

Le Premier Ministre

Paris, le 6 novembre 2015

N° 5824/SG

à

Mesdames et messieurs les ministres
Mesdames et messieurs les secrétaires d'Etat

Objet : Entrée en vigueur du droit de saisir l'administration par voie électronique.

La dynamique de simplification voulue par le Président de la République se poursuit. A compter du 7 novembre 2015, tout usager pourra saisir l'administration de l'Etat par voie électronique, pour des demandes d'information mais aussi pour près de neuf démarches administratives sur dix.

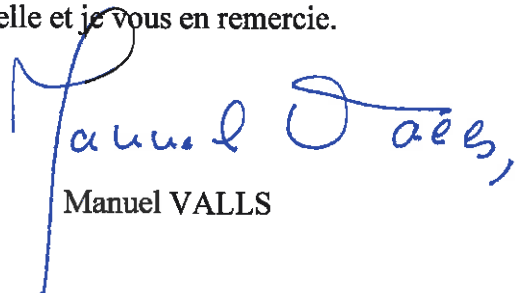
Il s'agit d'une étape importante dans la transformation numérique de l'Etat au service de nos concitoyens.

Je vous demande de prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir l'application de ce nouveau droit par l'ensemble des services et des établissements publics placés sous votre autorité. Il convient de veiller tout particulièrement à organiser les modalités d'échange en ligne avec les usagers, la saisine pouvant intervenir par télé-procédure, ou par mise à disposition d'un formulaire en ligne, ou encore par simple courriel. La saisine par voie électronique doit faire l'objet d'un accusé de réception délivré dans un délai maximum de sept jours et d'un traitement approprié par les services, dans les délais prévus par les textes.

Vous veillerez à l'information des usagers, en mettant à leur disposition les adresses utiles et modalités à partir desquelles ils pourront saisir l'administration en ligne. Vous trouverez en annexe toutes les précisions utiles sur le cadre juridique de la saisine de l'administration par voie électronique et sur les outils pratiques permettant son application.

L'entrée en vigueur du droit de saisir l'administration par voie électronique transforme profondément les relations entre les services publics et les citoyens. La réussite de sa mise en œuvre implique une mobilisation de l'ensemble des services de l'Etat.

Je sais pouvoir compter sur votre implication personnelle et je vous en remercie.



Manuel VALLS

Trois annexes :

- Cadre juridique de la saisine par voie électronique (SVE)
- Outils permettant la saisine par voie électronique (SVE) (téléservices et leurs conditions générales d'utilisation)
- Modèles types d'accusés d'enregistrement et de réception et réorientation des saisines

Annexe 1 : Cadre juridique de la saisine par voie électronique (SVE)

1/ Contexte : le choc de simplification

Dans le cadre du « choc de simplification » initié dès 2012 par le Président de la République, la loi n°2013-1005 du 12 novembre 2013 habilitant le Gouvernement à simplifier les relations entre l'administration et les citoyens ([cliquez ici](#)) a autorisé le Gouvernement à adopter par ordonnance des mesures législatives destinées à définir les conditions d'exercice d'un droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique et de lui répondre par la même voie.

Sur le fondement de cette habilitation, l'ordonnance n°2014-1330 du 6 novembre 2014 relative au droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique ([cliquez ici](#)) a modifié l'ordonnance n°2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives ([cliquez ici](#)).

Les dispositions de l'ordonnance précitée du 6 novembre 2014 **entreront en vigueur le 7 novembre 2015 pour l'Etat et ses établissements publics** et le 7 novembre 2016 pour les autres autorités administratives (collectivités territoriales, organismes de protection sociale, autorités administratives indépendantes dotées de la personnalité morale...).

Il est rappelé que ces dispositions sont reprises aux articles L. 112-7 et suivants du code des relations entre le public et l'administration qui entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2016.

2/ Dispositions législatives

Certains articles modifiés de l'ordonnance n°2005-1516 renvoient à un décret en Conseil d'Etat pour en préciser le contenu, les modalités et la portée :

- **L'article 2** pose le principe du droit des usagers, après s'être identifiés, de saisir l'administration par voie électronique, sans que l'administration ne puisse exiger de répéter la demande sous une autre forme (tout usager peut, à condition de s'identifier, adresser par voie électronique à l'administration « *une demande, une déclaration, un document ou une information, ou lui répondre par la même voie* » sauf exceptions fixées par décret en Conseil d'Etat). L'objectif est de limiter à un seul canal la relation mais il est admis que l'administration invite l'utilisateur à fournir par voie postale des pièces ne pouvant être transmises par voie électronique, même si l'utilisateur reste en droit de refuser cette invitation pour s'en tenir à une relation électronique.
- **L'article 3** est relatif à la mise en place et aux modalités d'utilisation des téléservices, dont certains peuvent être dédiés à l'accomplissement de démarches administratives déterminées (*«Lorsqu'elle a mis en place un téléservice dédié à l'accomplissement de certaines démarches administratives, une autorité administrative n'est régulièrement saisie par voie électronique que par l'usage de ce téléservice.»*).
- **L'article 5** est relatif aux modalités pratiques d'échanges par voie électronique, prévoyant notamment l'émission vers l'utilisateur d'un accusé de réception et/ou d'enregistrement électronique par l'administration saisie.

