

FICHE N°2 : RELATIONS ENTRE USAGERS ET ADMINISTRATION

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés notamment :

- Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité,
- L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge (sauf dispositions législatives contraires).

LE DROIT AU RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

Le secret professionnel

L'obligation de secret professionnel s'impose à tous les agents publics. Elle concerne également les membres des conseils d'administration des Centres communaux ou intercommunaux d'action sociale, appelés à intervenir dans l'instruction, l'attribution ou la révision des demandes d'admission à l'aide sociale (informations relatives à la santé, au comportement, à la situation personnelle ou familiale d'une personne...).

Le secret médical est une obligation particulière de respect du secret professionnel qui s'impose à tous les professionnels de la santé. Le secret médical appartient au patient ou à son représentant légal ; lui seul peut, sauf dans certaines situations particulières, autoriser le médecin détenteur d'une information sur son état de santé, à en informer un confrère.

La révélation d'une information à caractère secret par une personne qui en est dépositaire, soit par état ou par profession, soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire, est punie d'un an d'emprisonnement et de 15 000 € d'amende.

Les limites au secret professionnel

Par dérogations aux principes imposés par le secret professionnel :

Les agents des administrations fiscales, des organismes de sécurité sociale et de mutualité sociale sont habilités à communiquer, aux autorités administratives compétentes, les renseignements qu'ils détiennent et qui sont nécessaires pour instruire une admission à une aide sociale ou à la radiation éventuelle du bénéficiaire de l'aide sociale.

Le secret professionnel doit être levé dans certaines circonstances, notamment celles concernant la protection des personnes, en cas de maltraitance, ou dans le cadre de l'obligation de dénonciation de crimes ou délits.

Le secret professionnel peut également être levé si la personne concernée par l'information a autorisé sa divulgation.

LES ÉCHANGES ENTRE L'ADMINISTRATION ET L'USAGER

Le droit de connaître son interlocuteur

L'administration est tenue d'indiquer dans tous les courriers le nom, le prénom et les coordonnées téléphoniques et postales de l'agent chargé du suivi de son dossier. De la même manière, le signataire d'un courrier doit indiquer de façon lisible son nom, prénom et fonction. Cependant, si des motifs intéressant la sécurité publique ou la sécurité des personnes le justifient, l'anonymat de l'agent est respecté.

Le droit d'obtenir une réponse dans un délai raisonnable

Le Département a l'obligation de donner une réponse dans un délai de 2 mois à compter de la date de dépôt d'un dossier complet. Un accusé de réception du dossier complet indique la date à partir de laquelle le délai de 2 mois court.

Si pour une prestation particulière, un texte réglementaire fixe un délai différent, la fiche relative à cette prestation l'indiquera explicitement dans le présent règlement.

Sauf cas dûment prévus par un texte réglementaire, l'absence de réponse au-delà de ce délai équivaut à une décision implicite de rejet.

L'obligation pour l'administration de motiver ses décisions.

Les administrations publiques sont tenues de motiver leurs décisions explicites de rejet, en fournissant toute explication utile à la bonne compréhension du refus. La motivation doit être écrite et l'administration doit expliquer de façon claire et complète les raisons de fait et de droit qui l'ont amenée à statuer dans un sens défavorable à l'utilisateur.

LE DROIT D'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET FICHIERS ADMINISTRATIFS

Les documents d'ordre général

Afin d'assurer la transparence de l'action administrative et l'information des citoyens, la loi reconnaît à toute personne, qu'elle soit une personne, une association ou un organisme, un droit très large d'obtenir communication des documents détenus par une administration.

Ce droit s'exerce à l'égard du Département pour tous les documents produits ou détenus par ses services. Les documents peuvent se présenter sous forme écrite, sous forme d'enregistrement sonore ou visuel, ou bien encore sous forme numérique ou informatique.

Les documents à caractère personnel

La communication des documents comportant des informations personnelles est réservée aux seules personnes concernées.

Toute information permettant d'identifier une personne de manière directe par le nom, mais aussi de manière indirecte par un numéro ou tout autre élément, est considéré comme une donnée à caractère personnel.

Le mode d'exercice du droit d'accès

Ce droit d'accès, selon le souhait de l'intéressé, peut s'exercer :

- Par consultation gratuite sur place,
- Par courrier électronique lorsque le document existe sous forme électronique,
- Par délivrance d'une copie sur papier ou sur un support informatique identique à celui utilisé par l'administration.

Le droit d'accès aux fichiers informatiques

Les traitements des différentes aides et actions sociales sont informatisés. Les informations nominatives recueillies sur le compte de l'utilisateur sont contenues dans un fichier informatique.

Toute personne, justifiant de son identité, a le droit d'interroger les services détenteurs de fichiers en vue de savoir si ces traitements portent sur des informations nominatives la concernant et, le cas échéant, d'en obtenir communication.

La personne concernée peut exiger que soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées des informations inexacts, incomplètes, périmées, équivoques ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation sont interdites.

Le droit d'accès des ayants-droit

Du vivant d'une personne, la collectivité ne doit pas communiquer les éléments aux membres de la famille ou aux proches.

Au décès de la personne concernée, la communication d'un document est parfois demandée par les ayants droit ou les proches.

Lorsque des documents se rapportent au secret de la vie privée d'une personne décédée, ses ayants droit, voire ses proches, peuvent en obtenir communication sous réserve que la personne ne s'y soit pas opposée de son vivant et si les ayants droit justifient d'un motif légitime.

Le motif légitime est alors apprécié, au cas par cas, par le service au regard de la nature du document et de l'intérêt du défunt comme du demandeur. Il peut s'agir, pour les ayants droit, de défendre des droits patrimoniaux ou encore de mieux connaître leur passé à l'aide du dossier administratif de la personne décédée.

Le droit d'accès des tiers

Les tiers ne peuvent pas avoir accès aux documents qui se rapportent à d'autres personnes, excepté dans certains cas :

- Lorsqu'ils produisent un mandat exprès de la personne directement concernée, par exemple d'un avocat. Par contre, le Département doit opposer un refus si l'avocat demande lui-même un élément,
- Lorsqu'ils demandent un document qui les concerne au sens où « les conclusions leur sont opposées ».

Le recours en cas de refus de communication de l'administration

En cas de litige avec l'administration, la commission d'accès aux documents administratifs (CADA), autorité indépendante, peut être saisie par l'utilisateur ou l'administration avant tout recours contentieux.

La CADA donne son avis sur la communicabilité du document. L'administration peut ne pas suivre cet avis. Si l'administration maintient son refus de communication, l'utilisateur est alors en droit de saisir le tribunal administratif.



Principales références légales :

Code de l'Action Sociale et des Familles :

Articles L.133-3 au L.133-5 et L.411-3 (droit au respect de la vie privée et au secret professionnel), L.133-5-1 (traitement automatisé d'informations nominatives), L.221-6 et L.262-34 (secret professionnel), L.311-3 (droits des usagers)

Code Pénal :

Articles 223-6, 226-13 et 226-14 (dérogations au principe du secret professionnel), L.133-6 (sanctions pénales)

Loi N°78-753 du 17 juillet 1978 modifiée par la loi n°2000-321 du 12 avril 2000 portant diverses mesures d'amélioration des relations entre l'administration et le public et diverses dispositions d'ordre administratif, social et fiscal.