

# LA COMMUNE OU L'INTERCOMMUNALITÉ ET SES RELATIONS AVEC LES CITOYENS, ADMINISTRÉS OU USAGERS

## 1<sup>ère</sup> partie

### La gestion de la relation avec le public

#### I/ L'ACCUEIL DU PUBLIC

FICHE n° 1 : L'accueil du public dans les différents services municipaux ou intercommunaux  
Le respect du principe de laïcité

FICHE n° 2 : Les outils d'amélioration de l'accueil du public  
Les démarches qualité  
Les maisons de services au public  
Les guichets et/ou référents uniques  
Les espaces publics numériques de proximité

#### II/ LE TRAITEMENT DES DEMANDES DU PUBLIC

FICHE n° 3 : La formulation et la réception des demandes émanant du public

FICHE n° 4 : Les différentes formes de réponse de la commune ou de l'intercommunalité

FICHE n° 5 : L'entrée en vigueur des actes administratifs communaux et/ou intercommunaux

FICHE n° 6 : La sortie de vigueur des actes administratifs communaux et/ou intercommunaux

#### III/ LE TRAITEMENT DES LITIGES AVEC LE PUBLIC

FICHE n° 7 : Le traitement non-juridictionnel des conflits entre la commune ou l'intercommunalité et un citoyen

FICHE n° 8 : Le traitement juridictionnel des conflits entre la commune ou l'intercommunalité et un citoyen

## 2<sup>ème</sup> partie

### Les devoirs d'information et de transparence à l'égard du public

#### I/ L'INFORMATION DU PUBLIC

FICHE n° 9 : L'open data

FICHE n° 10 : La réutilisation des données publiques

FICHE n° 11 : La communication des documents administratifs

Fiche 12 : La personne responsable de l'accès aux documents administratifs (ou PRADA)

## **II/ L'ASSOCIATION DU PUBLIC AUX DÉCISIONS**

**FICHE n° 13 : Les commissions extra-municipales ou comités consultatifs**

**FICHE n° 14 : Les référendums et autres consultations de la population**

**FICHE n° 15 : Les enquêtes publiques**

### **3<sup>ème</sup> partie**

#### **La protection des données détenues par les communes et les intercommunalités**

**FICHE n° 16 : La protection des données personnelles collectées ou détenues**

**FICHE n° 17 : Le délégué à la protection des données**

**FICHE n° 18 : La gestion de la cybersécurité dans les communes et les intercommunalités**