

LE DROIT DES USAGERS

FICHE
N° 7

1. LE SECRET PROFESSIONNEL

A- Relations entre les usagers et l'Administration

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

Le Département est particulièrement attentif au respect notamment du principe du « secret professionnel » et veille à l'établissement d'une relation quotidienne de confiance.

B- Le secret professionnel

Le secret professionnel se définit comme l'obligation imposant à des professionnels de ne pas dévoiler les informations protégées par la loi, recueillies pendant l'exercice de leur profession.

L'obligation de secret professionnel à laquelle sont tenus tous les agents concernés intervenant dans les services sociaux et médico-sociaux du Département du Loiret garantit le respect de la vie privée des usagers.

Cette obligation apporte également une garantie de relation de confiance entre les professionnels des services du Département et les usagers.

Ainsi, toute personne appelée à intervenir dans l'instruction, l'attribution ou la révision des demandes d'admission à l'aide sociale, est tenue au secret professionnel.

Cela étant, certaines situations (protection de l'enfance en danger, prévention de la délinquance) peuvent justifier des dérogations à ce principe.

Parfois, la loi impose même la levée du secret.

2. DROIT AU RECOURS

Toute décision individuelle peut être contestée par voie administrative ou contentieuse.

A- Recours administratifs

L'utilisateur souhaitant contester une décision relative à une prestation légale d'aide sociale, doit, dans un délai de deux mois suivant la notification de cette décision, exercer un recours administratif préalable obligatoire auprès du président du Conseil départemental.

L'auteur du recours administratif préalable peut, s'il le souhaite, être entendu et être accompagné ou non de la personne ou de l'organisme de son choix.

L'exercice d'un recours administratif est facultatif pour les contestations relatives aux prestations extra-légales mises en place par le Département du Loiret.

L'exercice de ce recours suspend le délai du recours contentieux.

Le silence gardé par le Département dans un délai de deux mois à compter de la réception du recours administratif, obligatoire ou non, vaudra décision de rejet.

B- Recours contentieux

- Les décisions soumises à recours administratif préalable obligatoire

La réponse expresse de rejet du recours préalable obligatoire peut être contestée devant la juridiction compétente dans un délai de deux mois suivant sa notification.

La décision implicite de rejet du recours préalable peut être contestée devant la juridiction compétente dans un délai de deux mois à compter de la naissance de cette décision implicite.

- Les décisions non soumises à recours administratifs préalable obligatoire

L'utilisateur souhaitant contester une telle décision peut saisir la juridiction compétente dans un délai de deux mois suivant la notification de cette décision.

Lorsque la juridiction administrative est compétente, le tribunal administratif peut être saisi par l'application informatique « Télérecours » accessible par le site internet : www.telerecours.fr

C- Recours à la conciliation ou à la médiation

Certaines décisions peuvent faire l'objet d'une conciliation ou d'une médiation.

Cf : fiches particulières sur les différentes prestations mentionnées au sein du présent règlement.

Références

Code de l'action sociale et des familles (CASF) et notamment les articles L133-3 à L133-5 et L134-2

Code pénal Art 226-13, 226-14

Code des relations entre le public et l'administration (CRPA) Art. L211-1, L212-1, R112-5, L412-1 et suivants

3. LES DROITS DE L'ENFANT

Dans toute procédure, le mineur a le droit d'être entendu en fonction de son âge et de son développement psychoaffectif. Selon son degré de maturité son avis est recueilli.

En tout état de cause, il est informé des actions à mener à son égard.

4. OÙ SE RENSEIGNER ?

- Le directeur délégué à la protection des données.
- La personne responsable de l'accès aux documents administratifs.
- Le défenseur des droits.