

Envoyer une demande à l'administration par courrier ou formulaire papier

Vous avez envoyé une demande à une administration (mairie, préfecture, France Travail (anciennement Pôle emploi) ...) et vous vous demandez si elle l'a bien reçue ? Vous n'êtes pas sûr d'avoir envoyé votre demande au bon service ? Vous voulez savoir quand vous aurez une réponse ? Cette page indique les règles qu'une administration doit respecter lorsqu'elle reçoit et étudie votre demande.

Comment savoir si l'administration a reçu votre demande ?

Quand une administration reçoit votre demande, elle doit vous envoyer un **accusé de réception (AR)**.

L'AR indique **la date à laquelle l'administration a reçu votre demande**

Toutefois, vous ne recevez pas d'AR dans les situations suivantes :

Lorsque l'administration a l'obligation de vous répondre dans un délai maximum de 15 jours

Lorsque l'administration doit uniquement vérifier que vous remplissez les conditions pour avoir un document ou une prestation

Lorsque votre demande est abusive. Par exemple, vous avez envoyé plusieurs fois la même demande.

Votre demande est-elle étudiée si vous avez oublié un document ?

L'administration étudie votre demande même s'il manque un document.

Toutefois, l'administration peut interrompre l'étude de votre demande si le document manquant est **indispensable**.

Dans tous les cas, l'administration doit vous indiquer les documents et informations qui manquent.

Elle vous précise s'il est nécessaire de traduire ou légaliser les documents envoyés.

L'administration vous fixe un **délai** pour envoyer les documents et informations.

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

Votre demande est-elle étudiée si vous ne l'avez pas envoyée au bon service ?

Si vous n'avez pas envoyé votre demande au bon service, elle est transmise au service compétent et vous en êtes informé.

Le service compétent pour étudier votre demande vous envoie un **accusé de réception**.

Comment avoir le nom de la personne qui étudie votre demande ?

Le prénom, le nom, la fonction et l'adresse administrative de la personne qui instruit votre demande doivent être indiqués sur les courriers qui vous sont adressés.

Toutefois, ces informations ne sont pas indiquées si un motif de sécurité le justifie.

Que faire si vous ne recevez pas de réponse écrite ?

Consultez l'**accusé réception** de votre demande.

L'AR indique la **date** à laquelle, **en l'absence de réponse écrite**, votre demande est considérée comme **acceptée** ou **refusée**.

Il s'agit d'une décision implicite d'acceptation.

L'AR indique que vous pouvez demander une **attestation** à l'administration.

Il s'agit d'une décision implicite de rejet.

L'AR indique comment contester ce refus (**voies et délais de recours**).

À noter

sauf exceptions, si vous ne recevez pas de réponse au bout de 2 mois, cela signifie que votre demande est acceptée. C'est ce qu'on appelle la règle du .

Obligations de l'administration vis-à-vis des usagers

Accès et diffusion des documents administratifs

Accès aux documents administratifs

Publication des lois, règlements et circulaires

Demandes des usagers

Envoyer une demande par courrier

Envoyer une demande par mail ou internet

Motivation en cas de demande refusée

Questions – Réponses

- Règle du silence vaut accord (SVA) : quelles demandes sont concernées ?
- Qu'est-ce que le droit à l'erreur face à l'administration ?
- Peut-on demander à l'administration de vérifier une procédure ?
- Qu'est-ce qu'Allô Service Public 3939 ?

Toutes les questions réponses

Et aussi...

- Litiges avec l'administration : recours administratif, défenseur des droits
- Agir en justice contre l'administration
- Envoyer une demande à l'administration par mail ou internet
- Obligation de motivation d'une décision administrative

Textes de référence

- Code des relations entre le public et l'administration : articles L111-1 à L111-3
Coordonnées de la personne chargée de la demande
- Code des relations entre le public et l'administration : articles L112-2 à L112-6
Délivrance de l'accusé de réception
- Code des relations entre le public et l'administration : articles L114-2 à L114-4
Transmission de la demande à l'autorité compétente
- Code des relations entre le public et l'administration articles L114-5 à L114-6
Demande de régularisation des dossiers incomplets
- Code des relations entre le public et l'administration : articles L231-1 à D231-3
Principe du silence vaut acceptation



Ville de

Palavas-les-Flots

Mairie de Palavas-les-Flots

Horaires : Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h.

Adresse : 16 Boulevard Maréchal Joffre – BP 106 – 34250 Palavas-les-Flots

Tél. : 04 67 07 73 00