

# LA SAISINE PAR VOIE ELECTRONIQUE



**Objet :** les conditions générales d'utilisation de la saisine par voie électronique.

**Résumé :** Depuis le 7 Novembre 2016, tout usager peut saisir les administrations (services de l'Etat, collectivités territoriales, comme par exemple la Mairie de Sains-en-Gohelle, organismes de service public ou de sécurité sociale) par VOIE ELECTRONIQUE, au lieu de se déplacer ou d'envoyer un courrier.

**Obligations :** Dans ses échanges avec les particuliers, la Mairie de Sains-en-Gohelle doit respecter certaines règles liées à la réception et à l'examen de la demande ainsi qu'au délai pour y répondre.

**Décret :** N°2015-1404 du 5 Novembre 2015 (mis en annexe).  
N°2016-1491 du 4 Novembre 2016 (mis en annexe).

## Quelles démarches la population peut-elle effectuer par Voie Electronique ?

Sous réserve que l'utilisateur s'identifie préalablement, il peut saisir la Mairie de Sains-en-Gohelle par voie électronique (SVE) pour lui adresser une demande, une déclaration, un document ou une information.

Afin de s'identifier correctement, l'utilisateur doit obligatoirement indiquer (*sauf si un autre moyen d'identification électronique est prévu*) :

- son nom ;
- son prénom ;
- son adresse postale ;
- son adresse électronique.

ATTENTION : la SVE peut ne pas s'appliquer pour :

- lorsque la présence de l'utilisateur est nécessaire ;
- pour des motifs de bonne administration ;
- pour des motifs d'ordre public, de défense et de sécurité nationale.

Si une demande est faite par un usager par voie électronique, la Mairie ne doit pas demander à l'utilisateur de confirmer son envoi de manière non dématérialisée (par courrier, par exemple).

## Objet du Service et Définition

La saisine de la Commune de Sains-en-Gohelle par voie électronique doit se faire exclusivement par e-mail à **contact@sains-en-gohelle.fr**. Cette possibilité de contacter la Municipalité est un téléservice contribuant à simplifier les démarches administratives des usagers.

L'envoi d'email ou de documents à **contact@sains-en-gohelle.fr** est gratuit et facultatif. Il emporte l'acceptation par l'utilisateur des présentes conditions générales d'utilisation dont les modalités s'imposent à lui, conformément aux dispositions du 2ème alinéa de l'article L.112-9 du code des relations entre le public et l'administration. Dans tous les cas, à la date de la première utilisation par l'utilisateur, les conditions sont réputées lues et acceptées.

A moyen terme, la Municipalité de Sains-en-Gohelle proposera un formulaire en ligne directement accessible par son site internet [www.sains-en-gohelle.fr](http://www.sains-en-gohelle.fr).

**contact@sains-en-gohelle.fr** est, pour l'instant, le seul et l'unique moyen de saisir la collectivité par voie électronique intégrée au protocole SVE. Il permet d'effectuer une réclamation (article L. 112-8 du code des relations entre le public et l'administration) et d'y joindre des pièces justificatives ne dépassant pas 10 Mo. Par conséquent, cela exclut la saisine directe par mails, messageries instantanées ou SMS, ainsi qu'au travers des réseaux sociaux et des forums de discussion.

## Modalités et fonctionnement de l'adresse électronique [contact@sains-en-gohelle.fr](mailto:contact@sains-en-gohelle.fr)

Lors de l'utilisation de ce service, l'utilisateur s'identifie en fournissant ses nom, prénom, adresse postale et adresse électronique (article 2 du décret n°2015-

104 du 5 novembre 2015 relatif au droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique).

**Particularité entreprise** : elle doit indiquer son numéro d'inscription au répertoire des entreprises et de leurs établissements.

**Particularité association** : elle indique son numéro d'inscription au répertoire national des associations (article 2 du décret n°2015-1404 du 5 Novembre 2015 relatif au droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique).

**Les pièces jointes** : elles doivent être de préférence aux formats .pdf, .jpg (les autres formats sont à éviter) sans comporter de mot de passe. La taille maximale de l'ensemble des fichiers transmis ne doit pas excéder dix mégaoctets (10Mo).

**Signature** : l'envoi du mail sur **contact@sains-en-gohelle.fr** vaut signature de la personne ayant transmis l'e-mail.

**Adresse électronique communiquée par l'utilisateur** : conformément à l'article L 112-14 du code des relations entre le public et l'administration, l'adresse électronique communiquée par l'usage peut être utilisée par la collectivité pour répondre à la réclamation.

**Bonne réception de l'e-mail** : Après envoi, l'utilisateur devra recevoir systématiquement un accusé d'enregistrement daté, à l'adresse électronique communiquée.

Lorsque la saisine effectuée par l'utilisateur est incomplète, les pièces et informations manquantes lui seront indiquées ainsi que le délai fixé pour la réception de celles-ci (article 8 du décret n°2015-1404 du 5 novembre 2015 relatif au droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique).

L'utilisation de ce service requiert obligatoirement une connexion et un navigateur Internet.

