



Département du Conseil Juridique
N/Réf: AP/SC – Note n° 61
Dossier suivi par Annick PILLEVESSE

Novembre 2016

Saisine de l'administration par voie électronique (SVE)

Depuis le 7 novembre 2015, toutes les administrations de l'État et ses établissements publics peuvent être saisis par voie électronique.

La SVE est accessible à tous les usagers : particuliers, professionnels, entreprises, associations, etc...

Le décret du 20 octobre 2016 relatif aux modalités de saisine de l'administration par voie électronique étend le dispositif aux les collectivités territoriales et à leurs établissements publics administratifs, applicable à partir du 7 novembre 2016.

Ce décret :

- détermine le procédé d'identification à utiliser par l'utilisateur pour que la saisine par voie électronique soit recevable ;
- précise l'information à diffuser pour permettre aux usagers d'utiliser un téléservice ;
- liste les mentions que doit contenir l'accusé de réception électronique ;
- encadre la teneur des premiers échanges électroniques afin d'assurer la complétude du dossier dans un délai raisonnable pour permettre une instruction rapide et une vérification efficace par l'administration des pièces à fournir.

Ce dispositif est assorti d'exceptions prévues par le 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.

Cette saisine de l'administration par voie électronique est facultative et non obligatoire. Les usagers conserveront donc la possibilité de saisir l'administration par voie postale et le cas échéant, de se déplacer physiquement, et d'avoir ainsi accès à la même prestation de service.

Néanmoins le décret vise à permettre explicitement l'utilisation de moyens de communication électroniques dans les relations avec l'administration.

L'ordonnance du 6 novembre 2014 fixe le cadre général des échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives dont les dispositions sont codifiées aux articles L 112-7 et suivants du code des relations entre le public et l'administration.

Le décret du 20 octobre 2016 précité abroge le décret n° 2015-1404 du 5 novembre 2015 qui avait instauré ce nouveau droit pour les usagers des services publics depuis le 7 novembre 2015)

I le procédé d'identification à utiliser par l'utilisateur

Pour exercer son droit de saisir une administration par voie électronique, toute personne s'identifie auprès de cette administration selon certaines modalités d'utilisation des téléservices.

A cet effet, elle indique dans son envoi, s'il s'agit d'une entreprise, son numéro d'inscription au répertoire des entreprises et de leurs établissements, s'il s'agit d'une association, son numéro d'inscription au répertoire national des associations et, dans les autres cas, ses nom et prénom et ses adresses postale et électronique.

Les modalités peuvent également permettre l'utilisation d'un identifiant propre à la personne qui s'adresse à l'administration ou celle d'autres moyens d'identification électronique dès lors que ceux-ci sont acceptés par l'administration

II Information à diffuser pour permettre aux usagers d'utiliser un téléservice

L'administration informe le public des téléservices qu'elle met en place afin que le droit pour celui-ci de saisir l'administration par voie électronique puisse s'exercer. Cette information figure dans les modalités d'utilisation mentionnées au deuxième alinéa de l'article L. 112-9 et peut en outre être portée à la connaissance du public par tout moyen.

A défaut d'information sur le ou les téléservices, le public peut saisir l'administration par tout type d'envoi électronique.

Les téléservices peuvent prendre la forme d'une téléprocédure ou d'une procédure de saisine électronique, soit par formulaire de contact, soit par une adresse électronique destinée à recevoir les envois du public. »

Que faut-il entendre par téléservice ?

La notion de téléservice est définie par l'ordonnance du 8 décembre 2005 comme « tout système d'information permettant aux usagers de procéder par voie électronique à des démarches ou formalités administratives ».

Cette définition englobe tant les téléprocédures (réservées à l'accomplissement de certaines démarches administratives, limitativement énumérées) que la relation par simple courriel. Cette obligation s'entend par la mise à disposition d'une simple adresse de messagerie électronique dédiée afin de recevoir les courriels des usagers (par exemple, contact@mairie.fr).

NB : Lorsque l'Administration a mis en place un téléservice réservé à l'accomplissement de certaines démarches administratives, une administration n'est régulièrement saisie par voie électronique que par l'usage de ce téléservice (Article L112-9 du code des relations entre le public et l'administration).

III L'accusé de réception électronique tient compte du principe de Silence vaut acceptation

Les dispositions relatives à l'accusé de réceptions sont codifiées aux articles R 112-11-1 à R 112-11-3 du code des relations entre le public et l'administration.

L'accusé de réception électronique prévu à l'article L. 112-11 comporte les mentions suivantes :

- 1° La date de réception de l'envoi électronique effectué par la personne ;
- 2° La désignation du service chargé du dossier, ainsi que son adresse électronique ou postale et son numéro de téléphone.

S'il s'agit d'une demande, l'accusé de réception indique en outre si la demande est susceptible de donner lieu à une décision implicite d'acceptation ou à une décision implicite de rejet 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 (voir note AMF « Le silence vaut acceptation, incidences pour les communes et les EPCI : réf CW23891).