3/ Dispositions réglementaires

A- Décret pris pour l'application des articles 2, 3 et 5 de l'ordonnance n°2005-1516 modifiée

Le décret du 6 novembre 2015 relatif au droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique est relatif, respectivement :

- au droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique dès lors qu'ils se sont identifiés auprès de celle-ci ;
- aux conditions de mise en œuvre par les administrations de téléservices afin que le droit de saisine électronique des usagers soit effectif ;
- aux conditions d'envoi par les administrations d'accusés de réception ou d'enregistrement faisant suite aux envois électroniques des usagers.

Les conditions dans lesquelles les usagers s'identifient auprès des administrations sont fixées dans les modalités d'utilisation des téléservices (conditions générales d'utilisation/ CGU) mis en place par les administrations.

A défaut de mention spécifique dans les CGU, l'utilisateur indiquera ses noms, prénoms, adresse postale et électronique ou, s'il s'agit d'entreprises ou d'associations, leur numéro d'inscription au répertoire idoine. **[article 2 du décret susmentionné]**.

Les administrations informent les usagers des téléservices qu'elles mettent en place pour recevoir leurs envois électroniques. Cette information sera portée à la connaissance des usagers dans les modalités d'utilisation du téléservice (CGU) et par tout autre moyen (site Internet, courrier, affichage...). Les téléservices pourront être, selon les cas, soit dédiés à l'accomplissement de démarches spécifiques (téléprocédures), soit prendre la forme d'un formulaire de contact ou encore d'une simple adresse électronique fonctionnelle de contact (de préférence non nominative) ; ce qui permet d'exclure la possibilité d'utiliser des CD-ROM, clé-USB, SMS ou tout autre moyen électronique. **[article 3]**

A défaut d'information par l'administration sur le téléservice à utiliser, l'utilisateur pourra saisir l'administration par tout moyen électronique (adresse de messagerie nominative...). **[article 4]**

Il incombe à l'autorité administrative d'informer l'utilisateur de la bonne réception de son envoi. Les mentions que doit contenir l'accusé de réception électronique (ARE) sont **[article 5]** :

1°. la date de réception de l'envoi électronique effectué par l'utilisateur qui correspond à la date à laquelle l'accusé d'enregistrement a été émis, date qui ouvre les délais de recours ;

2°. la désignation, l'adresse postale et, le cas échéant, électronique, ainsi que le numéro de téléphone du service chargé du dossier.

Par ailleurs l'accusé de réception doit indiquer :

- dans le cas où la demande de l'utilisateur est susceptible de donner lieu à une décision implicite de rejet ou d'acceptation, la date à laquelle, à défaut d'une décision expresse, celle-ci sera réputée acceptée ou rejetée ; cette date est calculée à partir de la date à laquelle l'accusé d'enregistrement a été émis ;
- dans le cas où celle-ci est susceptible de donner lieu à une décision implicite de rejet, les délais et les voies de recours à l'encontre de la décision ; ce délai est calculé à partir de la date à laquelle l'accusé d'enregistrement a été émis.

En cas de décision implicite d'acceptation, l'accusé de réception mentionne la possibilité offerte au demandeur de se voir délivrer l'attestation prévue à l'article 22 de la loi du 12 avril 2000.

Des modèles d'accusés de réception figurent en annexe 3 de la présente circulaire.

Lorsque l'ARE n'est pas instantané, un accusé d'enregistrement électronique (AEE), qui mentionne l'heure et le jour de réception, est adressé à l'utilisateur dans le délai d'un jour ouvré à compter de la réception. L'ARE est envoyé, par l'administration compétente, dans un délai de 7 jours à compter de la réception. **[article 6]**

L'AEE et l'ARE sont envoyés à l'adresse électronique utilisée par l'utilisateur pour effectuer son envoi ou, en cas d'utilisation d'un téléservice autre que la messagerie fonctionnelle (téléprocédure, formulaire de contact), à l'adresse électronique indiquée par l'utilisateur pour poursuivre la relation électronique avec l'autorité administrative. **[article 7]**

Si l'examen de la demande lui permet de l'indiquer au moment de l'envoi de l'ARE, le service instructeur demande à l'utilisateur les pièces ou informations éventuellement manquantes.

