

## ADMINISTRATION

### ADMINISTRATION GÉNÉRALE

MINISTÈRE DES AFFAIRES SOCIALES  
ET DE LA SANTÉ

MINISTÈRE DES FAMILLES,  
DE L'ENFANCE  
ET DES DROITS DES FEMMES

MINISTÈRE DE LA VILLE,  
DE LA JEUNESSE ET DES SPORTS

Pôle modernisation

#### **Instruction n° SGMCAS/POLE-MOD/2016/212 du 24 juin 2016 relative à la mise en œuvre du droit de saisine par voie électronique (SVE) dans le réseau JSCS**

NOR : AFSZ1619809J

*Date d'application* : immédiate.

Examinée par le COMEX le 24 juin 2016.

*Résumé* : la présente instruction a pour objet de rappeler le dispositif mis en place pour garantir le droit des usagers à saisir l'administration par voie électronique et d'indiquer les mesures à prendre pour veiller à sa bonne mise en œuvre au sein des services.

*Mots clés* : instruction – saisine par voie électronique – JSCS – SGMCAS.

*Références* :

- Code des relations entre le public et l'administration (articles L. 112-7 à L. 112-15) ;
- Ordonnance n° 2014-1330 du 6 novembre 2014 modifiant l'ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005 relative au droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique ;
- Décret n° 2015-1421 du 5 novembre 2015 relatif aux exceptions à l'application du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique (ministère des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes) ;
- Décret n° 2016-685 du 27 mai 2016 autorisant les téléservices tendant à la mise en œuvre du droit des usagers à saisir l'administration par voie électronique ;
- Circulaire du Premier ministre n° 5824/SG du 6 novembre 2015 relative à l'entrée en vigueur du droit de saisir l'administration par voie électronique.

*La secrétaire générale adjointe à Mesdames et Messieurs les préfets de région (copie à Mesdames et Messieurs les préfets de département ; Mesdames les directrices et Messieurs les directeurs régionaux de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale ; Mesdames les directrices et Messieurs les directeurs régionaux et départementaux de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale ; Mesdames les directrices et Messieurs les directeurs de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale d'outre-mer).*

Le droit de saisir l'administration par voie électronique transforme profondément les relations entre les autorités administratives et les usagers du service public. Depuis le 7 novembre 2015, l'utilisateur a la possibilité d'adresser en ligne « une demande, une déclaration, un document ou une information » aux services de l'État et à ses établissements publics.

L'utilisation de ce nouveau support d'échanges avec l'utilisateur n'implique pas de changement en termes de procédure mais provoque une modification profonde de l'organisation du travail au sein des services instructeurs qu'il convient d'accompagner.

En effet, en sollicitant l'administration par voie électronique, l'utilisateur doit disposer d'un niveau de garantie égal aux autres types de saisine, la voie postale par exemple.

J'attire en particulier votre attention sur l'articulation du droit de saisine par voie électronique avec le principe selon lequel le silence de l'administration vaut accord et sur les conséquences juridiques qu'un retard dans l'instruction pourrait entraîner.

Je vous rappelle que toute saisine exprimée par voie électronique doit faire l'objet d'un accusé de réception délivré dans un délai maximum de sept jours, sauf exception. Ainsi, l'administration n'est pas obligée de délivrer d'accusé de réception dans les situations suivantes: si sa réponse doit intervenir dans un délai inférieur ou égal à quinze jours en vertu des lois et règlements, s'il s'agit de demandes abusives ou portant atteinte à la sécurité de son système d'information.

Je vous invite à mettre en place un dispositif de suivi et de contrôle interne pour vous assurer que les demandes exprimées par voie électronique sont instruites par vos services dans les mêmes conditions, en particulier de délai, que les demandes transmises par un autre biais.

De plus, il est de votre responsabilité de transférer une saisine mal orientée vers le service compétent et d'en informer l'utilisateur, quel que soit le support qu'il a utilisé.

En vue de faciliter les démarches de l'utilisateur, je vous encourage à mettre en visibilité les portails dédiés à la saisine par voie électronique (<https://sve.jeunesse-sports.gouv.fr> et <https://sve.social-sante.gouv.fr>) sur la page d'accueil de votre site Internet.

Pour vous accompagner dans la mise en œuvre du droit de saisine par voie électronique, un espace ressources sur l'intranet PACo est mis à votre disposition. Vous y trouverez les textes constituant le cadre juridique ainsi que plusieurs outils pratiques, tels que des modèles d'accusé de réception.

Je sais pouvoir compter sur votre implication personnelle pour que ce droit des usagers s'exerce pleinement à travers l'action des services et vous demande, par tous les moyens que vous jugerez utiles, de vous assurer de sa bonne mise en œuvre au sein du réseau JSCS.

Le secrétariat général et notamment:

Pierre Barruel au pôle JSCS (01-40-56-67-50 – [pierre.barruel@sg.social.gouv.fr](mailto:pierre.barruel@sg.social.gouv.fr));

Audrey Rénuit-Leriu au pôle modernisation (01-40-56-48-62 – [audrey.renuit-leriu@sg.social.gouv.fr](mailto:audrey.renuit-leriu@sg.social.gouv.fr));

Catherine Lissarrague à la DSI (01-44-38-26.01 – [catherine.lissarrague@sg.social.gouv.fr](mailto:catherine.lissarrague@sg.social.gouv.fr))

sont à votre disposition pour vous apporter toute information utile.

*La secrétaire générale adjointe,*

A. LAURENT