



Communauté de Communes
ARDENNE rives de **meuse**

Saisine par Voie Electronique

Guide

à destination des usagers

Version du 17/02/2025

Table des matières

Quelques mots d'introduction	2
AVERTISSEMENT	3
1/ Compte utilisateur	4
1.1/ Généralités	4
1.2/ Pourquoi utiliser la plateforme de Saisine par Voie Electronique (SVE) ?	4
1.3/ M'inscrire sur la plateforme de Saisine par Voie Electronique (SVE)	4
1.4/ Me connecter à la plateforme de Saisine par Voie Electronique (SVE)	6
1.5/ Règle d'usage à ne pas oublier	6
2/ Interroger les services de la Communauté de Communes	8
2.1/ Rédiger ma saisine	8
2.2/ Visualiser et supprimer ma saisine	10
2.3/ Connaître l'état de traitement de ma saisine	10
2.4/ Connaître la réponse à ma demande	12

Version initiale	17/02/2025
Modifications	

Quelques mots d'introduction

Vous vous apprêtez à utiliser la plateforme de Saisine par Voie Electronique (SVE).

Aujourd'hui, toute personne physique ou toute personne morale de droit privé (entreprise ou association), clairement identifiée, peut saisir l'administration dans le cadre du Code des relations entre le public et l'administration.

En effet, depuis le 7 novembre 2016, l'article L.112-8 du Code des relations entre le public et l'administration est applicable aux collectivités territoriales et leurs établissements. Ces dispositions ne sont pas applicables aux relations entre l'administration et ses agents.

Dans le cadre de cette obligation, [la Communauté de Communes Ardenne rives de Meuse vous met à disposition un outil de sollicitation des services conforme à l'esprit de la « saisine par voie électronique »](#).

Il s'agit d'un outil accessible à toutes et tous via le lien « Contact ». [Toutes les indications d'usage de cet outil sont précisées dans le présent document](#).

Si vous souhaitez engager des [démarches liées à une demande d'autorisation d'urbanisme](#), la plateforme « SVE » n'est pas l'outil qu'il vous faut. En effet, elles sont assurées depuis un outil spécifique disponible sur le site de la Communauté de Communes.

Avant toute démarche, vous ne devez pas hésiter à consulter la « [Foire aux questions](#) », outil à ne pas négliger pour avoir une réponse à vos questions.

[Un ultime doute avant de vous lancer ? Contactez-nous au 03.24.41.50.90](#)



AVERTISSEMENT

L'obligation de traitement ne concerne que les demandes effectuées par des personnes clairement identifiées ce qui exclut, de facto, les pseudonymes et faux comptes.

Les informations demandées sont protégées par le Règlement Général à la Protection des Données (RGPD).

Dans le cadre du traitement des demandes, l'administration peut contrôler l'identité et les informations communiquées. Si les données d'identification sont incomplètes, fausses etc., il ne sera pas donné de suite à la saisine.

Lors de vos démarches, nous vous invitons à rester modéré et cordial. Dans le cas inverse, l'administration se réserve le droit de ne pas donner de suites à votre démarche.

1/ Compte utilisateur

1.1/ Généralités

L'accès à la plateforme s'effectue à partir du site internet de la Communauté de Communes via le lien suivant : <https://www.ccarm.fr/index.php/vos-demarches/nous-contacter/>

Précédée d'une foire aux questions, la plateforme est accessible uniquement sur inscription.

Vous êtes invité, ainsi, créer votre compte personnel sur lequel vous pourrez faire votre demande (saisine) et suivre son traitement.

Alerté par courriel dès l'envoi d'un message, vous ne recevrez pas de réponse directement sur votre boîte mél.

1.2/ Pourquoi utiliser la plateforme de Saisine par Voie Electronique (SVE) ?

La plateforme de Saisine par Voie Electronique (SVE) vous permet de solliciter un service sur une question donnée et de suivre vos échanges. Lors d'une démarche, un numéro de saisine permet de faire référence à d'anciennes demandes. Depuis « **Mon compte** », vous pourrez retrouver l'ensemble de vos questions et réponses reçues des services concernés.