Si l'examen de la complétude du dossier exige une durée supérieure à celle prévue pour l'émission de l'ARE, le service instructeur informe ultérieurement l'utilisateur du caractère incomplet de son dossier et de la nécessité de le compléter. Il fixe alors un délai pour la production des pièces ou informations manquantes. Ce délai suspend le délai dans lequel l'administration doit instruire la demande.

Le délai au terme duquel, à défaut de décision expresse, une demande est réputée acceptée ne court qu'à compter de la réception des pièces ou des informations requises.

Le délai au terme duquel, à défaut de décision expresse, une demande est réputée rejetée est suspendu pendant le délai imparti pour produire les pièces ou informations requises. Toutefois, la production de ces pièces ou informations avant l'expiration du délai fixé met fin à cette suspension. **[article 8]**

B- Décrets pris sur le fondement de l'article 4 de l'ordonnance n°2005-1516 modifiée

L'article 4 de l'ordonnance susmentionnée permet d'exclure, à titre provisoire ou pérenne, certaines démarches du champ d'application de la SVE pour l'un des motifs suivants : ordre public, défense et sécurité nationale, nécessité de comparution personnelle de l'utilisateur, bonne administration (par exemple : prévention des démarches abusives, nécessité de produire un document original ne pouvant pas être dématérialisé, coût de développement d'un téléservice disproportionné par rapport au volume moyen de saisines...).

Dans ce cadre, 15 décrets en Conseil d'Etat, également publiés le 6 novembre 2015, identifient ces exceptions temporaires (pour 1 ou 2 ans, éventuellement reconductibles après un réexamen interministériel dans le courant du premier semestre 2017) et pérennes.

C- Décret concernant l'application de la SVE aux collectivités territoriales

La concertation avec les associations d'élus se poursuit pour déterminer dans quelle mesure il conviendrait d'adapter les modalités d'application des articles 2, 3 et 5 de l'ordonnance précitée aux spécificités des collectivités territoriales.

Les exceptions portant sur des démarches relevant des collectivités territoriales seront déterminées par un décret qui sera publié avant novembre 2016.

Annexe 2 : Les outils permettant la SVE : les téléservices et leurs conditions générales d'utilisation (CGU)
--

1/ Les téléservices recouvrent notamment trois types d'outils permettant la SVE :

- une téléprocédure, dédiée à l'accomplissement d'une ou de quelques démarches précisément énumérées, et bénéficiant de fonctionnalités spécifiques à ces démarches (notamment paramétrage et automatisation de l'alimentation du formulaire, affichage de données contextuelles déjà détenues par l'administration) ;
- un formulaire de contact, soit générique soit ciblé sur un ensemble défini de démarches (déclarations, demandes...) dont chaque requête est orientée vers le service compétent ;
- une adresse de messagerie correspondant à une « boîte aux lettres » fonctionnelle.

2/ Les conditions générales d'utilisation (CGU) doivent mentionner :

- rappel des droits et obligations des usagers et de l'administration ;
- fonctionnement du téléservice (mode opératoire pour effectuer une SVE : modalités d'identification de l'utilisateur, exclusivité d'une téléprocédure par rapport à d'autres voies de saisine...) ;
- catégories d'utilisateurs ciblés ou avec des spécificités pour le mode opératoire (particuliers, entreprises, associations...) ;
- Disponibilités du téléservice (arrêt temporaire, en mode normal et en mode dégradé...) ;
- spécificités techniques (versions des navigateurs compatibles, format des fichiers acceptés, volume maximum des pièces jointes...) ;
- traitement des données à caractère personnel ;
- traitement des demandes abusives ou frauduleuses...

Les CGU doivent être facilement accessibles aux usagers, par exemple grâce à un lien direct vers le contenu affiché dès la connexion au téléservice permettant la SVE.

Annexe 3 : Modèles types (accusés d'enregistrement, de réception et réorientation)

I- Accusés d'enregistrement (AE), de réceptions (AR) électroniques types

A/ Accusé d'enregistrement (AE) type, délivré électroniquement, à l'utilisateur soit instantanément, soit dans le délai d'un jour ouvré à compter de sa saisine

de : no-reply@[ministere].gouv.fr.

à : mél_demandeur

reçu le : = [date émission AE]

Objet de la demande : = [subject]

Numéro d'accusé d'enregistrement : = [id_public]

Vous avez adressé une saisine électronique à [DESIGNATION DE L'ADMINISTRATION] du [NOM DEPARTEMENT OU AUTRE CIRCONSCRIPTION].

