

Saisir une administration par voie électronique

Un nouveau droit pour les usagers des services de l'État

Source : Publié le 06 novembre 2015 par la Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Un décret du 5 novembre 2015 définit les conditions de saisine de l'administration par voie électronique (SVE). D'autres décrets publiés au Journal officiel à la date du 6 novembre 2015 précisent les exceptions autorisées. Ce nouveau droit fait suite à une ordonnance du 6 novembre 2014 relative au droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique.

Saisir par voie électronique, c'est quoi ?

Un nouveau droit est reconnu aux usagers, celui de saisir les services de l'État par voie électronique. Les administrations doivent maintenant permettre l'exercice de ce droit au moyen de dispositifs électroniques. Elles ont le choix entre des téléprocédures (comme par exemple pour déclarer ses impôts en ligne), des formulaires de contact, ou encore des adresses de messagerie électronique. Des exceptions restent possibles, mais elles devront être justifiées et avoir été explicitement prévues par un décret.

Pour qui ?

Ce droit est accessible à tous les usagers : particuliers, professionnels, entreprises, associations, etc... Il vaut pour n'importe quelle administration de l'État.

À partir de quand ?

La possibilité de saisir l'administration par voie électronique s'applique dès le 7 novembre 2015 pour l'État et ses établissements publics, ce droit ne sera mis en place qu'à partir du 7 novembre 2016 pour les autres autorités administratives.



Pourquoi ?

Se déplacer à un guichet ou envoyer un courrier par la poste n'était déjà plus la seule et unique manière d'effectuer une démarche. S'inscrire sur les listes électorales, acheter un timbre fiscal, changer d'adresse sur sa carte grise, consulter le nombre de points de son permis, demander un extrait de casier judiciaire, etc..., autant de démarches qu'il était déjà possible de faire en ligne auprès des services de l'État. Mais il s'agissait encore d'exceptions concernant les démarches les plus fréquentes. Les administrations offraient par ailleurs déjà différentes possibilités de contact en ligne. Mais les envois des usagers effectués par l'intermédiaire de formulaires de contact ou de messagerie ne valaient pas forcément vraie « saisine » c'est-à-dire demande ou démarche valablement exprimée (faute d'identification suffisante de l'utilisateur, de possibilité de joindre des pièces et surtout d'un cadre juridique suffisant). On peut désormais parler d'un droit de saisir un service de l'État par voie électronique parce que son exercice est défini, reconnu et garanti.

Comment ?

Lorsqu'il existe, pour une démarche, un dispositif particulier de saisine électronique dont il a été informé, l'utilisateur devra évidemment utiliser ce dispositif. S'il existe une téléprocédure spécifique (par exemple pour obtenir un certificat de non-gage) un courriel ne fera pas l'affaire. L'utilisateur devra bien sûr s'identifier, par exemple pour un particulier en indiquant à minima nom, prénom, adresse postale et électronique. Il devra également respecter les modalités d'utilisation qui lui auront été indiquées. Il lui sera parfois aussi nécessaire d'accompagner sa demande de pièces justificatives numérisées. En contrepartie, de son côté, l'administration ne pourra pas exiger de lui qu'il confirme ou répète sa saisine par un autre moyen (déplacement au guichet, correspondance postale).



Quelle garantie pour l'utilisateur ?

Après la transmission électronique d'une demande, un accusé de réception électronique par le service compétent est prévu. Il atteste de l'envoi et sert à calculer les délais de réponse du service (soit que son silence vaille accord, soit qu'il vaille exceptionnellement refus). Cet accusé devra comporter la date de réception de la demande et la désignation, l'adresse postale (le cas échéant l'adresse électronique) ainsi que le numéro de téléphone du service chargé du dossier. Si la délivrance de l'accusé de réception électronique par le service compétent pour la traiter ne peut pas être instantanée, un accusé d'enregistrement électronique devra être envoyé, dans un délai d'un jour ouvré.

Valable pour tout ?

Il existe forcément des exceptions pour des motifs d'ordre public, de défense et sécurité nationale, de nécessité de comparution personnelle de l'utilisateur ou de bonne administration, notamment pour prévenir les demandes abusives. Ces exceptions, parfois seulement temporaires, sont prévues par des décrets.

Les exceptions à la saisine par voie électronique des collectivités territoriales et des organismes de sécurité sociale

Publié le 10 novembre 2016 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Les exceptions au droit de saisine de l'administration par voie électronique ont été définies, à titre temporaire ou définitif, par décret en date du 4 novembre 2016 pour les collectivités territoriales et les organismes de sécurité sociale.

Depuis l'entrée en vigueur de l'ordonnance du 6 novembre 2014 a été consacré le droit pour les usagers de saisir l'administration par voie électronique pour lui adresser :

- une demande ;
- une déclaration ;
- un document ;
- une information.

Les administrations ont le choix de mettre en place différents types de téléservices (téléprocédures, formulaires de contact ou *mails*) sous réserve des exceptions prévues par décret.

Depuis le 7 novembre 2016, il est ainsi possible pour les collectivités territoriales et les organismes de sécurité sociale d'être saisis électroniquement par tout type d'usager, ce qui s'ajoute à la saisine de l'État et ses établissements publics déjà mis en place depuis le 7 novembre 2015.

En annexes de deux décrets du 4 novembre 2016, des exceptions à ce droit ont été prévues pour la saisine des collectivités territoriales et des organismes sociaux.

Source : <https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A11106?xtor=EPR-100>