



N° 162  
23 février 2005  
Mensuel

## Les guichets de l'Etat

### Dans ce numéro



#### ACTUEL

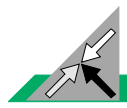
Laurence Wasem et Eric Masserey, remplacent François Méan, médecin cantonal adjoint, qui part à la retraite. **3**

Jean-Marc Schwenter, Procureur général du canton, prend sa retraite. **14**



#### TRAVAILLER

Des mesures structurelles sont à l'étude afin de pérenniser la Caisse de pensions de l'Etat de Vaud. **10**



#### CULTURE

Le projet du nouveau musée cantonal des Beaux-Arts est connu **12**



#### MON PC

La panne d'électricité du 18 janvier du côté de l'informatique et Bedag. **13**



#### ET TOQUE!

Une charlotte, le dessert de Puspita Fracheboud, apprentie au COFOP **13**



#### PRATIQUE

Un bureau vient en aide aux tuteurs privés nommés par la Justice de paix. **15**



#### MEMENTO

Le Musée de l'Elysée célèbre ses 20 ans d'existence en exposant les travaux de jeunesse de Cartier-Bresson. **16**



ANNIKA GIL

L'unité des plaques minéralogiques du Service des automobiles et de la navigation (SAN), canalise depuis le début de cette année le public. Un des aménagements entrepris courant 2004 par le SAN dans le cadre de la réorganisation de l'accueil au guichet.

A l'heure du courriel et de la «webadministration», le bon vieux guichet où l'on vous accueille derrière un comptoir peut paraître désuet. Ce n'est pourtant pas demain qu'il se laissera tuer par les nouvelles technologies. Même si ces dernières l'oblige à évoluer le guichet restera encore longtemps le seul moyen d'offrir certaines prestations à la population

de façon économique et sans défavoriser personne. Les guichets de l'Etat de Vaud comptent chaque jour des milliers de visites. Dans ce face à face, la qualité de l'accueil est un important moyen de rapprochement entre l'administration et les citoyens. Un des objectifs du programme de législation du Conseil d'Etat.

pages 4 à 8



#### MODERNISATION

### Où en est la démarche DEFI?

Le calendrier de la démarche pour le Réexamen du fonctionnement et des prestations de l'Etat, dite «DEFI», est tenu. Les propositions des services sont analysées en vue des décisions du Conseil d'Etat. Les mesures retenues seront connues avant l'été.

pages 8 à 9

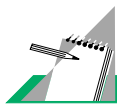


#### GRAND CONSEIL

### Un nouveau député

Le Grand Conseil compte un nouveau député en la personne de Jean-Robert Aebi qui a remplacé Ursula Daeppen, représentante démissionnaire du parti UDC de l'arrondissement de Nyon.





**A vendre:** porte-vélos Thule (déjà monté), à accrocher derrière la voiture avec 2 rails, pour 2 vélos. Modèle 9107-9108 pour toutes marques (liste sur demande). Utilisé 4 mois, valeur 280 francs, cédé à 180 frs pour cause de changement de voiture. Tél.: 021 803 12 545.

**A vendre:** Le Corbusier Chaise longue corbu (LC4) en cuir noir d'occasion. 2'650.- (valeur neuve actuelle 4'250.-). Contacter par e-mail: silvana.palagi@sjic.vd.ch.

**A vendre:** canapé en cuir noir 2 places + 1 fauteuil. Excellent état. Prix: frs 350.-. Tél.: 021/652.29.81 ou 079/694.18.01.

**A vendre:** viande de porcs, bêtes élevées en liberté, nourriture naturelle, garantie sans farine. Viande découpée et emballée sous vide. Fr. 18.- le kg. A vendre au 1/4 de porc, au demi ou en entier (env. 80 kg de viande). Tél.: 021 881 16 93.

**A vendre:** Honda Africa Twin 1989, 54'000 km état impeccable, Top case + 2 sacs. Prix: frs 3500.-. Tél.: 079 567 86 67.

**A vendre:** superbe moto Yamaha TDM 900, 04.2004, 6000km, soignée. A vendre avec garantie 2 ans. Prix: frs 11'900.-. alain.tardy@cch.vd.ch ou 021 316 60 81.