A savoir : 1 demande = 1 réponse. Dès que le service communautaire vous a répondu, vous devez faire une nouvelle saisine.

1.3/ M'inscrire sur la plateforme de Saisine par Voie Electronique (SVE)

Si vous souhaitez interroger un service de la Communauté par voie électronique, vous êtes invité à créer votre compte personnel afin d'effectuer vos démarches.

Pour créer votre compte, cliquez sur « **s'inscrire** ».

ARDENNE rives de meuse

ACCUEIL NOUVELLE DEMANDE

Accueil » Saisine » Compte » Votre Message

Votre Compte

Connectez-vous sur cette espace pour pouvoir consulter votre compte.

Vous êtes déjà inscrit ? Identifiant : email	Nouvel utilisateur ? Avant toute utilisation de ce portail, vous devez procéder à votre inscription. Vous devez posséder une adresse email valide. S'inscrire	Mot de passe oublié ? Saisissez votre adresse e-mail pour recevoir un lien afin de modifier votre mot de passe email
Mot de passe : mot de passe		
☐ Se souvenir de moi Se connecter		Valider

Après avoir cliqué, une fenêtre s'ouvre. Indiquez vos coordonnées et « valider ».

The screenshot shows the 'Votre Compte' page with a modal form for registration. The modal contains the following fields:

- (*) : champs requis
- Votre identité
 - Nom (*)
 - Prénom (*)
 - Société
- Votre domicile
 - N° de Voie (*)
 - Adresse (*)

Buttons at the bottom of the modal: Annuler, Valider.



A savoir : votre mot de passe doit respecter, au minimum, les règles suivantes : 10 caractères minimum, un chiffre, une majuscule et un caractère spécial soit !@#\$\$%^&*-

A l'issue de votre inscription, vous recevrez un courriel de confirmation.

A partir du courriel reçu, validez votre inscription en cliquant sur le lien dédié.



1.4/ Me connecter à la plateforme de Saisine par Voie Electronique (SVE)

A partir de la page « contact » du site internet de la Communauté de Communes, vous pourrez vous identifier pour accéder à votre compte personnel.

ARDENNE rives de meuse

[ACCUEIL](#) [NOUVELLE DEMANDE](#)

Accueil » Saisine » Compte » Votre Message

Votre Compte

Connectez-vous sur cette espace pour pouvoir consulter votre compte.

Vous êtes déjà inscrit ?

Identifiant :

Mot de passe :

☐ Se souvenir de moi

Nouvel utilisateur ?

Avant toute utilisation de ce portail, vous devez procéder à votre inscription. Vous devez posséder une adresse email valide.

Mot de passe oublié ?

Saisissez votre adresse e-mail pour recevoir un lien afin de modifier votre mot de passe



A savoir : en cas de perte de mot de passe, un bouton est mis à votre disposition. Vous recevrez un courriel avec un lien pour créer votre nouveau mot de passe. En cas de difficultés, contactez l'accueil de la Communauté de Communes au 03.24.41.50.90.

1.5/ Règle d'usage à ne pas oublier

La consultation des différentes demandes s'effectue en se rendant sur « **Mon compte** » (voir partie 2.2 pour procédure à suivre).

En effet, en cliquant sur « **accueil** », vous basculerez automatiquement sur le site internet de la Communauté de Communes. Le retour en arrière pourrait ne pas fonctionner. Il faudrait, donc, vous connecter à nouveau à la plateforme.

Ainsi, comme indiqué ci-dessus, pour accéder au suivi des demandes et à la gestion du compte, vous êtes invités à cliquer sur « **Mon compte** ».

Pour rédiger une nouvelle saisine, il suffit de cliquer sur « **Nouvelle demande** ».

[Se deconnecter](#)

Prénom NOM

Vos messages

Date	Reference	Objet	Statut	
17/02/2025	202547-1211	test 4	Réponse apportée par le service Administration générale	
04/02/2025	202534-1207	une question pour tester	Réponse apportée par le service Administration générale	
04/02/2025	202534-1209	une question pour tester	Traitement en cours	 
20/01/2025	202519-1205	Test test	Réponse apportée par le service TIC	

Note : Vous ne pouvez supprimer un message seulement si il n'a pas encore été traité par ARDENNE rives de meuse.