Le présent accusé d'enregistrement (que nous vous invitons à conserver) atteste de la bonne réception de votre saisine. Si notre administration n'est pas compétente, nous transmettrons votre saisine à l'administration compétente et vous en aviserons. L'administration compétente dispose d'un délai de 7 jours pour vous adresser un accusé de réception électronique, à l'adresse électronique que vous avez indiquée à cet effet. Cet accusé de réception vous indiquera les coordonnées du service instructeur et les prochaines étapes de la procédure.

Cet accusé d'enregistrement ne préjuge pas de la complétude ou de la recevabilité du dossier qui dépend notamment de l'examen à venir des pièces fournies ou à fournir.

Si l'instruction de votre dossier nécessite des informations complémentaires, le service instructeur compétent vous contactera et vous indiquera la liste et le délai imparti pour les fournir.

Il est inutile de renouveler votre saisine ou d'effectuer une relance avant un délai de 8 jours.

Au-delà de ce délai, nous vous invitons à nous relancer en indiquant impérativement le numéro figurant sur le présent accusé d'enregistrement.

Ne répondez pas directement à ce message, celui-ci vous est envoyé automatiquement et aucun traitement ne pourrait être effectué sur un éventuel retour.

B/ AR TYPE pour une saisine ne pouvant pas faire naître de décision implicite de l'administration

[TIMBRE]

[DESIGNATION SERVICE INSTRUCTEUR]

[Adresse postale]

[Coordonnées téléphoniques]

Vous avez saisi par voie électronique l'/le/la [DESIGNATION DE L'ADMINISTRATION] du [NOM DEPARTEMENT OU AUTRE CIRCONSCRIPTION] d'une/un [DEMANDE/ DECLARATION/ INFORMATION/ DOCUMENT], enregistré(e) le [DATE EMISSION accusé d'enregistrement électronique AEE] et qui relève de sa compétence.

Votre saisine concerne [NATURE DE LA DEMANDE/ DECLARATION/ INFORMATION/ DOCUMENT].

Le présent accusé de réception (que nous vous invitons à conserver) atteste de la réception de votre saisine par l'administration compétente et vous informe des prochaines étapes de la procédure. Cela ne préjuge pas de la complétude ou de la recevabilité du dossier qui dépend notamment de l'examen à venir des pièces fournies ou à fournir.

Si l'instruction de votre dossier nécessite des informations ou pièces complémentaires, la [DESIGNATION DE L'ADMINISTRATION] du [NOM DEPARTEMENT OU AUTRE CIRCONSCRIPTION] vous contactera afin de les obtenir, dans un délai de production qui sera expressément mentionné.

Pour tout renseignement concernant votre dossier, vous pouvez contacter le service instructeur compétent par téléphone [TEL] ou par messagerie électronique [MEL].

C/ AR TYPE pour une saisine susceptible de faire naître une décision implicite d'acceptation

[TIMBRE]

[DESIGNATION SERVICE INSTRUCTEUR]

[Adresse postale]

[Coordonnées téléphoniques]

Vous avez saisi par voie électronique l'/le/la [DESIGNATION DE L'ADMINISTRATION] du [NOM DEPARTEMENT OU AUTRE CIRCONSCRIPTION] d'une/un [DEMANDE/ DECLARATION/ INFORMATION/ DOCUMENT], enregistré(e) le [DATE EMISSION accusé d'enregistrement électronique AEE] et qui relève de sa compétence.

Votre demande concerne [NATURE DE LA DEMANDE].

Le présent accusé de réception (que nous vous invitons à conserver) atteste de la réception de votre saisine par l'administration compétente et vous informe des prochaines étapes de la procédure. Cela ne préjuge pas de la complétude ou de la recevabilité du dossier qui dépend notamment de l'examen à venir des pièces fournies ou à fournir.

Pour tout renseignement concernant votre dossier, vous pouvez contacter le service instructeur compétent par téléphone [TEL] ou par messagerie électronique [MEL].

Votre demande est susceptible de faire l'objet d'une décision implicite d'acceptation en l'absence de réponse dans les XX jours suivant sa réception, soit le JJ/MM/AAAA.

Si l'instruction de votre demande nécessite des informations ou pièces complémentaires, la [DESIGNATION DE L'ADMINISTRATION] du [NOM DEPARTEMENT OU AUTRE CIRCONSCRIPTION] vous contactera afin de les obtenir, dans un délai de production qui sera expressément mentionné.