**A vendre:** Honda CBR 900, 1<sup>re</sup> mise en circul. 04.2001, soignée, non accidentée. Carnet de service complet. Quelques options. Prix: Fr. 8'500.-. Tél.: 021 653 09 53 ou 078 632 13 91.

**A vendre:** Peugeot 306 automatique 2.0l. «Suisse». 120'000 km. 1996. Expertisée. Non accidentée. 5 portes. Toutes options, sièges alcantara chauffants, ABS, climatisation, jantes alu, airbag, code anti-démarrage, etc. Factures des services à l'appui, très soignée. 4 roues hivers. Fr. 7'500.- à discuter. Contact: messaoud.ballalou@dfj.vd.ch. Tél.: 021 653 09 53 ou 078 632 13 91.

**A vendre:** Golf III VR6, 175 CV, année 1997, très bon état, noire, climatisation,

sièges chauffants en cuir noir, toit ouvrant, vitres arrières teintées, jantes BBS. Km: 100'000.-. Prix: frs 11'900.- (à discuter). Tél. prof: 021 316 48 13 ou 078 803 15 52.

**A vendre:** Opel Meriva 1.6 Enjoy, bleu, année 2003, direction assistée, verrouillage central, climatisation, vitres électriques, CD, jantes en alu, 26'500 km, prix à discuter. Tél.: 079 294 39 89.

**A vendre:** Mercedes de collection, 1980, cause double emploi, verte, expertisée le 25 janvier 05. Prix: 5000 francs. Tél.: 021 729 06 47 ou 021 316 41 83 ou jean-pierre.desponds@sil.vd.ch

**A vendre:** cause double emploi, WV Golf 3 Avenue, 2.0l., 115 cv, 5 portes, vert bouteille, 1995, 100'000 km, expertisée en février 05, verrouillage centrale, direction assistée, lecteur CD, vitres élect. avant et arrière, volant réglable en hauteur, boîte automatique, jantes hiver + chaînes track, rétroviseurs électriques, siège arrière rabatable 1/3 2/3. Très bon état, services assurés par WV, carnet de service à disposition. Prix: frs 6'900.-, à discuter. Tél.: 021 963 25 01 ou 079 603 98 17.

**Cherche à acheter:** Moto type BMW 650 CS/CS Scarver, Honda Transalp, Aprilia Pégaso, etc. Min. 35 Kw. Tél.: 076 403 42 85.

**Cherche:** des heures de ménage ou des heures de repassage. Tél.: 021 647 14 41 ou 079 361 57 48

**A louer:** appartement de 2 pièces dans le quartier de la Blécherette. Cuisine habitable agencée, une grande chambre, ainsi qu'un grand salon, salle de bain/wc, balcon. Loyer: 1020.- (charges comprises). A remettre pour le 1<sup>er</sup> mars 2005. Contact: 078/803 15 52.

**A louer:** à Ste-Croix, lumineux appartement rénové avec soin, 4 pièces et hall, + cuisine agencée, 1<sup>er</sup> étage d'un petit immeuble très calme. Situation centrée, verdure. Galetas, cave, buanderie. Jardins, place de parc. 1250.-/mois + charges. Garage à disposition: 65.-/mois. Infos: 024 454 41 70 ou 079 430 72 27, annette.cuendet@bluewin.ch

**A vendre:** à Vucherens, 15 km de Lausanne, en bloc, 2 appartements (2<sup>1</sup>/<sub>2</sub> et 3<sup>1</sup>/<sub>2</sub> pièces) dans ferme rénovée, 122m<sup>2</sup> + 87m<sup>2</sup>, jardin et fontaine en copropriété. 380'000 francs les deux. Tél. 021 903 36 97.

**A vendre:** à Morrens (10 km de Lausanne), villa familiale individuelle de 5 pièces 1/2 (3 chambres à coucher) + chambre indépendante, sous-sol excavé. Directement du propriétaire. Tél.: 021 731 23 68.

**A vendre:** de particulier, sur les hauts de Lausanne, à Vers-chez-les-Blanc, villa contiguë, 5<sup>1</sup>/<sub>2</sub> pièces, 170m<sup>2</sup>, garage, place de parc jardin aménagé, tél. 021 784 02 60, le soir.

