

---

## **CHARTRE RELATIVE AUX ECHANGES ENTRE LA VILLE DE MEUDON ET SES USAGERS**

---

La Ville de Meudon peut-être saisie par voie traditionnelle ou par voie électronique. Dans ses échanges avec les usagers, ils doivent respecter certaines règles relatives notamment à l'information sur la réception de la demande formulée et sur la suite donnée à cette demande.

### **Procédure par voie traditionnelle**

#### **Accusé de réception**

##### Obligation

L'administration doit accuser réception des demandes qu'elle reçoit, quel que soit le support des demandes (papier libre, mail, etc.).

L'accusé de réception mentionne :

- la date de réception de la demande et la date à laquelle, à défaut de réponse écrite, celle-ci sera considérée comme acceptée ou rejetée,
- la désignation, l'adresse postale (et le cas échéant, électronique), le numéro de téléphone du service chargé du dossier.

Cet accusé doit indiquer également si la demande peut faire l'objet d'une décision implicite de rejet (la demande est refusée si l'administration garde le silence pendant un certain délai).

Exceptions à la délivrance d'un accusé de réception

L'administration n'est pas obligée de délivrer d'accusé de réception :

- si sa réponse (écrite ou implicite) doit intervenir, en vertu des lois et règlements dans un délai inférieur ou égal à 15 jours,
- si, pour la formalité concernée, elle ne peut que vérifier que l'utilisateur remplit bien les conditions légales pour l'obtenir,
- en cas de demandes abusives (demandes répétitives ou systématiques).

#### **Information si le dossier est incomplet**

Si la demande est incomplète, l'administration fait connaître à l'utilisateur les pièces manquantes.

En cas de présentation de documents rédigés en langue étrangère, elle doit également indiquer si leur traduction ou leur légalisation est nécessaire.

Le délai au terme duquel, à défaut de décision écrite, la demande est acceptée ou refusée ne court qu'à partir de la réception des pièces manquantes ou traduites ou légalisées.

La liste des pièces manquantes et le délai fixé pour les produire figurent dans l'accusé de réception (ou, s'il a déjà été remis, communiqués par lettre au demandeur).

#### **Redirection d'une demande**

Lorsqu'une demande est adressée à un service incompétent, ce dernier doit la transmettre à l'autorité compétente et en informer l'utilisateur.

Le délai au terme duquel peut naître une décision implicite de rejet débute à la date de réception de la demande par le service incompétent saisi. Au contraire, ce délai, dans les cas d'intervention possible d'une décision implicite d'acceptation, ne débute qu'à partir de la date de réception de la demande par le service compétent.

Dans tous les cas, l'accusé de réception est délivré par l'administration compétente.

### **Coordonnées de la personne chargée de la demande**

L'utilisateur doit savoir le prénom, le nom, la qualité et l'adresse administrative de l'agent en charge de traiter sa demande.

Les courriers adressés à l'utilisateur doivent les mentionner.

L'anonymat de l'agent ne peut être invoqué que pour des motifs de sécurité publique ou des personnes.

### **Réponse dans le délai prévu**

Les délais dont dispose l'administration pour répondre à une demande sont variables et dépendent de la nature de la demande, de son urgence, de la matière concernée et de sa complexité éventuelle.

## **Procédure par voie électronique**

### **Accusé d'enregistrement**

Obligation

L'administration doit accuser réception des demandes qu'elle reçoit par voie électronique.

L'accusé de réception électronique mentionne :

- la date de réception de l'envoi électronique effectué par l'utilisateur
- la désignation, l'adresse postale (et le cas échéant, électronique), le numéro de téléphone du service chargé du dossier.
- Un numéro d'enregistrement du message permettant le suivi et sa traçabilité

Cet accusé doit indiquer également si la demande peut faire l'objet d'une décision implicite de rejet (la demande est refusée si l'administration garde le silence pendant un certain délai).

L'ARE est envoyé dans un délai de 7 jours à compter de la réception de la demande.

Exceptions à la délivrance d'un accusé de réception

L'administration n'est pas obligée de délivrer d'accusé de réception :

- si sa réponse (écrite ou implicite) doit intervenir, en vertu des lois et règlements dans un délai inférieur ou égal à 15 jours,
- si, pour la formalité concernée, elle ne peut que vérifier que l'utilisateur remplit bien les conditions légales pour l'obtenir,
- en cas de demandes abusives (demandes répétitives ou systématiques) ou portant atteinte à la sécurité de son système d'information

Accusé d'enregistrement électronique

Lorsque l'ARE n'est pas instantané, un accusé d'enregistrement électronique (AEE) qui acte l'heure et le jour de réception est adressé à l'utilisateur.