2/ Interroger les services de la Communauté de Communes

2.1/ Rédiger ma saisine

Après la création de votre compte ou lors de votre connexion, vous accédez au formulaire de saisine.



A savoir : vous pouvez télécharger 3 documents. Chaque document ne doit pas dépasser 10 Mo. Les type de format sont indiqués ci-dessous. N'hésitez pas à renommer vos documents.

Contactez Nous

Nouvelle demande

(*) : champs requis

Votre message

Titre (*)

Thème (*)

Accueil des gens du voyage ▼

Message (*)

Votre Message

Pièces jointes

Choisir un fichier Aucun fichier n'a été sélectionné

Choisir un fichier Aucun fichier n'a été sélectionné

Choisir un fichier Aucun fichier n'a été sélectionné

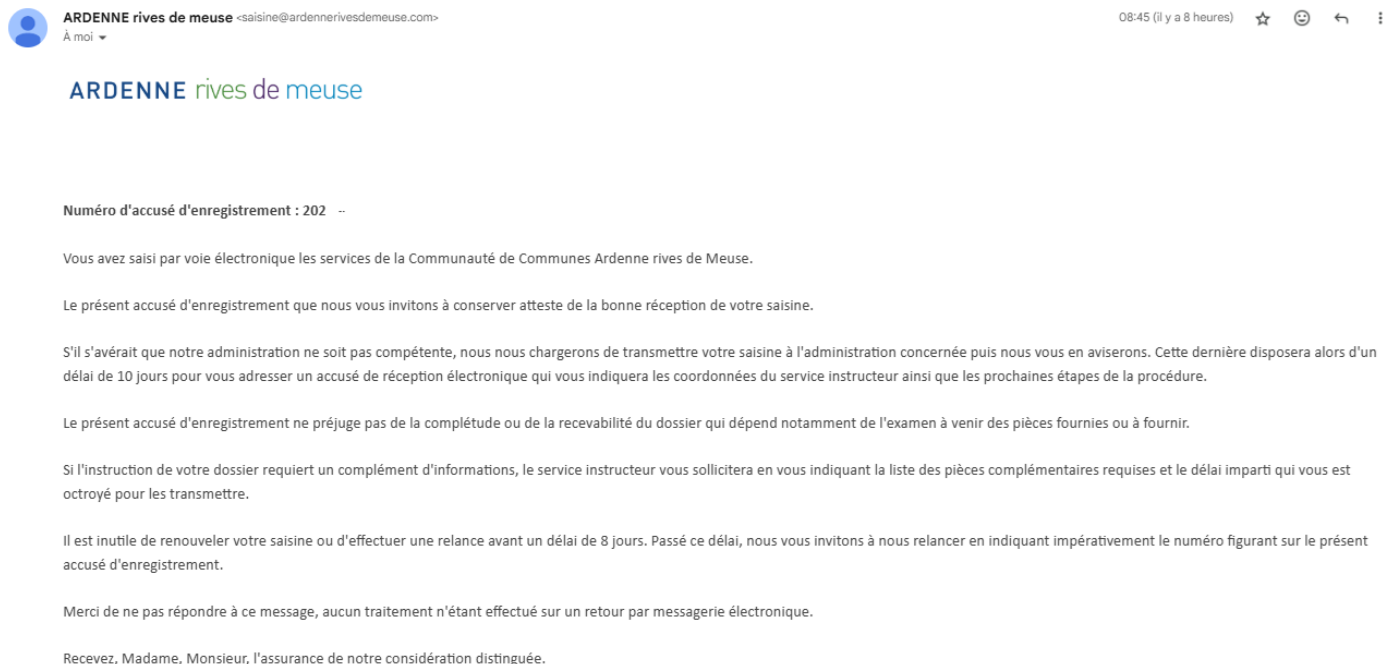
Chaque document téléversé ne doit pas dépasser la taille de 10Mo. Type de fichiers acceptés : PDF et images JPG, GIF et PNG