**A vendre:** Anzère (Valais), studio, plein sud, vue, entièrement rénové. Place du village, proche de toutes commodités. Prix: fr. 98'000.- (à discuter), libre de suite ou à convenir. Tél.: 021 316 6354 (heure de bureau).

**Vacances:** Valais central, rive gauche, 1350m d'altitude, chalet familial (6 personnes) à louer. Très ensoleillé, idéal en toutes saisons. 3 chambres, salle de bains, wc, cuisine moderne bien équipée, très grand séjour. Fr. 800.- à 1500.- /semaine, selon la saison. Tél.: 021 653 58 73, le soir ou cjp@bluewin.ch.

**Vacances:** Provence, Lubéron (entre Gordes et Apt) à louer toute l'année, à la semaine ou au mois, ravissante vieille maison 3 étoiles, indépendante, 4 pièces dans hameau tranquille, terrain clos. Dès frs 500.- la semaine. Tél: 00 33 4 90 05 67 53.

**Vacances:** Provence, Visan, proche Vaison-la Romaine, maison de village XVIIIème, calme, 7 pièces, 3 salles de bains, tout confort, max. 7 personnes. Prix selon saison. Libre à Pâques et partiellement en été. Tél. 021 653 56 49 ou domjd@freesurf.ch

**Vacances:** Grèce, Parga (Epire), site magnifique, au bord de la mer, à louer studios et appartement spacieux pour 4 personnes. Prix avantageux pour les membres du corps enseignant vaudois. Dès 190 euros/semaine, selon saison. Renseignements supplémentaires: dimitri.axis@parga.info. Tél.: 079 212 92 12.

**Vacances:** île de Lampedusa, Italie (sud ouest de Malte), maison de charme très soignée, rénovée en 2004, à proximité immédiate de la mer. Jardin, barbecue. Grande terrasse. Cuisine-bar extérieure couverte. Cuisine interne équipée, 2 chambres doubles, une chambre single (2e lit possible). Salon avec Sofa - lit 2 places (dépannage). 2 salles d'eau. Climatisation, TV satellite, chaîne Hi-Fi, machine à laver le linge. Fourniture des draps, linges de toilette et plages. Libre de Pâques à mi-octobre. Non fumeurs souhaités. Prix selon nombre de personnes et saison. Informations: J. Antille 079 581 01 90 le soir. Photos disponibles.

**Vacances:** Antilles, Guadeloupe, soleil et calme, à louer villas près de la mer. Plus d'infos sur www.filaola.com ou tél. 024 410 17 57, le soir.

**Vacances:** Côte d'Azur, 2 pièces, 4 personnes en rez jardin dans résidence, calme, ensoleillé, belle vue mer, parking, piscines et tennis gratuits, plage privée à 2 km, animations à proximité, prix selon saison, tél. 021 691 40 54.

**Divers (couture):** j'effectue tous travaux de rideaux ou d'abats-jour. Tél.: 021 647 14 41 ou 079 361 57 48.

**Divers (sport):** entraîneur (H ou F) recherché pas équipe féminine de volleyball, sympa et motivée, participant au championnat détente. Pour le jeudi, 20h - 22h, à St-Légier. Tél. 021 943 57 87

**Stage (sport):** de self-défense (Penchak-silat), encadrement par deux moniteurs diplômés, à la salle de gymnastique du Centre de gendarmerie, Lausanne Le Mont, dimanche 10 avril, de 9h30 à 12h et de 13h30 à 17h. Prix: 80 frs. Tél.: 078 723 11 10.



Editeur: Etat de Vaud.  
 Rédacteur responsable: Laurent Rebeaud.  
 Rédaction: Joël Christin, Annika Gil.  
 Ont collaboré à ce n°: Olivier Dessimoz, Adrienne Prudente  
 Ligne graphique: Fabio Favini.  
 Impression: Presses centrales Lausanne.  
 Correspondance à adresser à *La Gazette*, place du Château 6, 1014 Lausanne.  
 Téléphone: 021/ 316 40 50  
 Fax: 021/ 316 40 52  
 E-mail: info.gazette@vd.ch  
 Prochaine parution: **16 mars 2005**  
 Délai remise des annonces: **10 mars**



## Une adjointe au médecin cantonal pour veiller sur la santé dans l'administration

Deux médecins cantonaux adjoints ont été nommés pour partager, chacun à 50%, le poste du Dr. François Méan parti à la retraite.



