



Les droits et devoirs des usagers

Droit Public & Réglementation

Référence **PUBLI-DROI-08** Mis à jour le 02 déc. 2025

Durée

1 jour, 7 heures

Modalité

Présentiel, Distanciel

Objectifs

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

Prérequis

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

Public cible

Tout agents territoriaux

Financement

OPCO, France Travail

NOTES

Programme

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)

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

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

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

Définir le droit au respect de la vie privée

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

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

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

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

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

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

Décrire les devoirs en matière environnementale

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

Modalités d'évaluation

- Les acquis des participants seront mesurés tout au long de la session de formation.
- L'évaluation privilégiera l'aspect formatif et les interactions participant/formateur. Elle pourra éventuellement prendre l'aspect d'un QCM.
- Une attestation de fin de formation reprendra l'ensemble des objectifs pédagogiques de la formation et sanctionnera l'acquisition des savoirs du participant.

Méthodes mobilisées

- Exercices d'autopositionnement, partages d'expériences interactifs entre stagiaires
- Supports théoriques et pratiques
- Mises en situation