Envoyer

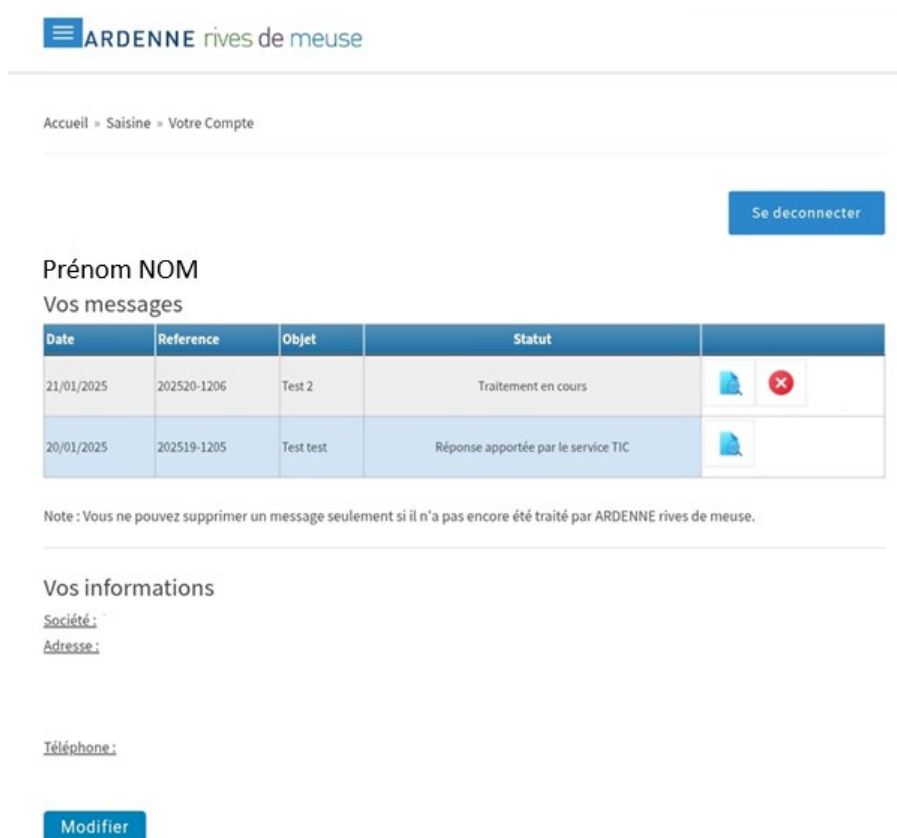
Après la saisie de votre message et intégration de vos éventuelles pièces jointes, appuyez sur « envoyer ».

Après envoi de votre demande :

1. Vous recevrez un courriel validant le dépôt de votre demande. Nous vous invitons à conserver précieusement le numéro d'affaire et le courriel reçu.



2. Vous pouvez retrouver toutes vos saisines depuis la fonction « **Mon compte** »



2.2/ Visualiser et supprimer ma saisine

Après avoir rédigé votre message (saisine), vous pouvez souhaiter le visualiser ou le supprimer pour une raison spécifique.

Si le message présente des erreurs ou ne vous convient pas, il ne peut pas être modifié. Vous devrez rédiger un nouveau message après la suppression du précédent.

Pour visualiser ou supprimer un texte, vous devez vous rendre sur « **Mon compte** » et repérer la ligne correspondant au message à visualiser ou à supprimer.

Prénom NOM

Vos messages

Date	Reference	Objet	Statut	
21/01/2025	202520-1206	Test 2	Traitement en cours	 
20/01/2025	202519-1205	Test test	Réponse apportée par le service TIC	

Note : Vous ne pouvez supprimer un message seulement si il n'a pas encore été traité par ARDENNE rives de meuse.

