



## Saisine d'une administration par voie électronique (SVE)

Vérfié le 01 août 2019 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Autres cas ? [Par courrier ou formulaire papier \(https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2547\)](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2547)

Covid 19 : modification des délais pour les démarches administratives

14 mai 2020

[L'ordonnance n°2020-306 du 25 mars 2020](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000041755644) (<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000041755644>) modifie les délais qui arrivent à échéance **entre le 12 mars 2020 et le 23 juin 2020 inclus**

Ainsi, **sauf exceptions** :

- Une démarche administrative prévue par un texte qui aurait dû être faite durant cette période, est considérée comme faite à temps si elle est faite au plus tard le 23 août 2020 inclus.
- Les délais de réponse des administrations sont suspendus jusqu'au 23 juin 2020 inclus.

Vous pouvez saisir une administration (préfecture, mairie, Pôle emploi, caisse de sécurité sociale, etc.) par voie électronique (SVE) sauf exceptions. Dans ses échanges avec les particuliers, une administration doit respecter certaines règles liées à la réception et à l'examen de la demande ainsi qu'au délai pour y répondre.

### Démarches concernées

Sous réserve de vous identifier préalablement, vous pouvez saisir une administration par voie électronique (SVE) pour lui adresser une demande, une déclaration, un document ou une information.

Pour vous identifier, vous devez indiquer vos nom, prénom, adresses postale et électronique, sauf si un autre moyen d'identification électronique est prévu.

L'administration saisie ne doit pas vous demander de confirmer votre envoi de manière non dématérialisée (par courrier par exemple).

Le [site de la saisine des services de l'État par voie électronique](http://invite.contacts-demarches.interieur.gouv.fr/) (<http://invite.contacts-demarches.interieur.gouv.fr/>) vous indique les démarches concernées.

Toutefois, la SVE peut ne pas s'appliquer :

- Pour des motifs d'ordre public, de défense et de sécurité nationale
- Pour des motifs de bonne administration
- Lorsque la présence de l'usager est nécessaire

| Administration concernée   | Décret(s) présentant les exceptions  |
|--|--|
| Collectivité territoriale  | <a href="#">Décret n°2016-1491 du 4 novembre 2016</a>  |
| Ministère des affaires étrangères et du développement international                      | <a href="#">Décret n°2015-1407 du 5 novembre 2015</a>  |
| Ministère des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes                    | <a href="#">Décret n°2015-1421 du 5 novembre 2015</a><br><a href="#">Décret n°2016-1494 du 4 novembre 2016</a> |
| Ministère de l'agriculture, de l'agroalimentaire et de la forêt                          | <a href="#">Décret n°2015-1424 du 5 novembre 2015</a>  |
| Ministère de la culture et de la communication   | <a href="#">Décret n°2015-1428 du 5 novembre 2015</a>  |
| Ministère de la défense  | <a href="#">Décret n°2015-1416 du 5 novembre 2015</a>  |
| Ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie                        | <a href="#">Décret n°2015-1408 du 5 novembre 2015</a>  |
| Ministère de l'économie, de l'industrie et du numérique                                  | <a href="#">Décret n°2015-1425 du 5 novembre 2015</a>  |
| Ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche       | <a href="#">Décret n°2015-1410 du 5 novembre 2015</a>  |
| Ministère des finances et des comptes publics  | <a href="#">Décret n°2015-1415 du 5 novembre 2015</a>  |
| Ministère de l'intérieur   | <a href="#">Décret n°2015-1423 du 5 novembre 2015</a>  |
| Ministère de la justice  | <a href="#">Décret n°2015-1411 du 5 novembre 2015</a>  |
| Ministère du logement, de l'égalité des territoires et de la ruralité                    | <a href="#">Décret n°2015-1426 du 5 novembre 2015</a>  |
| Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social | <a href="#">Décret n°2015-1422 du 5 novembre 2015</a>  |
| Services du Premier Ministre   | <a href="#">Décret n°2015-1405 du 5 novembre 2015</a>  |

## Saisine et transmission de la demande

Selon le service concerné, la saisine par voie électronique s'effectue d'une des manières suivantes :

- Téléservice spécifique
- Formulaire de contact
- Adresse de messagerie (boîte aux lettres fonctionnelle)

Il peut être nécessaire de joindre à votre demande en ligne des pièces justificatives numérisées.

## Accusé de réception

À la suite à votre SVE, l'administration concernée vous envoie un accusé de réception électronique (ARE).

L'accusé de réception doit comporter les mentions suivantes :

- Date de réception de l'envoi électronique
- Désignation du service chargé du dossier, son adresse postale ou électronique et son numéro de téléphone

Si vous avez fait une demande, l'ARE précise si l'administration peut répondre par une décision implicite de rejet ou d'acceptation :

- Une décision implicite de rejet signifie que la demande est refusée si l'administration garde le silence pendant un certain délai. L'accusé de réception indique ce délai et mentionne les délais et les voies de recours.
- Une décision implicite d'acceptation signifie que la demande est acceptée si l'administration garde le silence pendant un certain délai. L'accusé de réception indique ce délai et mentionne la possibilité de demander à l'administration une attestation.

Si la délivrance de l'ARE n'est pas instantanée, vous recevez un accusé d'enregistrement électronique (AEE) qui indique la date de réception de votre envoi. Dans ce cas, l'administration vous adresse l'ARE dans un délai de 10 jours *ouvrés* (<https://www.service-public.fr/particuliers/glossaire/R17509>) à partir de la réception de votre envoi.

L'AEE et l'ARE sont envoyés à l'une des adresses suivantes :

- Adresse électronique utilisé pour saisir l'administration
- Adresse électronique indiqué en cas d'utilisation d'un téléservice

L'accusé de réception n'est pas obligatoire dans les cas suivants :

- Envoi susceptible de porter atteinte au système de sécurité d'information de l'administration
- Demande abusive (demande répétitive ou systématique).

