



SAISINE PAR VOIE ÉLECTRONIQUE



UNE OBLIGATION DEPUIS LE 7 NOVEMBRE 2016

Qu'est-ce que la saisine par voie électronique (SVE) ?

Les collectivités doivent désormais permettre aux usagers de les saisir par voie électronique et rendre effectif ce droit en mettant à disposition des dispositifs électroniques.

Tout usager (particuliers, professionnels, entreprises, associations...) doit pouvoir saisir sa collectivité ou un de ses établissements publics par voie électronique, au lieu de se déplacer ou d'envoyer un courrier. Il peut s'agir de toute demande, déclaration, document ou information.

Quels moyens électroniques peut-on mettre en place ?

- Des téléprocédures (comme par exemple pour déclarer ses impôts en ligne) ;
- Des formulaires de contact ;
- Des adresses de messagerie électronique.

Des exceptions restent possibles mais elles doivent être justifiées et prévues par décret.



VOS OBLIGATIONS

1 UN ACCUSÉ DE RÉCEPTION ÉLECTRONIQUE (ARE) DOIT ÊTRE ADRESSÉ À L'USAGER PAR LE SERVICE COMPÉTENT.

Il doit comporter :

- La date de réception de l'envoi électronique ;
- L'adresse postale (le cas échéant l'adresse électronique), ainsi que le numéro de téléphone du service chargé du dossier ;
- La date à laquelle la demande de l'utilisateur est réputée acceptée ou rejetée, à défaut d'une décision expresse ;
- Les délais et les voies de recours à l'encontre de la décision dans le cas où la demande de l'utilisateur est susceptible de donner lieu à une décision implicite de rejet.



2 SI LA DÉLIVRANCE DE L'ARE N'EST PAS INSTANTANÉE, UN ACCUSÉ D'ENREGISTREMENT ÉLECTRONIQUE (AEE) QUI ACTE LA DATE DE RÉCEPTION, DOIT ÊTRE ADRESSÉ À L'USAGER DANS LE DÉLAI D'UN JOUR OUVRÉ.

3 L'ARE DOIT ENSUITE ÊTRE ENVOYÉ DANS UN DÉLAI DE 10 JOURS À COMPTER DE L'ENREGISTREMENT DE L'ENVOI.

À NOTER

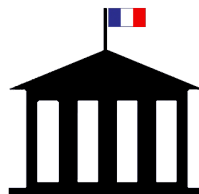
Lorsqu'il existe, pour une démarche, un dispositif particulier de saisine électronique dont il a été informé, l'utilisateur devra obligatoirement utiliser ce dispositif. L'enjeu est donc de limiter les demandes par mail, souvent mal formulées ou incomplètes.

LA SVE : UNE DÉMARCHE SIMPLIFIÉE POUR VOS ADMINISTRÉS

1 L'ADMINISTRÉ S'IDENTIFIE ET ENVOIE SA DEMANDE À L'ADMINISTRATION



- Par téléservice ;
- Par formulaire de contact ;
- Par e-mail.



2 IL REÇOIT UN ACCUSÉ D'ENREGISTREMENT



Immédiatement ou dans un délai de 1 jour ouvré maximum.



3 IL REÇOIT UN ACCUSÉ DE RÉCEPTION



Celui-ci indique le délai de réponse, si «silence vaut accord» ou si «silence vaut refus» en cas de dépassement de ce délai et si l'administré doit compléter sa demande.



4 L'ADMINISTRÉ COMPLÈTE SA DEMANDE SI BESOIN

En cas de demande de l'administration, l'usager apporte les éléments complémentaires sollicités.



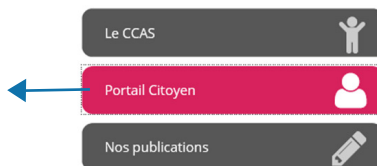
5 L'ADMINISTRÉ REÇOIT LA DÉCISION FINALE

Sauf si «silence vaut accord» ou si «silence vaut refus».

L'ADICO VOUS AIDE À DÉPLOYER LA SVE

DÉPLOIEMENT D'UN FORMULAIRE SUR VOTRE SITE INTERNET*

Un simple lien sur votre site internet (quel que soit le créateur du site) amènera vers une page web dédiée reprenant au minimum la charte graphique de votre site.



Le citoyen s'identifie ou se crée un compte (possibilité de se connecter via **FranceConnect****) : l'intérêt pour lui est de pouvoir suivre ses demandes tout en conservant une trace des échanges (et ne pas ressaisir ses informations nominatives en cas de nouvelle sollicitation).

Il s'identifie si il possède déjà un compte



Qu'est-ce que FranceConnect?

Ou

Identifiant

Mot de passe

Mot de passe perdu

Se connecter

Il se crée un compte

Le formulaire est entièrement personnalisable, ce qui permet de simplifier l'utilisation pour le citoyen mais également pour l'agent en mairie.

* Si votre collectivité ne dispose pas d'un site internet, contactez-nous.

** FranceConnect est un dispositif qui permet aux administrés de s'identifier et s'authentifier de façon simplifiée.



CONSULTEZ NOTRE SITE DE PRÉSENTATION <http://sve.adico.fr>

BON DE COMMANDE - SVE



Abonnement annuel	90€ HT/an
<i>Lors de la première année :</i>	
Forfait d'intégration (3h)	70€ HT
Formation sur site	180€ TTC

Nom de la collectivité :

.....

Total :

Bon pour commande, le

Signature et cachet