Pour supprimer votre demande, lorsqu'elle n'est pas encore traitée, cliquez sur la croix blanche sur fond rouge



Sans suppression du document, vous pouvez consulter votre message, sans pouvoir le corriger, en cliquant sur l'icône rectangulaire bleue



A savoir :



- La suppression du message est définitive ;
- Seule une visualisation du message envoyé est possible. Vous ne pouvez pas modifier le message.

2.3/ Connaitre l'état de traitement de ma saisine

Après l'envoi de votre message ou saisine, vous pouvez suivre l'évolution de traitement de demande.

Il n'est pas nécessaire de contacter par téléphone les services sauf réelle urgence.

Votre saisine subit plusieurs phases de traitement.

1. « **Traitement en cours** », votre message est en cours de gestion par l'agent en charge du tri des demandes et de l'envoi auprès du service concerné.

Prénom NOM

Vos messages

Date	Reference	Objet	Statut	
21/01/2025	202520-1206	Test 2	Traitement en cours	
20/01/2025	202519-1205	Test test	Réponse apportée par le service TIC	

Note : Vous ne pouvez supprimer un message seulement si il n'a pas encore été traité par ARDENNE rives de meuse.

2. « Attribuée au » : votre demande a été confiée au service concerné. Vous recevez un courriel vous informant du passage à cette phase.

Date	Reference	Objet	Statut	
17/02/2025	202547-1211	test 4	Attribuée au service Administration générale	

A savoir :



- Lors de l'attribution de votre demande, le message ne peut plus être supprimé ;
- Vous recevrez un courriel vous indiquant qu'il a été mis en traitement ;
- Dès attribution, le service concerné a 10 jours pour vous répondre. Ce délai démarre à la réception du courriel vous indiquant qu'il a été mis en traitement.



ARDENNE rives de meuse <saisine@ardennerivesdemeuse.com>
À moi ▾

15:51 ☆ 😊 ↩ ⋮

ARDENNE rives de meuse

Vous avez saisi par voie électronique le service **Administration générale de la Communauté de Communes Ardenne rives de Meuse** d'une demande, enregistrée le 17/02/2025 et qui relève de sa compétence.

Numéro de la **saisine** : 202
L'objet de la **saisine** est : test 4
Votre demande :
Ce message est un test

Le présent accusé de réception que nous vous invitons à conserver atteste de la réception de votre **saisine** par l'administration compétente et vous informe des prochaines étapes de la procédure. Cela ne préjuge pas de la complétude ou de la recevabilité du dossier qui dépend notamment de l'examen à venir des pièces fournies ou à fournir.

