

Saisine par Voie Electronique (SVE)

Sommaire :

Saisine par Voie Electronique (SVE)	1
Rappel du cadre réglementaire.....	1
Définition de la SVE	1
Droit offert aux usagers de saisir l'administration par voie électronique.	1
Obligation de permettre l'exercice de ce droit au moyen de dispositifs électroniques :..	2
Application	2
Champ d'application	2
Un périmètre vaste mais avec des exceptions.....	2
Texte de référence : Code des relations entre le public et l'administration	3
Modalités.....	3
Obligation d'informer les usagers	3
AEE et ARE	3

Rappel du cadre réglementaire

Définition de la SVE

Droit offert aux usagers de saisir l'administration par voie électronique.

Tout usager, dès lors qu'il s'est identifié, peut adresser à l'administration, par voie électronique :

- une demande
- une déclaration
- un document
- une information

Cette saisine par voie électronique est **facultative** et non obligatoire. Les usagers conservent donc la possibilité de saisir l'administration par voie postale et le cas échéant, de se déplacer physiquement pour déposer une demande.

De plus, l'administration n'est pas tenue de répondre à une saisine par voie électronique par la même voie.

Obligation de permettre l'exercice de ce droit au moyen de dispositifs électroniques :

- **Téléprocédures**
- Ou formulaires de contact
- Ou *a minima* adresse de messagerie électronique fonctionnelle destinée à recevoir les envois du public

L'administration ne doit pas demander à l'utilisateur de confirmer ou répéter son envoi sous une autre forme.

Application

Champ d'application

Rappel : pour les collectivités territoriales et autres établissements de la FPT, l'obligation s'applique depuis le 7 novembre 2016.

Les usagers devront obligatoirement s'identifier avec un principe : le respect des modalités d'utilisation du téléservice (conditions générales d'utilisation, ou CGU).

Le respect des CGU conditionne la recevabilité des SVE.

Entre autres, les CGU doivent préciser les horaires d'ouverture du service, les spécificités techniques (version des navigateurs internet, taille et format des pièces jointes...), le fonctionnement du téléservice, le rappel des droits et obligations de l'administration.

Identification de l'utilisateur :

- Entreprises : avec le numéro d'inscription au répertoire des entreprises
- Associations : avec le numéro d'inscription au répertoire national des associations
- **Particuliers** : avec nom, prénoms, adresse électronique, adresse postale, voire identifiant propre au service.

Un périmètre vaste mais avec des exceptions

Le droit de saisir l'administration par voie électronique s'appliquera sauf exceptions précisées par décret.

Décret du 4 novembre 2016 relatif aux exceptions à l'application du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique concernant les démarches effectuées auprès des collectivités territoriales, de leurs établissements publics ou des établissements publics de coopération intercommunale.

Texte de référence : Code des relations entre le public et l'administration

Voir les [Articles L112-1 à L112-20](#).

Modalités

Obligation d'informer les usagers

Les administrations qui mettront en place un téléservice devront informer les usagers, par tout moyen :

- de son existence
- des modalités de son utilisation :
 - les procédés électroniques acceptés pour la saisine
 - les adresses mails qui seront utilisées pour l'envoi des accusés de réception électroniques (ARE) et des accusés d'enregistrement électronique (AEE)
 - les conséquences en cas de non-réception de l'ARE

AEE et ARE

Mise en place des *Accusés de Réception Electronique (ARE)* au plus tard dans un délai maximum de 10 jours ouvrés (soit 14 jours calendaires) à compter de la réception de l'envoi de l'intéressé. Il doit obligatoirement comporter les mentions suivantes :

- la **date de réception** de l'envoi électronique effectué par la personne ;
- la **désignation du service** chargé du dossier, ainsi que son adresse électronique ou postale et son numéro de téléphone ;
- information si la demande est susceptible de donner lieu à une décision implicite d'acceptation (« silence vaut accord » - SVA) ou à une décision implicite de rejet (« silence vaut rejet » - SVR) ainsi que la date à laquelle, à défaut d'une décision expresse, et sous réserve que la demande soit complète, celle-ci sera réputée acceptée ou rejetée.

Lorsque l'ARE n'est pas instantané, l'administration délivre dans un premier temps un *Accusé d'Enregistrement Electronique (AEE)*, et ce dans un délai maximum d'un jour ouvré.