



La sélection d'une langue déclenchera automatiquement la traduction du contenu de la page.

Français ▼

Contacteur l'administration par voie électronique : mail, service en ligne...

Vérifié le 19 février 2021 - 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)

Vous pouvez contacter une administration et faire une demande en ligne ou par mail, sauf exceptions. Par exemple, une demande au service des impôts, à la mairie, à Pôle emploi,... Une administration doit respecter des règles concernant la réception, l'examen de votre demande et le délai pour vous répondre.

Quelles demandes peut-on faire en ligne ou par mail ?

La [liste des services en ligne \(https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/services-en-ligne-et-formulaires\)](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/services-en-ligne-et-formulaires) est disponible sur le site service-public.fr.

S'il n'y a pas de service en ligne, vous pouvez faire la demande ou l'envoi de documents **par mail ou formulaire de contact**.

Choisissez la thématique sur le site suivant et laissez-vous guider :

Contacteur une administration par voie électronique (SVE)

Ministère chargé de l'intérieur

Accéder au
service en ligne ↗

(<http://invite.contacts-demarches.interieur.gouv.fr/>)

➡ **A savoir** : vous pouvez envoyer une [lettre recommandée électronique \(https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F31463\)](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F31463) à une administration via le téléservice mis en place par l'administration, le recommandé électronique de la Poste ou un autre procédé électronique que l'administration accepte.

Toutefois, certaines demandes ne peuvent pas être faites par voie électronique.

Par exemple, lorsque votre présence est nécessaire, ou pour des raisons [d'ordre public \(https://www.service-public.fr/particuliers/glossaire/R56295\)](https://www.service-public.fr/particuliers/glossaire/R56295).

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

Comment savoir si sa demande est bien arrivée ?

Accusé de réception électronique

Quand l'administration reçoit votre demande, vous recevez immédiatement un **accusé de réception électronique (ARE)**

L'ARE indique la date de réception de votre demande, le service chargé du dossier, son adresse postale ou mail et son numéro de téléphone.

L'ARE précise aussi si l'administration peut répondre à votre demande par une **décision implicite d'acceptation** (<https://www.service-public.fr/particuliers/glossaire/R58546>) ou une **décision implicite de rejet** (<https://www.service-public.fr/particuliers/glossaire/R56818>).

En cas de décision implicite d'acceptation, l'ARE indique la date à laquelle la demande sera considérée comme acceptée. L'ARE précise aussi que vous pouvez demander une attestation à l'administration.

En cas de décision implicite de rejet, l'ARE indique la date à laquelle la demande sera considérée comme refusée. L'ARE précise aussi les délais et les voies de recours.

Accusé d'enregistrement électronique

Si vous ne recevez pas immédiatement un accusé de réception électronique (ARE), vous recevez un **accusé d'enregistrement électronique (AEE)**.

L'AEE indique la date de réception de votre envoi.

Par la suite, vous recevez un ARE.

L'administration compétente doit vous envoyer l'ARE dans un délai de 10 **jours ouvrés** (<https://www.service-public.fr/particuliers/glossaire/R17509>) à partir de la réception de votre demande.

Exceptions

L'accusé de réception n'est pas obligatoire si la demande est abusive (demande répétitive ou systématique) ou s'il y a un risque pour le système de sécurité d'information de l'administration.

Que se passe-t-il en cas de demande incomplète ?

Si vous envoyez une demande incomplète, **l'administration doit vous indiquer les documents et informations qui manquent.**

L'administration vous précise aussi s'il est nécessaire de **traduire** (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F12956>) ou **légaliser** (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1402>) les documents envoyés.

L'administration vous fixe un **délaï de réponse**.

Ces informations sont indiquées dans l'accusé de réception ou dans un courrier à part.

Si vous ne recevez pas de décision **écrite** de l'administration, cela signifie que la décision est une **décision implicite d'acceptation** (<https://www.service-public.fr/particuliers/glossaire/R58546>) ou une **décision implicite de rejet** (<https://www.service-public.fr/particuliers/glossaire/R56818>).

En cas de décision implicite d'acceptation, le point de départ du délai pour considérer que la demande est acceptée court à partir de la réception des documents ou informations exigés.

En cas de décision implicite de rejet, le délai pour considérer que la demande est refusée est suspendu pendant le délai accordé pour compléter votre dossier. Toutefois, le délai court de nouveau dès réception des documents et informations.

➡ **A savoir** : l'administration peut suspendre l'examen d'un dossier dans l'attente d'un document uniquement si ce document est **indispensable** à l'instruction.

Que se passe-t-il en cas d'envoi à un service incompétent ?

Si vous envoyez votre demande à un service qui est incompétent pour la traiter, ce service doit envoyer votre demande au service compétent et vous en informer.

Si vous ne recevez pas de décision **écrite** de l'administration, cela signifie que la décision est une **décision implicite d'acceptation** (<https://www.service-public.fr/particuliers/glossaire/R58546>) ou une **décision implicite de rejet** (<https://www.service-public.fr/particuliers/glossaire/R56818>).

En cas de décision implicite d'acceptation, le point de départ du délai pour considérer que la demande est acceptée court à partir de la date de réception de la demande par le service compétent.

En cas de décision implicite de rejet, le délai pour considérer que la demande est refusée court à partir de la date de réception de votre demande par le 1^{er} service saisi.

Dans tous les cas, le service compétent pour instruire votre demande vous délivre l'accusé de réception.

Comment savoir qui traite la demande ?

Lors des échanges avec vous, l'administration doit indiquer le prénom, le nom, la fonction et l'adresse administrative de la personne qui traite votre demande.

Toutefois, l'anonymat est respecté si un motif de sécurité le justifie.

Dans quel délai l'administration doit-elle répondre ?

Le **silence gardé pendant plus de 2 mois** (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F32388>) par l'administration signifie que votre demande ou démarche est **acceptée**.

Toutefois, il y a des **exceptions**.

Par exemple, le silence gardé pendant 2 mois pour une demande d'inscription en école nationale supérieure d'architecture signifie que cette demande est refusée.

Textes de loi et références

- Code des relations entre le public et l'administration : articles L111-1 à L111-3 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000031367316) (<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000031367316>)
Coordonnées de la personne chargée de la demande
- Code des relations entre le public et l'administration : articles L112-8 à L112-10 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000031367346/) (<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000031367346/>)
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/codes/section_lc/LEGITEXT000031366350/LEGISCTA000031367356/#LEGISCTA000031367356) (https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000031366350/LEGISCTA000031367356/#LEGISCTA000031367356)
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/codes/section_lc/LEGITEXT000031366350/LEGISCTA000031367367/#LEGISCTA000031367367)
(https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000031366350/LEGISCTA000031367367/#LEGISCTA000031367367)
Autres modes d'échanges par voie électronique
- Code des relations entre le public et l'administration : articles L114-2 à L114-4 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000031367392/) (<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000031367392/>)
Transmission de la demande à l'autorité compétente
- Code des relations entre le public et l'administration articles L114-5 à L114-6 [↗](http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000031367400&cidTexte=LEGITEXT000031366350) (<http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000031367400&cidTexte=LEGITEXT000031366350>)
Demande de régularisation des dossiers incomplets
- 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=JORFTEXT00000636232) (<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT00000636232>)

Services en ligne et formulaires

- Contacter une administration par voie électronique (SVE) (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R57598>)
Service en ligne

Pour en savoir plus

- Services en ligne et formulaires (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/services-en-ligne-et-formulaires>)
Direction de l'information légale et administrative (Dila) - Premier ministre
- 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