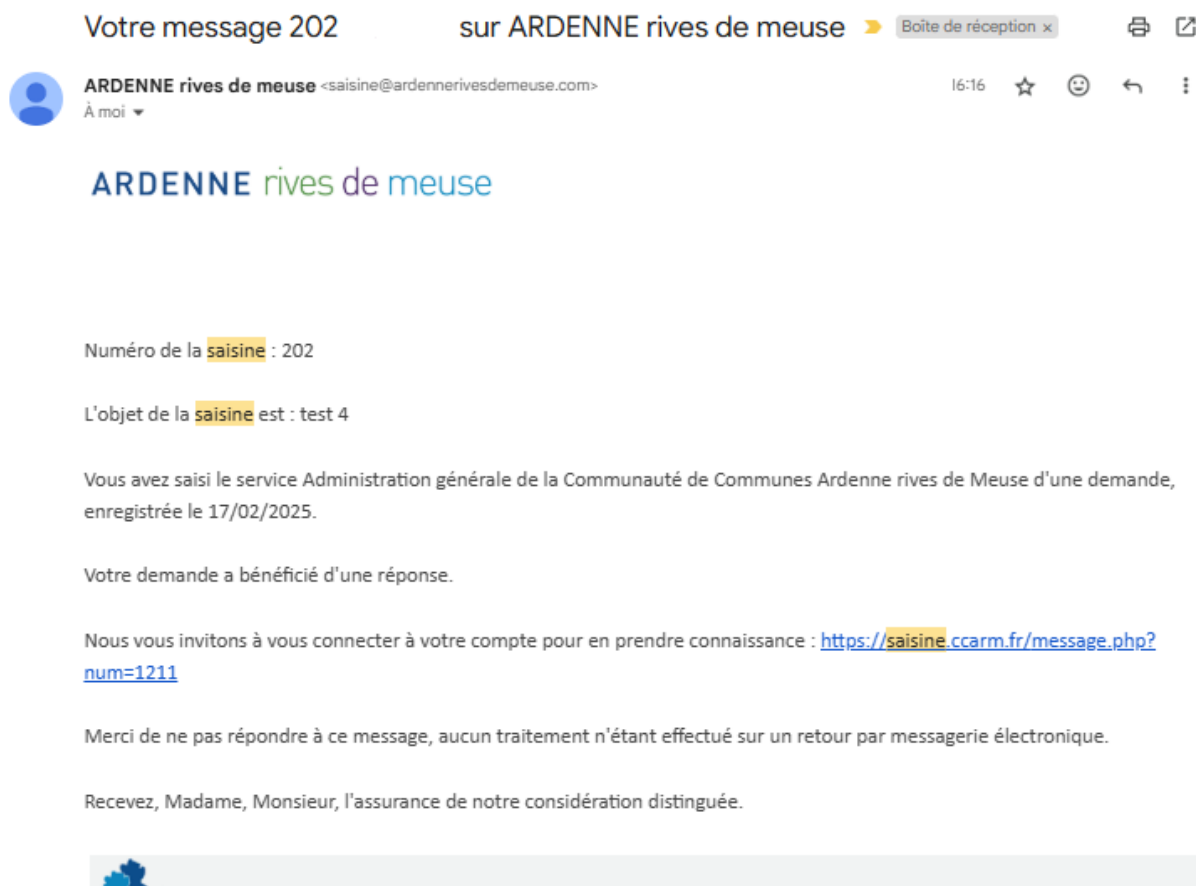
Si l'instruction de votre dossier nécessite des informations ou pièces complémentaires, le service sollicité de la Communauté de Communes Ardenne rives de Meuse vous contactera afin de les obtenir, dans un délai de production qui sera expressément mentionné.

Pour tout renseignement concernant votre dossier, vous pouvez contacter le service sollicité par téléphone au 03.24.41.50.90 (standard).

Recevez, Madame, Monsieur, l'assurance de notre considération distinguée.

2.4/ Connaitre la réponse à ma demande

Lorsque le service consulté a transmis une réponse, vous recevez un courriel dans lequel il vous est indiqué que « **Votre demande a bénéficié d'une réponse** ».



Pour voir le message du service, vous devez vous connecter la plateforme de saisine électronique.



A savoir : aucune réponse n'est envoyée par courriel. Si vous n'avez pas reçu une alerte de réception d'une réponse, au-delà des 10 jours d'attribution au Service, n'hésitez pas à regarder votre boîte spams ou contacter la Communauté au 03.24.41.50.90

Après connexion :

- Cliquez sur « **Mon compte** » ;
- Portez-vous sur la ligne correspondant à votre demande. Lorsqu'il est indiqué « **Réponse apportée par** », une réponse a bien été apportée par le service consulté.

Prénom NOM

Vos messages

Date	Reference	Objet	Statut	
21/01/2025	202520-1206	Test 2	Traitement en cours	 
20/01/2025	202519-1205	Test test	Réponse apportée par le service TIC	

Note : Vous ne pouvez supprimer un message seulement si il n'a pas encore été traité par ARDENNE rives de meuse.

Le message du service (réponse) apparait de la manière suivante :

Votre message n° 202.

Réponse

Date : 20/01/2025

Réponse apportée par le service TIC

Test de la reponse

Pièce jointe

 759557 01.jpeg

Votre message

Date : 20/01/2025

Test test

Test test test test test test

Pièce jointe

 img_1_1736609928344.jpg



A savoir : si vous souhaitez bénéficier de précisions ou apporter des éléments complémentaires à votre démarche, vous devez générer une nouvelle demande en mentionnant, si besoin, la référence (numéro d'affaire) du précédent message