

Envoyer une demande à l'administration par mail ou internet

Vous avez envoyé une demande par mail ou par internet à une administration (mairie, préfecture...) 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.

Quelles demandes faire en ligne ou par mail ?

Consultez la [liste des services en ligne \(téléservices\)](#) 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 :

- [Contacter une administration par voie électronique \(SVE\)](#)

Toutefois, il y a des **exceptions** : certaines demandes ne peuvent pas être faites par internet ou par mail. Par exemple, lorsque votre présence est nécessaire, ou pour des raisons d'ordre public.

Démarches non concernées par la saisine par voie électronique

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 l'administration a reçu votre demande ?

Lorsque vous faites une demande par internet ou par mail, vous recevez un **accusé de réception électronique (ARE)**.

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

L'ARE est envoyé dans un délai de 10 jours ouvrés à partir de la réception de votre demande.

Toutefois, l'ARE 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.

À savoir

si vous ne recevez pas immédiatement l'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.

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 ?
- Une lettre recommandée électronique (LRE) a-t-elle une valeur légale ?
- Traduction d'un document : comment trouver un traducteur agréé ?

Toutes les questions réponses

Et aussi...

- Envoyer une demande à l'administration par courrier ou formulaire papier
- Obligation de motivation d'une décision administrative

Pour en savoir plus

- Services en ligne et formulaires
Source : Direction de l'information légale et administrative (Dila) – Premier ministre
- Exceptions à la SVE – collectivités territoriales, établissements publics, EPCI
Source : Legifrance
- Exceptions à la SVE – ministère chargé des affaires étrangères
Source : Legifrance
- Exceptions à la SVE – ministère chargé des affaires sociales et de la santé
Source : Legifrance
- Exceptions à la SVE – organismes de sécurité sociale
Source : Legifrance
- Exceptions à la SVE – ministère chargé de l'agriculture
Source : Legifrance
- Exceptions à la SVE – ministère chargé de la culture
Source : Legifrance
- Exceptions à la SVE – ministère chargé de la défense
Source : Legifrance
- Exceptions à la SVE – ministère chargé de l'écologie
Source : Legifrance
- Exceptions à la SVE – ministère chargé de l'économie, de l'industrie et du numérique
Source : Legifrance
- Exceptions à la SVE – ministère chargé de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur
Source : Legifrance
- Exceptions à la SVE – ministère chargé des finances et des comptes publics
Source : Legifrance
- Exceptions à la SVE – ministère chargé de l'intérieur
Source : Legifrance
- Exceptions à la SVE – ministère chargé de la justice
Source : Legifrance
- Exceptions à la SVE – ministère chargé du logement
Source : Legifrance
- Exceptions à la SVE – ministère chargé du travail
Source : Legifrance
- Exceptions à la SVE – Services du Premier ministre et autorités administratives indépendantes
Source : Legifrance

Services en ligne

- Contacteur une administration par voie électronique (SVE)
Téléservice

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 L112-8 à L112-10
Droit de saisine par voie électronique
- Code des relations entre le public et l'administration : articles L 112-11 à L 112-12
Délivrance d'un accusé de réception par l'administration
- Code des relations entre le public et l'administration : article L112-13
Certification de la date d'envoi
- Code des relations entre le public et l'administration : articles L 112-14 à R112-20
Autres modes d'échanges par voie électronique
- 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
- Ordonnance n°2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives



**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