



DOSSIER DE PRESSE

Saisine par voie électronique



Après la mise en œuvre du « Silence vaut accord » (SVA), puissant levier de modernisation des rapports entre l'utilisateur et l'administration, la dynamique de simplification voulue par le Président de la République, se poursuit. Depuis le 7 novembre 2015, tout usager peut saisir l'administration par voie électronique pour de nombreuses démarches relatives à une demande, une déclaration, une information ou un document auprès de tous les établissements publics.

La saisine par voie électronique se poursuivra dès le 7 novembre 2016 pour les collectivités territoriales et les autorités administratives telles que les organismes de protection sociale.

Cette mesure majeure du programme de simplification a pour but de rendre les procédures plus rapides et plus efficaces.

« La possibilité donnée aux citoyens de saisir l'administration par voie électronique, représente une avancée considérable. Le développement du numérique et de la dématérialisation, illustre la volonté du gouvernement de moderniser l'Etat et d'améliorer la qualité et l'accessibilité des services pour le plus grand nombre »

Clotilde Valter, secrétaire d'Etat chargée de la réforme de l'Etat et de la Simplification



Rappel de la loi...

L'ordonnance du 6 novembre 2014 relative au droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique, est entrée en vigueur le 7 novembre 2015 pour l'Etat et ses établissements publics. Elle se poursuivra le 7 novembre 2016 pour les collectivités territoriales et les autorités administratives telles que les organismes de protection sociale.

Cette ordonnance est fondée sur la loi du 12 novembre 2013 habilitant le gouvernement à simplifier les relations entre l'administration et les citoyens.

Depuis le 7 novembre, tout usager, dès lors qu'il s'est identifié, peut saisir l'administration par voie électronique en lui adressant des demandes, déclarations, documents ou informations.

Comment l'utilisateur peut-il s'identifier ?

Pour saisir l'administration par voie électronique, l'utilisateur doit s'identifier auprès de cette administration :

- s'il s'agit d'une entreprise, elle fournit son numéro SIRET ou SIREN ;
- s'il s'agit d'une association, elle doit transmettre son numéro RNA (répertoire national des associations) ;
- enfin pour les particuliers, le nom, prénom, l'adresse postale et l'adresse électronique doivent être mentionnés.

Des modalités d'identification propres à l'administration peuvent également être requises, comme par exemple le numéro fiscal pour communiquer avec le service des impôts (entrée en vigueur le 7 novembre 2015), le numéro d'identification pour interagir avec Pôle emploi ou encore le numéro d'allocataire pour la Caisse d'allocation familiale (7 novembre 2016).

Quels sont les moyens mis à la disposition des usagers ?

Des services sont mis en place par les administrations, instaurant un véritable dialogue avec les usagers. Ils permettent l'accélération des procédures et davantage de souplesse dans les moyens de communication utilisés. Les démarches peuvent se faire par :

- Une **téléprocédure**, c'est-à-dire une demande administrative pouvant se faire entièrement en ligne, celle-ci étant dédiée à l'accomplissement d'une démarche spécifique. Par exemple, déclarer en ligne un changement d'adresse sur service-public.fr ou télédéclarer ses impôts sur le revenu.
- Un **formulaire de contact**, c'est-à-dire une prise de contact avec l'administration et, éventuellement l'envoi de documents joints. Ces formulaires peuvent concerner plusieurs démarches administratives et se trouvent sur le site internet de l'administration concernée.
- Un **courriel (ou email)** qui peut concerner diverses démarches ou demandes d'informations. Le contact mail est fourni par l'administration ou le service concerné.

Les administrations territoriales de l'État sont également au cœur du dispositif. Pour rentrer en contact avec son administration, chaque citoyen peut ainsi se rendre sur le site officiel des Services de l'Etat de son département et accéder à l'ensemble des démarches administratives. Ces sites proposent désormais une rubrique spécifique dédiée au dispositif de saisine par la voie électronique (SVE).

Un accusé de réception pour chaque demande

L'utilisateur reçoit un accusé de réception électronique qui, dans un délai d'un jour ouvré, lui confirme la prise en compte de sa demande. Toutefois, si la saisine a été faite par email et que l'administration a besoin d'un temps supérieur à un jour pour y répondre, elle enverra un accusé d'enregistrement à l'utilisateur, puis, en second lieu, l'accusé de réception, dans un délai maximum de 7 jours.

Point important : c'est cet accusé de réception qui constitue le point de départ du délai d'instruction : par exemple, deux mois, dans le cadre d'une procédure SVA (Silence Vaut Accord).

Les exceptions à la saisine par voie électronique

Pour des raisons de sécurité, de suivi ou nécessitant la présence de l'utilisateur, certaines démarches sont exclues de ce droit de saisir l'administration par voie électronique. Elles concernent les cas suivants :

- l'ordre public,
- la défense et la sécurité nationale,
- la comparution personnelle de l'utilisateur, notamment dans les procédures judiciaires,
- les cas où l'utilisateur doit être obligatoirement présent (impossibilité d'effectuer la démarche par courrier, production obligatoire d'un document original empêchant sa dématérialisation, ...),
- et les cas avérés de démarches abusives et/ou de risques d'atteintes à la sécurité des systèmes d'informations des administrations (virus informatique).

L'intégralité des exceptions est consultable sur legifrance.gouv.fr. Pour la bonne information des usagers et des administrations, un annuaire des téléservices est disponible sur le site service-public.fr et sera actualisé régulièrement pour tenir compte du développement progressif de nouveaux téléservices.

CONTACT

Secrétariat d'État chargé de la Réforme de l'État et de la Simplification

Rebecca Peres
01 42 75 81 32
cabinet-res.communication-presse@pm.gouv.fr

