

❖ Références :

- Code des relations entre le public et l'administration (CRPA) en vigueur au 1^{er} janvier 2016
- Décret n°2015-1404 du 5 novembre 2015
- Décret n° 2016-1491 du 4 novembre 2016

LE DIALOGUE ELECTRONIQUE

Un administré veut envoyer une demande par mail à la commune...

La question préliminaire à se poser :

La commune est-elle obligée de traiter cette demande au même titre qu'une demande écrite ?

OUI

Depuis le 7 novembre 2016, toute personne, préalablement identifiée, peut adresser à une collectivité territoriale, par voie électronique, une demande, une déclaration, un document ou une information, ou lui répondre par la même voie et a droit au traitement de sa demande sans avoir à la confirmer ou la répéter par un autre envoi sous une autre forme. La loi fixe des exceptions et des conditions - **Art. L 112-8 CRAP**.

Pour ce faire, la commune doit fournir les moyens aux administrés d'user de leur droit de saisine par voie électronique dans le cadre défini par le CRPA.

La mise en œuvre du dialogue électronique

A compter du 7 novembre 2016, chaque collectivité doit mettre en œuvre un ou plusieurs télé services et informer de leur mise en place par tous moyens (site internet, bulletin municipal...). A défaut, tout type de saisine devra être traité.

➔ La télé procédure

Définition : procédé d'échange dématérialisé d'informations permettant au public d'accomplir des démarches administratives auprès de l'administration et aux agents administratifs d'en assurer le traitement et le suivi

Caractéristiques techniques : garanties minimales de sécurité des échanges électroniques (cf. référentiels nationaux de sécurité et d'opérabilité en application de l'ordonnance 8 décembre 2005).

Garanties minimales :

- Gratuité de l'accès au téléservice pour l'utilisateur ;
- Respect des obligations en matière de protection des données à caractère personnel, au terme d'une analyse préalable des risques tenant compte du respect de la vie privée. Cf. arrêté du 4 juillet 2013 ;
- Garantie de remise du document en remplacement de la lettre recommandée avec accusé réception et d'instruction de la demande - Art. L 112-15 CRPA.

➔ Le formulaire de contact

Définition : formulaire en ligne type CERFA, adresse mail.

Caractéristiques techniques: modèle arrêté par une autorité administrative qui détient un pouvoir réglementaire permettant d'accomplir une démarche administrative. Il doit être uniforme, suffisamment précis dans un souci de faciliter l'accès des usagers aux règles de droit et téléchargeable en ligne.

Garanties minimales :

- Gratuité de la mise en ligne ;
- Respect de l'intégrité des données personnelles ;
- Garantie que la demande formulée sera instruite dans les formes et les délais requis par l'administration, sans préjuger cependant de la recevabilité de la demande ni de son bien-fondé.

Préconisations essentielles de la CNIL pour la mise en œuvre de télé services :

- Confidentialité par la mise en œuvre d'un code d'accès aux demandes par nom de passe alphanumérique de 8 caractères minimum ;
- Conservation brève des informations communiquées sur l'interface, avant leur transfert vers le service instructeur ;
- Obligation d'informer l'utilisateur par des mentions explicites figurant sur les pages du site relatives au caractère obligatoire ou facultatif des renseignements collectés, à la finalité de la collecte, ainsi que de l'existence d'un droit d'accès et de rectification des données personnelles.

➔ L'adresse électronique dédiée

Définition : courriel de contact permettant la réception et la redirection en interne des demandes vers le service instructeur concerné.

Caractéristiques techniques : procédé permettant de formaliser une date certaine du dépôt et un accusé réception de la demande.

Garanties minimales :

- Accessibilité et gratuité ;
- Garantie que la demande formulée sera instruite.