Dans le premier cas, l'accusé de réception mentionne la possibilité offerte au demandeur de recevoir l'attestation prévue à l'article L. 232-3. Dans le second cas, il mentionne les délais et les voies de recours à l'encontre de la décision.

Distinguer l'accusé de réception de l'accusé d'enregistrement électronique :

Lorsque l'accusé de réception électronique n'est pas instantané, **un accusé d'enregistrement électronique**, mentionnant la date de réception de l'envoi, est instantanément envoyé à l'intéressé ou, en cas d'impossibilité, dans un délai d'un jour ouvré à compter de la réception.

L'accusé de réception électronique est envoyé au plus tard dans un délai de dix jours ouvrés à compter de la réception de l'envoi de l'intéressé. Ce délai ne s'applique qu'à compter de la saisine, au besoin par application de l'article L. 114-2, de l'administration compétente (Article R. 112-11-2 du code des relations entre le public et l'administration).

L'accusé de réception électronique et l'accusé d'enregistrement électronique sont adressés à l'intéressé, sauf mention d'une autre adresse donnée à cette fin, à l'adresse électronique qu'il a utilisée pour effectuer son envoi.

Outils disponibles

Un modèle d'accusé de réception est disponible dans la circulaire du Premier ministre du 6 novembre 2015 (n°5824/SG) pour l'entrée en vigueur du droit de saisir l'Administration par voie électronique.

Pour faciliter l'information du public, un service de recherche en ligne sur le site Service-public.fr. est proposé. Cet outil permet de renseigner le public sur les démarches pour lesquelles le silence gardé sur une demande vaut décision d'acceptation : <https://www.service-public.fr/demarches-silence-vaut-accord>

Enfin, lorsqu'une saisine par voie électronique est incomplète, l'administration indique à l'intéressé, dans l'accusé de réception électronique ou dans un envoi complémentaire, les pièces et informations manquantes exigées par les textes législatifs et réglementaires en vigueur ainsi que le délai fixé pour la réception de celles-ci.

L'administration lui indique en même temps le délai prévu, selon le cas, au deuxième ou au troisième alinéa de l'article L. 114-5, au terme duquel la demande est réputée acceptée ou rejetée.

IV Exceptions

Il existe de nombreuses exceptions figurant dans le décret du 4 novembre 2016 visant essentiellement des exceptions en matière d'urbanisme, mais d'autres exceptions à la SVE sont listées précisément dans des décrets propres aux différents ministères sur <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F33312>.

1) Les exceptions du décret du 4 novembre 2016

Le décret du 4 novembre 2016 pris en application de l'article L. 112-10 du code des relations entre le public et l'administration, **exclut, à titre définitif ou temporaire**, ainsi qu'il est précisé dans ses annexes, certaines démarches administratives du champ d'application du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique.

EXCEPTIONS À TITRE DÉFINITIF pour motif de bonne administration:

Urbanisme et construction

- Autorisation de construire, modifier ou aménager un établissement recevant du public (accessibilité et sécurité incendie) Code de la construction et de l'habitation Article L. 111-8 Articles R. 111-19-16 à R. 111-19-20 et article R. 123-22
- Dossier spécifique permettant de vérifier la conformité des établissements recevant du public aux règles d'accessibilité et de sécurité contre l'incendie et la panique (Code de la construction et de l'habitation Articles L. 111-8 et D. 111-19-34)
- Autorisation de dérogation aux règles d'accessibilité des établissements recevant du public (Code de la construction et de l'habitation Quatrième alinéa de l'article L. 111-7-3 Article R. 111-19-10)

- Demande de dérogation aux règles d'accessibilité applicables aux bâtiments d'habitation collectifs lorsqu'ils font l'objet de travaux et aux bâtiments existants où sont créés des logements par changement de destination (Code de la construction et de l'habitation Article L. 111-7-2 Article R. 111-18-10)
- Demande d'approbation d'un agenda d'accessibilité programmée couplée à une demande d'autorisation de construire, modifier ou aménager un établissement recevant du public (Code de la construction et de l'habitation Articles L. 111-7-5, D. 111-19-34 II et R. 111-19-38 II)
- Autorisation de travaux sur un immeuble de grande hauteur (accessibilité et sécurité) (Code de la construction et de l'habitation Article L. 122-1 Articles R. 122-11-1 à R. 122-11-4)
- Demande d'autorisation d'exécution des travaux (remontées mécaniques) (Code de l'urbanisme Article L. 472-2)
- Demande d'autorisation de mise en exploitation des remontées mécaniques (Code de l'urbanisme Article L. 472-4)

EXCEPTIONS À TITRE TRANSITOIRE JUSQU'AU 7 NOVEMBRE 2018 pour motif de bonne administration:

