

La loi du 12 avril 2000

Quel est-elle ?

La loi n°2000-352 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations vise à améliorer les rapports entre les usagers et les autorités administratives.

Cette loi ambitionne de :

- simplifier l'accès aux règles de droit
- introduire plus de transparence administrative
- améliorer la prise de décisions par les autorités administratives.

Ce texte concerne les administrations de l'Etat, les collectivités territoriales, les établissements publics à caractère administratif, les organismes de sécurité sociale et les autres organismes chargés de la gestion d'un service public administratif (article 1er de la loi).

L'adéquation Acropolis – loi du 12 avril 2000

La loi du 12 avril 2000	Acropolis
<p>Article 4</p> <ul style="list-style-type: none">- Dans ses relations avec l'une des autorités administratives mentionnées à l'article 1er, toute personne a le droit de connaître le prénom, le nom, la qualité et l'adresse administratives de l'agent chargé d'instruire sa demande ou de traiter l'affaire qui la concerne- Ces éléments figurent sur les correspondances qui lui sont adressées.	<ul style="list-style-type: none">- Chaque dossier ou document relatif à un administré est relié dans Acropolis à l'agent chargé d'instruire sa demande. La base documentaire étant commune à tous les utilisateurs, tous peuvent indiquer à l'administré qui est en charge de son dossier.- Acropolis gère les modèles bureautiques. Chaque agent peut donc créer des modèles contenant ses coordonnées et celles de l'administré pour établir une correspondance structurée.- Acropolis permet de créer des courriers départ à partir des courriers 'arrivée' en conservant les champs d'adresses.-
<p>Article 16</p> <p>Toute personne tenue de respecter une date limite ou un délai pour présenter</p>	<ul style="list-style-type: none">- Pour chaque courrier ou fax intégré (à l'unité ou par lot), Acropolis enregistre

<p>une demande, déposer une déclaration, exécuter un paiement ou produire un document auprès d'une autorité administrative peut satisfaire à cette obligation au plus tard à la date prescrite au moyen d'un envoi postal, le cachet de la poste faisant foi, ou d'un procédé télématique ou informatique homologué permettant de certifier la date d'envoi.</p> <p>Le principe du "cachet de la poste faisant foi" ou d'un procédé électronique ou informatique homologué permettant de certifier la date d'envoi est admis (Art. 16).</p>	<p>la date d'arrivée.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acropolis permet d'intégrer les e-mails à partir d'Outlook et enregistre leur date d'envoi. <p>⇒ contrôle du respect des délais lors de la réception ou à postériori.</p> <p>⇒ procédé électronique fiable de certification de la date d'envoi intégré à Acropolis.</p>
<p>Article 19</p> <p>Toute demande adressée à une autorité administrative fait l'objet d'un accusé de réception délivré dans des conditions définies par décret en Conseil d'Etat. Ce décret détermine les cas dans lesquels il n'est pas accusé réception des demandes en raison de la brièveté du délai imparti à l'autorité pour répondre, ou lorsque la demande n'appelle pas d'autre réponse que le service d'une prestation ou la délivrance d'un document prévus par les lois et les règlements.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Lors de la réception d'un courrier de type « réclamation, demande » (ou autre paramétrage en fonction des besoins), Acropolis génère automatiquement un accusé de réception au nom et à l'adresse de l'expéditeur.
<p>Article 20</p> <p>Lorsqu'une demande est adressée à une autorité administrative incompétente, cette dernière la transmet à l'autorité administrative compétente et en avise l'intéressé.</p> <p>Le délai au terme duquel est susceptible d'intervenir une décision implicite de rejet court à compter de la date de réception de la demande par l'autorité initialement saisie.</p> <p>Le délai au terme duquel est susceptible d'intervenir une décision implicite d'acceptation ne court qu'à compter de la date de réception de la demande par</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Génération d'un courrier départ lors du changement d'état (passage à l'état « transfert ») du document. ⇒ Adressage facile de l'avis de transfert à l'intéressé. - Gestion cohérente des délais de traitement pour tous les dossiers et tous les documents.

l'autorité compétente.	
<p>Article 22</p> <p>Le silence gardé pendant deux mois par l'autorité administrative sur une demande vaut décision d'acceptation dans les cas prévus par décrets en Conseil d'Etat.</p> <p>Le délai de prise de décision par une autorité administrative est ramené à deux mois.</p> <p>La règle veut que silence gardé pendant plus de deux mois par l'autorité administrative vaut décision de rejet (Art. 21). Toutefois, des décrets à prendre en Conseil d'Etat pourront régir les situations dans lesquelles le silence gardé pendant deux mois vaudra décision d'acceptation (Art. 22).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Alertes automatiques avant la date d'expiration du document (déclenchement des alertes déterminées par l'utilisateur) <p>⇒ Les acceptations sont contrôlées de façon optimale</p>