Le traitement dématérialisé des demandes

➔ L'identification du demandeur est obligatoire

- Indiquer si la demande émane d'une personne physique ou morale;
- Préciser pour les particuliers leur état civil, leur adresse postale et électronique, pour les entreprises leur numéro SIRET et pour les associations leur numéro RNA (répertoire national des associations).
- Indiquer s'il accepte de recevoir une réponse électronique ou pas et à quelle adresse, le cas échéant - art. L 112-14 CRPA.

➔ La réception dématérialisée

- **Un accusé d'enregistrement électronique** instantané ou différé à un jour doit être généré obligatoirement lors du dépôt ; la date qui y figure vaut date du dépôt de la demande (c'est le point de départ du délai d'instruction, au terme duquel intervient une décision explicite ou implicite).
- **L'accusé de réception électronique** est obligatoire : s'il est instantané, il vaut « accusé d'enregistrement électronique » ; s'il est différé il doit être notifié au plus tard dix jours ouvrés à compter de la réception de la demande.

N. B : Son contenu est le même qu'un accusé réception écrit, conformément à l'article L. 112-1 du CRPA, à savoir la date du dépôt, les noms, adresse électronique et numéro de téléphone du service instructeur, l'indication des voies et délais de recours à l'encontre de la décision implicite susceptible d'intervenir pour répondre à la demande, ainsi que la possibilité de recevoir une attestation de décision d'acceptation. Il prévoit également en cas de dossier incomplet, la liste des pièces et informations complémentaires à produire et du délai dans lequel elles peuvent être déposées.

➔ Le dialogue électronique pour obtenir des informations ou pièces complémentaires détenues par d'autres administrations

Depuis le 7 novembre 2016, les échanges de données entre administrations doivent être dématérialisés et à titre gratuit. Il s'agit d'appliquer la règle « dites-le nous une fois » qui permet la réutilisation des données détenues par l'administration, dans le cadre de l'instruction d'une nouvelle demande.

Si des échanges de données entre administrations sont prévus conformément à l'article L114-8 du CRPA, l'usager doit en être informé et avoir donné son consentement.

➔ La signature électronique

Pour être valable elle doit permettre l'identification du signataire, garantir le lien entre la signature et la décision à laquelle elle s'attache et assurer l'intégralité de la décision, conformément aux caractéristiques du référentiel général de sécurité.

N. B : certains actes sont dispensés de signature s'ils existent sous forme dématérialisée - article L 212-2 du CRPA : actes relatifs aux marchés publics et les actes relatifs au recouvrement.



Les domaines exclus

➔ Les exclusions temporaires jusqu'au 7 novembre 2018 :

- Les DIA quel que soit le droit de préemption exercé par la collectivité,
- Les déclarations d'ouverture ou d'achèvement de chantier,
- Les autorisations d'urbanisme,
- Les certificats administratifs,
- Les demandes de branchement au réseau public d'assainissement.

N.B : A compter du 1er octobre 2018, la collectivité doit obligatoirement mettre en place un profil acheteur afin de mettre en ligne les documents de consultation et réceptionner les documents transmis par les candidats par la voie électronique, pour tous les marchés publics quel que soit leur montant.

➔ Les exceptions :

- Les demandes dans le cadre des relations de la collectivité avec ses agents ;
 - Lorsque la présence personnelle du demandeur est nécessaire ;
 - Lorsque les télé-procédures mises en œuvre ne garantissent pas la protection des données à caractère personnel ou la vie privée, la procédure est écartée de l'obligation du dialogue électronique- Art. L 110-10 du CRPA ;
 - Les exceptions motivées par la bonne administration sont précisées au cas par cas par décret.
- Pour l'heure, le décret ° 2016-1491 du 4 novembre 2016 exclut du champ d'application du dialogue électronique certaines demandes en matière d'urbanisme et de construction (dépôt de demande d'autorisation de construire, dossiers relatifs aux ERP, autorisation de travaux sur un immeuble de grande hauteur, dossiers d'autorisation relatif aux remontées mécaniques).