L'agent administratif en charge de la réception des demandes sur la boîte électronique **contact@sains-en-gohelle.fr** transfèrera systématiquement la demande de l'utilisateur au chef de pôle du service concerné (Pôle Jeunesse ; Pôle à la Population ; Centre Communal d'Action Sociales ; Pôle Technique ; Pôle Finances et Ressources Humaines).

### Disponibilité et Evolution du Service :

Ce service est disponible gratuitement 7j/7 et 24h/24. L'accusé d'enregistrement daté et transmis à l'adresse électronique communiquée devra être transmis à l'utilisateur 24 heures maximum après la réception de la demande ou le lundi avant 17 heures si la demande a été envoyée les vendredis, samedis ou dimanches.

Si aucun accusé d'enregistrement n'est transmis à l'issue de ces délais, l'utilisateur devra refaire sa demande après avoir vérifié que son courriel est bien valide.

L'utilisateur recevra, dans les 10 jours à compter de l'envoi, un accusé de réception confirmant que le service compétent a reçu sa demande. L'utilisateur pourra compléter sa demande initiale en transmettant un nouveau courriel ou, sur l'invitation du service instructeur, en s'adressant directement par courriel au service mentionné dans l'accusé de réception.

En cas de nouvel envoi pour la même demande, l'utilisateur devra faire figurer la référence figurant dans l'objet de l'accusé d'enregistrement.

La Ville de Sains-en-Gohelle se réserve toutefois la faculté de faire évoluer, de modifier ou de suspendre, sans préavis, ce service, pour des raisons de maintenance ou pour tout autre motif jugé nécessaire.

L'indisponibilité du service ne donne droit à aucune indemnité.

En cas d'indisponibilité du service, l'utilisateur en est informé ; il est alors invité à effectuer sa démarche par courrier ou la reformuler ultérieurement.

#### **Traitement des données à caractère personnel :**

La Ville de Sains-en-Gohelle s'engage à prendre toutes précautions utiles pour préserver la sécurité des données collectées auprès de l'utilisateur, et notamment empêchées qu'elles soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Les droits d'accès, de rectification et d'opposition prévus par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique aux fichiers et aux libertés peuvent s'exercer auprès de la Mairie de Sains-en-Gohelle.

La Ville de Sains-en-Gohelle s'engage à n'opérer aucune commercialisation des informations et documents transmis par l'utilisateur au moyen du service, et à ne pas les communiquer à des tiers, en dehors des cas prévus par la loi.

#### **Traitement des demandes abusives ou frauduleuses :**

Aucun accusé de réception ne sera envoyé dans les cas d'envois abusifs, notamment par leur nombre, leur caractère répétitif ou systématique, ou d'envois susceptibles de porter atteinte à la sécurité des systèmes d'information.

#### **Traitement des informations publicitaires :**

Aucun accusé de réception ne sera envoyé dans les cas d'envois de documents publicitaires ou informatifs.

### **Engagement et Responsabilité :**

L'utilisateur s'engage à ne fournir, dans le cadre de sa demande par dématérialisation sur **contact@sains-en-gohelle.fr**, que des informations exactes, à jour et complètes.

Dans l'hypothèse où l'utilisateur ne s'acquitterait pas de cet engagement, la Municipalité de Sains-en-Gohelle se réserve le droit de suspendre ou de supprimer la saisine de l'utilisateur, sans préjudice des éventuelles actions en responsabilité pénale et civile qui pourraient être engagées à son encontre.

Il est rappelé que toute personne procédant à une fausse déclaration pour elle-même ou pour autrui s'expose, notamment, aux sanctions prévues à l'article 441-1 du code pénal, prévoyant des peines pouvant aller jusqu'à trois ans d'emprisonnement et 45.000 euros d'amende. Ce service contribue à simplifier les démarches administratives des usagers en lui permettant de contacter la Ville de Sains-en-Gohelle.

### **Les démarches pour lesquelles le silence de l'administration vaut acceptation de la demande (silence vaut accord) :**

Si la Municipalité de Sains-en-Gohelle ne vous répond pas pendant plus de 2 mois, la demande de l'utilisateur est considérée acceptée, sauf exceptions.

Pour certaines demandes, l'acceptation peut être acquise après un délai supérieur aux deux mois. Dans d'autres cas, le silence gardé sur une demande vaut refus. Tous ces cas d'exceptions sont prévus par les textes.

L'utilisateur pourra rechercher si sa démarche est concernée sur :

<https://www.service-public.fr/demarches-silence-vaut-accord>

ou consulter l'ensemble des exceptions sur :

<https://www.legifrance.gouv.fr/Droit-francais/Silence-vaut-accord-SVA>

De manière générale, le "silence vaut accord" ne s'applique pas aux demandes suivantes :

- Inscription à un service public dont l'accès est limité par la prise en compte par des capacités d'accueil (gouv.fr) ;
- Attribution de distinction honorifique ;
- Parutions ou encarts sur les supports de communication, petites annonces (journal municipal, site internet) ;
- Réalisation de prestations de service ou de travaux ;
- Délivrance de fournitures ou matériel.