



1 Les droits et devoirs des usagers

1

Jours

dans SECTEUR PUBLIC - DROIT PUBLIC / Réf : PUBLI-DROI-08

Objectifs de la formation

- Gérer la relation à l'utilisateur
- Identifier les liens avec les obligations des agents publics
- Gérer les impacts des évolutions technologiques

Programme de la formation

A l'issue de la formation, les participants seront préparés à :

Matin

1. Définir le droit à la communication

- Droit à l'information (fondement, évolution vers l'e-administration)
- Droit à la transparence (obligation de motivation des décisions défavorables, formalisme)
- Loyauté de l'administration à l'égard de l'utilisateur
- L'accès aux documents administratifs et l'information (rôle de la CADA, place de l'open data)

2. Décrire la mise en oeuvre de la décision implicite d'acceptation

- Le silence gardé par l'administration
- Délai de silence de l'administration : modalités de calcul
- Effet du silence : la décision implicite d'acceptation
- Les procédures concernées au niveau de l'Etat
- Les procédures concernées au niveau des collectivités territoriales
- Les procédures concernées au sein des organismes gérant un service public administratif

3. Examiner le droit de former un recours et d'être entendu

- Le recours gracieux



- Le recours hiérarchique
- Le recours obligatoire (RAPO)
- Le recours contentieux

4. Définir le droit au respect de la vie privée

- Le droit à l'anonymat
- Le droit au respect des opinions religieuses

Après-midi

5. Décrire le cas particulier de la protection de l'enfance dans le cadre de la loi du 5 mars 2007

- L'amélioration du dispositif de protection de l'enfance
- Le renforcement de la prévention
- Des relations renouvelées avec les familles
- L'intérêt supérieur de l'enfant

6. Décrire le cas particulier du domaine sanitaire et médico-social

- La charte des droits et libertés de la personne en situation de handicap ou de dépendance
- La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
- Loi du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement

7. Distinguer les outils juridiques garantissant la mise en oeuvre des droits

- Devoir d'intégration et d'insertion relatif à la dépense sociale
- Devoir de travailler et protection sociale

8. Identifier le devoir de l'usager en matière d'aide sociale

- Lors de sa demande d'aide sociale
- Après l'attribution des aides sociales

9. Décrire les devoirs en matière environnementale



- Responsabilité environnementale
- Éco-citoyenneté
- Les outils à mettre en place

Pré-requis

Connaissances de base sur les interactions entre les usagers et les agents du service public

Public cible

Tout agents territoriaux

Pédagogie

Méthodes pédagogiques

- Pour s'assurer de la bonne assimilation des savoirs, le formateur favorisera la participation et les interactions avec les apprenants.
- Dans la mesure où les apprenants disposent de certaines notions de base, le formateur privilégiera les mises en situation pratiques et l'approfondissement des notions principales.

Modalités d'évaluation

- Les acquis des participants seront mesurés tout au long de la session de formation.
- Elle pourra prendre l'aspect d'études de cas ou de quiz récapitulatifs.
- Des travaux pratiques évalués pourront également être menés si le thème de la formation et son contenu favorisent leur mise en place.
- Une attestation de fin de formation reprendra l'ensemble des objectifs pédagogiques de la formation et sanctionnera l'acquisition des savoirs du participant.

