

# Contacter l'administration par courrier ou formulaire papier

Vérfifié le 22 juillet 2020 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

**Autres cas ?** [Contacter l'administration par mail \(https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F33312\)](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F33312) / [Principe du silence vaut accord \(https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F32388\)](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F32388)

Vous pouvez contacter une administration par courrier ou formulaire papier. Par exemple, une préfecture, une mairie, Pôle emploi, une caisse de sécurité sociale... Une administration doit respecter certaines règles lorsqu'elle vous écrit. Ces règles concernent la réception et l'examen de votre demande ainsi que le délai pour vous répondre.

## Comment savoir si son courrier est bien arrivé ?

### Envoi d'un accusé de réception

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

L'accusé de réception doit comporter les mentions suivantes :

- Date de réception de votre demande
- Date à laquelle, en l'absence de réponse écrite, votre demande sera considérée comme acceptée ou refusée
- Nom du service instructeur, son adresse postale, son numéro de téléphone et si nécessaire son email

L'accusé de réception précise aussi si l'administration peut répondre à votre demande par une décision implicite. Il peut s'agir d'une décision implicite de rejet ou d'acceptation.

- Une décision implicite de rejet signifie que votre demande est refusée si l'administration garde le silence pendant un certain délai.  
Dans ce cas , l'accusé de réception indique les délais et les voies de recours.
- Une décision implicite d'acceptation signifie que votre demande est acceptée si l'administration garde le silence pendant un certain délai.  
Dans ce cas, l'accusé de réception indique que vous pouvez demander une attestation à l'administration.

### Exceptions

Une administration n'est pas obligée de vous envoyer un accusé de réception dans les cas suivants :

- L'administration doit vous répondre dans un délai maximum de 15 jours (réponse écrite ou implicite)
- L'administration doit uniquement vérifier que vous remplissez les conditions pour obtenir un document ou une prestation
- Votre demande est abusive. Par exemple, demande répétitive ou systématique.

## Envoi d'une demande incomplète à l'administration

Si vous envoyez une demande incomplète, l'administration doit vous indiquer les pièces et informations manquantes.


L'administration vous précise aussi s'il est nécessaire de traduire ou [légaliser \(https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1402\)](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1402) les documents envoyés.

L'administration vous fixe un délai de réponse.

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

En l'absence de décision écrite de l'administration, le point de départ pour faire naître une décision implicite est le suivant :

- Décision d'acceptation : à partir de la réception des pièces ou informations manquantes
- Décision de refus : le délai est suspendu pendant le délai accordé pour compléter le dossier. Toutefois, le délai court de nouveau dès réception des pièces et informations manquantes.

 **A savoir :** l'administration ne peut pas suspendre l'examen d'un dossier en attendant la transmission de la pièce manquante sauf si cette pièce est indispensable à l'instruction.

## Envoi d'une demande à un service incompétent

Si vous envoyez votre demande à un service qui est incompétent pour la traiter, ce service doit envoyer votre demande au service compétent et vous en informer.

En l'absence de décision écrite de l'administration, le point de départ du délai pour faire naître la décision implicite est le suivant :

- Date de réception de votre demande par le 1<sup>er</sup> service saisi, s'il s'agit d'une décision de refus
- Date de réception de la demande par le service compétent, s'il s'agit d'une décision d'acceptation

Dans tous les cas, le service compétent pour instruire votre demande vous délivre l'accusé de réception.

## Nom de l'agent chargé de la demande

Le courrier reçu de l'administration doit indiquer le prénom, le nom, la qualité et l'adresse administrative de l'agent en charge de traiter votre demande.

L'anonymat de l'agent est respecté uniquement pour un motif de sécurité publique ou de sécurité d'une personne.

## Délai de réponse de l'administration

[Le silence gardé pendant plus de 2 mois par l'administration sur une demande ou une démarche vaut accord \(https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F32388\).](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F32388)

Toutefois il y a des exceptions.

Par exemple, le silence gardé pendant 2 mois pour une demande d'inscription en école nationale supérieure d'architecture signifie que cette demande est refusée.

### Textes de référence

- Code des relations entre le public et l'administration : articles L111-1 à L111-3 ↗

(<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000031367316>)

*Coordonnées de la personne chargée de la demande*

- Code des relations entre le public et l'administration : articles L112-2 à L112-6 [↗](#)  
([https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section\\_lc/LEGITEXT000031366350/LEGISCTA000031367334/#LEGISCTA000031367334](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000031366350/LEGISCTA000031367334/#LEGISCTA000031367334))  
*Délivrance de l'accusé de réception*
- Code des relations entre le public et l'administration : articles L114-2 à L114-4 [↗](#)  
(<http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000031367392&cidTexte=LEGITEXT000031366350>)  
*Transmission de la demande à l'autorité compétente*
- Code des relations entre le public et l'administration articles L114-5 à L114-6 [↗](#)  
(<http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000031367400&cidTexte=LEGITEXT000031366350>)  
*Demande de régularisation des dossiers incomplets*
- Code des relations entre le public et l'administration : articles L231-1 à D231-3 [↗](#)  
(<http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000031367609&cidTexte=LEGITEXT000031366350>)  
*Principe du silence vaut acceptation*