Urbanisme et construction

- Déclaration d'intention d'aliéner, au titre du droit de préemption urbain ou du droit de préemption en zones d'aménagement différé Code de l'urbanisme (Articles L. 213-2, R. 213-5, R. 213-25)
- Déclaration d'intention d'aliéner, au titre du droit de préemption des communes sur les fonds artisanaux, les fonds de commerce, les baux commerciaux et les terrains faisant l'objet de projets d'aménagement commercial (Code de l'urbanisme Articles L. 214-1, R.* 214-4)
- Déclaration d'intention d'aliéner, au titre du droit de préemption dans les espaces naturels sensibles (Code de l'urbanisme Articles L. 215-14, R. 215-10)
- Déclaration attestant l'achèvement et la conformité des travaux Code de l'urbanisme (Articles L. 462-1 à L. 462-2)
- Déclaration d'ouverture de chantier (Code de l'urbanisme Articles L. 421-1 à L. 424-9 et R.* 424-16)
- Déclaration préalable pour constructions, travaux, installations et aménagements non soumis à permis comprenant ou non des démolitions (Code de l'urbanisme Article L. 423-1 Articles R.* 423-1 à R.* 423-2)
- Déclaration préalable pour lotissement ou autres divisions foncières non soumis à permis d'aménager (Code de l'urbanisme Article L. 423-1 Articles R.* 423-1 à R.* 423-2)
- Déclaration préalable pour constructions et travaux non soumis à permis de construire portant sur une maison individuelle ou ses annexes (Code de l'urbanisme Article L. 423-1 Articles R.* 423-1 à R.* 423-2)
- Demande de modification d'un permis délivré en cours de validité (Code de l'urbanisme Création jurisprudentielle Article R. 462-9)
- Demande de permis de démolir (Code de l'urbanisme Articles L. 451-1 à L. 451-3)

- Demande de transfert de permis délivré en cours de validité Création jurisprudentielle
- Demande de certificat d'urbanisme (Code de l'urbanisme Articles R.* 410-1 à R.* 410-3)
- Demande de permis de construire pour une maison individuelle ou ses annexes (Code de l'urbanisme Articles L. 421-1 à L. 424-9 Article R.* 421-1)
- Demande de permis de construire comprenant ou non des démolitions (Code de l'urbanisme Article L. 423-1 Articles R.* 423-1 à R.* 423-2)
- Demande de permis d'aménager comprenant ou non des constructions ou des démolitions Code de l'urbanisme (Articles R.* 421-19 à R.* 421-22)
- Demande de construction, restauration ou extension des bâtiments à moins de 100 mètres des nouveaux cimetières transférés hors de communes Code général des collectivités territoriales (Article L. 2223-5 Code de l'urbanisme Article R. 425-13)
- Demande de branchement au réseau d'eau (Code général des collectivités territoriales Article L. 2224-7-1 Code de l'urbanisme)

Travail et social

- Demandes adressées à la maison départementale des personnes handicapées par les personnes handicapées et leur famille (Code de l'action sociale et des familles Articles L. 146-3, R.146-25 et R. 146-26)
- Demande de revenu de solidarité active (Code de l'action sociale et des familles Articles L. 262-1, L. 262-15 et D. 262-26 6 novembre 2016 JO Texte 4 sur 57)

2) Les autres exceptions listées dans différents textes

Certains cas sont exclus quel que soit le service :

- relations de l'administration avec ses agents,
- relations des justiciables avec la justice,
- relations contractuelles régies par le code des marchés publics.

Sans entrer dans le détail des 14 décrets propres à chaque ministère, il est opportun de se pencher par exemple sur le décret du n° 2015-1423 du 5 novembre 2015 relatif aux exceptions à l'application du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique (ministère de l'intérieur) qui autorise à écarter certaines démarches administratives du champ d'application du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique telles que :

- la validation d'une attestation d'accueil par le maire
- les demandes de changement de situation (changement d'adresse, modification d'état civil)
- la délivrance de carte nationale d'identité (en France et à l'étranger)
- la déclaration de candidature aux élections municipales (communes de moins de 1 000 habitants)
- la déclaration de candidature aux élections municipales et communautaires (communes de 1 000 habitants et plus)
- l'agrément pour la formation des élus locaux

- les demandes d'inscription en ligne sur la liste électorale d'une commune (jusqu'au 7 novembre 2017), etc.....

Quid des collectivités territoriales dépourvues de connexion Internet ?

Les collectivités territoriales qui ne disposeraient pas d'une connexion Internet sont dans l'impossibilité matérielle d'appliquer SVE, de manière générale, et ce indépendamment de leur bonne volonté. Ainsi, il n'existe pas de risque qu'un recours d'un usager puisse prospérer, d'autant que le droit n'a pas prévu de sanction contre l'administration défaillante.

Sources

- Ordonnance n° 2014-330 du 6 novembre 2014 relative au droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique
- Décret n°2016-1411 du 20 octobre 2016 relatif aux modalités de saisine de l'administration par voie électronique
- 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
- Code des relations entre le public et l'administration
- Circulaire du Premier ministre du 6 novembre 2015 pour l'entrée en vigueur du droit de saisir l'Administration par voie électronique
http://circulaires.legifrance.gouv.fr/pdf/2015/11/cir_40201.pdf
-