Le délai au terme duquel une décision implicite d'acceptation interviendra en l'absence de réponse à votre demande ne commencera à courir qu'à compter de la réception d'un dossier complet (avec les pièces complémentaires demandées, le cas échéant).

En cas de décision implicite d'acceptation vous avez la possibilité de demander une attestation au service chargé du dossier, conformément aux dispositions de l'article 22 de la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations modifiée.

D/ AR TYPE pour une saisine susceptible de faire naître une décision implicite de rejet

[TIMBRE]

[DESIGNATION SERVICE INSTRUCTEUR]

[Adresse postale]

[Coordonnées téléphoniques]

Vous avez saisi par voie électronique l'/le/la [DESIGNATION DE L'ADMINISTRATION] du [NOM DEPARTEMENT OU AUTRE CIRCONSCRIPTION] d'une/un [DEMANDE/ DECLARATION/ INFORMATION/ DOCUMENT], enregistré(e) le [DATE EMISSION accusé d'enregistrement électronique AEE] et qui relève de sa compétence.

Votre demande concerne [NATURE DE LA DEMANDE].

Le présent accusé de réception (que nous vous invitons à conserver) atteste de la réception de votre saisine par l'administration compétente et vous informe des prochaines étapes de la procédure. Cela ne préjuge pas de la complétude ou de la recevabilité du dossier qui dépend notamment de l'examen à venir des pièces fournies ou à fournir.

Pour tout renseignement concernant votre dossier, vous pouvez contacter le service instructeur compétent par téléphone [TEL] ou par messagerie électronique [MEL].

Votre demande est susceptible de faire l'objet d'une décision implicite de rejet en l'absence de réponse dans les XX jours suivant sa réception, soit le JJ/MM/AAAA.

Si l'instruction de votre demande nécessite des informations ou pièces complémentaires, la [DESIGNATION DE L'ADMINISTRATION] du [NOM DEPARTEMENT OU AUTRE CIRCONSCRIPTION] vous contactera afin de les obtenir, dans un délai de production qui sera expressément mentionné.

Dans ce cas, le délai de décision implicite de rejet serait alors suspendu le temps de produire les pièces demandées.

Si vous estimez que la décision prise par l'administration est contestable, vous pourrez formuler :

- Soit un recours gracieux devant l'auteur de la décision
- Soit un recours hiérarchique devant [L'AUTORITE SUPERIEURE : préfet, ministre...]
- Soit un recours contentieux devant le Tribunal Administratif territorialement compétent

Le recours gracieux ou le recours hiérarchique peuvent être faits sans condition de délais.

Le recours contentieux doit intervenir dans un délai de [XX] mois à compter de la notification de la décision.

Si vous souhaitez, en cas de rejet du recours gracieux ou du recours hiérarchique, former un recours contentieux, ce recours gracieux ou hiérarchique devra avoir été introduit dans le délai sus-indiqué du recours contentieux.

Vous conserverez ainsi la possibilité de former un recours contentieux, dans un délai de [XX] mois à compter de la décision intervenue sur ledit recours gracieux ou hiérarchique.

II- Réorientation vers l'autorité compétente

A/ Message à adresser à l'utilisateur

[TIMBRE]

[DESIGNATION DE L'ADMINISTRATION]

[Adresse postale]

Vous avez saisi par voie électronique l'/le/la [DESIGNATION DE L'ADMINISTRATION] du [NOM DEPARTEMENT OU AUTRE CIRCONSCRIPTION] d'une/un [DEMANDE/ DECLARATION/ INFORMATION/ DOCUMENT], enregistré(e) le [DATE EMISSION accusé d'enregistrement électronique AEE] qui ne relève pas de sa compétence.

Votre [DEMANDE/ DECLARATION/ INFORMATION/ DOCUMENT] concerne [NATURE DE LA SAISINE].

Votre saisine a été transmise à [AUTORITE COMPETENTE].

B/ Message à adresser à l'autorité compétente vers laquelle la saisine électronique est réorientée

[TIMBRE]

[DESIGNATION DE L'ADMINISTRATION]

[Adresse postale]

Le [DATE EMISSION AEE], nous avons enregistré une/ un [DEMANDE/ DECLARATION/ INFORMATION/ DOCUMENT], qui nous a été adressée par voie électronique, qui ne relève pas de notre compétence (cf PJ).

Ce dossier concerne [NATURE DE LA SAISINE] et vous est transmis pour suite à donner en lien direct avec l'auteur(e) de la saisine auquel il convient d'adresser un accusé de réception dans un délai de 7 jours à compter de la réception du présent message.

L'auteur(e) est avisé(e) du transfert de sa demande vers vos services.