### En cas de dossier incomplet

Si la demande est incomplète, l'administration vous indique les pièces et informations manquantes, et si nécessaire la nécessité de traduire ou légaliser (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1402>) les documents envoyés. Elle vous fixe aussi un délai de réponse.

Ces informations figurent dans l'accusé de réception. Si l'accusé de réception vous a déjà été remis, ces informations font l'objet d'un envoi séparé.

À défaut de décision écrite, le point de départ pour faire naître une décision implicite est le suivant :

- Décision d'acceptation : à partir de la réception des pièces ou informations manquantes
- Décision de rejet : le délai est suspendu pendant le délai accordé pour compléter le dossier. Toutefois, le délai court de nouveau dès réception des pièces et informations manquantes.

**➡ À savoir :** l'administration ne peut pas suspendre l'examen d'un dossier en attendant la transmission de la pièce manquante, sauf si elle est indispensable à l'instruction.

### Si le service est incompétent

Lorsqu'une demande est adressée à un service incompétent pour la traiter, ce dernier doit la transmettre à l'autorité compétente et vous en informer.

En cas de décision implicite, le point de départ du délai pour faire naître la décision est le suivant :

- Date de réception de la demande par le 1er service saisi, s'il s'agit d'une décision de rejet
- Date de réception de la demande par le service compétent, s'il s'agit d'une décision d'acceptation

Dans tous les cas, l'accusé de réception est délivré par l'administration compétente.

### Identité de l'agent chargé de la demande

L'administration doit mentionner dans ses envois le prénom, le nom, la qualité et l'adresse administrative de l'agent en charge de traiter votre demande.

L'anonymat de l'agent est respecté uniquement si des motifs de sécurité publique ou des personnes le justifient.

### Délai de réponse

Le silence gardé pendant plus de 2 mois par l'administration sur une demande ou une démarche vaut accord (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F32388>).

Toutefois il y a des exceptions. Par exemple, le silence gardé pendant 2 mois vaut rejet pour une demande d'inscription en école nationale supérieure d'architecture.

### Textes de référence

- Code des relations entre le public et l'administration : articles L112-8 à L112-10 [✉](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000031367346&cidTexte=LEGITEXT000031366350) (<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000031367346&cidTexte=LEGITEXT000031366350>)  
*Droit de saisine par voie électronique*
- Code des relations entre le public et l'administration : articles L 112-11 à L 112-12 [✉](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000031367356&cidTexte=LEGITEXT000031366350) (<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000031367356&cidTexte=LEGITEXT000031366350>)  
*Délivrance d'un accusé de réception par l'administration*
- Code des relations entre le public et l'administration : article L112-13 [✉](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000031367363&cidTexte=LEGITEXT000031366350) (<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000031367363&cidTexte=LEGITEXT000031366350>)  
*Certification de la date d'envoi*
- Code des relations entre le public et l'administration : articles L 112-14 à R112-20 [✉](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000031367367&cidTexte=LEGITEXT000031366350) (<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000031367367&cidTexte=LEGITEXT000031366350>)  
*Autres modes d'échanges par voie électronique*
- Ordonnance n°2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives [✉](http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000636232) (<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000636232>)

## Pour en savoir plus

- Saisine des services de l'État par voie électronique (SVE) [✉ \(http://invite.contacts-demarches.interieur.gouv.fr/\)](http://invite.contacts-demarches.interieur.gouv.fr/)  
*Ministère chargé de l'intérieur*
- Exceptions à la SVE - collectivités territoriales, établissements publics, EPCI [✉ \(https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000033342129\)](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000033342129)  
*Legifrance*
- Exceptions à la SVE - ministère chargé des affaires étrangères [✉ \(https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031424747\)](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031424747)  
*Legifrance*
- Exceptions à la SVE - ministère chargé des affaires sociales et de la santé [✉ \(https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031425542\)](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031425542)  
*Legifrance*
- Exceptions à la SVE - organismes de sécurité sociale [✉ \(https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000033342215\)](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000033342215)  
*Legifrance*
- Exceptions à la SVE - ministère chargé de l'agriculture [✉ \(https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031425882\)](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031425882)  
*Legifrance*
- Exceptions à la SVE - ministère chargé de la culture [✉ \(https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031426042\)](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031426042)  
*Legifrance*
- Exceptions à la SVE - ministère chargé de la défense [✉ \(https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031425329\)](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031425329)  
*Legifrance*
- Exceptions à la SVE - ministère chargé de l'écologie [✉ \(https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031424798\)](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031424798)  
*Legifrance*
- Exceptions à la SVE - ministère chargé de l'économie, de l'industrie et du numérique [✉ \(https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031425910\)](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031425910)  
*Legifrance*
- Exceptions à la SVE - ministère chargé de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur [✉ \(https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031425096\)](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031425096)  
*Legifrance*
- Exceptions à la SVE - ministère chargé des finances et des comptes publics [✉ \(https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031425234\)](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031425234)  
*Legifrance*
- Exceptions à la SVE - ministère chargé de l'intérieur [✉ \(https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031425652\)](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031425652)  
*Legifrance*
- Exceptions à la SVE - ministère chargé de la justice [✉ \(https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031425170\)](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031425170)  
*Legifrance*
- Exceptions à la SVE - ministère chargé du logement [✉ \(https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031425973\)](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031425973)  
*Legifrance*
- Exceptions à la SVE - ministère chargé du travail [✉ \(https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031425624\)](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031425624)  
*Legifrance*
- Exceptions à la SVE - Services du Premier ministre et autorités administratives indépendantes [✉ \(https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031424710\)](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031424710)  
*Legifrance*