Cet accusé est envoyé dans un délai d'un jour ouvré à compter de la réception de la demande.

L'AEE et l'ARE sont envoyés :

- à l'adresse électronique utilisée par l'utilisateur pour effectuer son envoi
- ou, en cas d'utilisation d'un téléservice, à l'adresse électronique indiquée par l'utilisateur pour poursuivre la relation électronique avec l'autorité administrative.

### **Information si le dossier est incomplet**

Si la saisine par voie électronique est incomplète, l'administration fait connaître à l'utilisateur, éventuellement dans l'ARE, les pièces manquantes ainsi que le délai fixé pour la réception de celles-ci.

En cas de présentation de documents rédigés en langue étrangère, elle doit également indiquer si leur traduction ou leur légalisation est nécessaire.

Le délai au terme duquel, à défaut de décision écrite, la demande est acceptée ou refusée ne court qu'à partir de la réception des pièces manquantes ou traduites ou légalisées.

### **Redirection d'une demande**

Lorsqu'une demande est adressée à un service incompétent, ce dernier doit la transmettre à l'autorité compétente et en informer l'utilisateur.

Le délai au terme duquel peut naître une décision implicite de rejet débute à la date de réception de la demande par le service incompétent saisi. Au contraire, ce délai, dans les cas d'intervention possible d'une décision implicite d'acceptation, ne débute qu'à partir de la date de réception de la demande par le service compétent.

Dans tous les cas, l'accusé de réception est délivré par l'administration compétente.

### **Coordonnées de la personne chargée de la demande**

L'utilisateur doit savoir le prénom, le nom, la qualité et l'adresse administrative de l'agent en charge de traiter sa demande.

Les courriers adressés à l'utilisateur doivent les mentionner.

L'anonymat de l'agent ne peut être invoqué que pour des motifs de sécurité publique ou des personnes.

### **Réponse dans le délai prévu**

Les délais dont dispose l'administration pour répondre à une demande sont variables et dépendent de la nature de la demande, de son urgence, de la matière concernée et de sa complexité éventuelle.

## **Références**

- [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 L112-8 à L112-10](#) - Droit de saisine par voie électronique
- [Code des relations entre le public et l'administration : articles L112-11 et L112-12](#) - Accusé de réception électronique et accusé d'enregistrement 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 L231-1 à D231-3](#) - Principe du silence vaut acceptation
- Décret n° [2014-1264](#) du 23 octobre 2014 modifié relatif aux exceptions à l'application du principe « silence vaut acceptation » ainsi qu'aux exceptions au délai de deux mois de naissance des décisions implicites sur le fondement du II de l'article 21 de la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations (accès aux documents et informations et réutilisation des informations publiques détenus par les administrations de l'Etat et les établissements publics administratifs de l'Etat - services du Premier ministre)
- Décret n° [2015-1450](#) du 10 novembre 2015 relatif aux exceptions à l'application du principe « silence vaut acceptation » ainsi qu'aux exceptions au délai de deux mois de naissance des décisions implicites sur le fondement du II de l'article 21 de la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations (accès aux documents et informations détenus par l'administration et réutilisation des informations publiques)
- Décret n° [2015-1459](#) du 10 novembre 2015 relatif aux exceptions à l'application du principe « silence vaut acceptation » pour les actes des collectivités territoriales et de leurs établissements publics sur le fondement du 4° du I de l'article 21 de la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations ainsi qu'aux exceptions au délai de deux mois de naissance des décisions implicites sur le fondement du II de cet article

- Décret n° [2015-1460](#) du 10 novembre 2015 relatif aux exceptions à l'application pour les actes des collectivités territoriales et de leurs établissements publics du délai de deux mois de naissance de la décision implicite d'acceptation sur le fondement du II de l'article 21 de la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations
- Décret n° [2015-1461](#) du 10 novembre 2015 relatif aux exceptions à l'application du principe « silence vaut acceptation » ainsi qu'aux exceptions au délai de deux mois de naissance des décisions implicites pour les actes des collectivités territoriales et de leurs établissements publics sur le fondement du II de l'article 21 de la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations
- Décret n° 2016-625 du 19 mai 2016 relatif aux exceptions à l'application du principe « silence vaut acceptation » ainsi qu'aux exceptions au délai de deux mois de naissance des décisions implicites pour les demandes adressées aux collectivités territoriales, à leurs établissements publics et aux établissements publics de coopération, dans le cadre des procédures prévues par leurs délibérations