Les deux nouveaux médecins cantonaux adjoints, Dr. Laurence Wasem...



...et Dr. Eric Masserey.

Depuis peu, Laurence Wasem veille sur la santé des collaborateurs de l'Etat de Vaud. Formée à la médecine du travail, elle a été désignée pour remplacer, à 50%, François Méan, retraité après 26 ans au Service de la santé publique.

«Sa nouvelle activité comporte deux volets», explique le médecin cantonal Daniel Laufer. «Premièrement, il s'agit d'analyser les conditions de travail de l'administration et d'en évaluer les risques. Une prévention peut alors être développée où la lutte contre l'alcoolisme et le tabagisme ainsi que l'encouragement à la mobilité physique constituent des outils de base. Mais le médecin cantonal adjoint peut aussi faire des recommandations touchant l'ergonomie ou l'aménagement du temps de travail par exemple.»

Le rôle de médecin-conseil auprès de l'Etat constitue le second volet de l'activité de Laurence Wasem. Point central entre l'employé, le médecin traitant et les responsables RH, Laurence Wasem analyse et évalue les arrêts de travail, permettant ainsi à l'employeur de s'organiser en conséquence. «Il y a un lien entre ces deux types d'activité quand un collaborateur présente un

problème de santé lié à ses conditions de travail. C'est le cas dans des situations de stress ou de mobbing», précise Daniel Laufer.

### Agir sur l'organisation

Le poste de la nouvelle adjointe du médecin cantonal exige assurément une bonne dose de diplomatie pour composer avec les intérêts de l'employeur et ceux des collaborateurs. «Face à un problème de santé au travail, c'est une grande illusion de croire qu'il suffit de dire à l'employé de vivre plus sainement et d'améliorer sa gestion personnelle en pratiquant le yoga!», met en garde Laurence Wasem. Pour profitables qu'ils soient, ces conseils ne débouchent en effet pas sur une solution durable pour la santé de l'ensemble des employés. «Il faut donc aussi examiner l'organisation du travail et s'intéresser aux causes que l'on peut y déceler», poursuit l'adjointe du médecin cantonal qui espère pouvoir s'appuyer sur la participation de tous pour l'aider à poser des diagnostics et à proposer des remèdes bénéfiques sur le plan sanitaire comme sur le plan économique.

Chargée de la santé des collaborateurs, Laurence

Wasem ne porte pas blouse blanche. Inutile de l'appeler pour soigner un bobo. Par contre, si l'on tombe malade et que l'on a l'impression que le travail n'y est pas pour rien, il vaut la peine de suggérer à son médecin traitant d'en informer l'adjointe du médecin cantonal. En l'absence de statistiques internes à l'Etat sur la santé au travail, ces remontées d'information peuvent être très utiles. Selon Laurence Wasem, elles sont cependant encore rares: «en Suisse, les médecins n'ont bien souvent que le certificat médical comme outil. Ils n'ont guère le réflexe de penser à la médecine du travail.»

L'autre moitié du poste laissé par François Méan a été confiée à Eric Masserey, nommé également médecin cantonal adjoint à 50%. Chargé, dès le 1<sup>er</sup> avril, de la prévention des maladies transmissibles et de l'épidémiologie, celui-ci aura en outre la responsabilité des autorisations de traitements de substitution pour les personnes toxicodépendantes. Eric Masserey demeurera par ailleurs Directeur médical de l'Office des écoles en santé (ODES), fonction qui occupe le reste de son temps.

Joël Christin

## Article 165 de la Constitution: les considérants du Tribunal fédéral

Le Grand Conseil et le Conseil d'Etat ont pris acte avec satisfaction des considérants du Tribunal fédéral, publiés ce jour, sur le recours contre l'application de l'article 165 de la Constitution cantonale.

Le recours contre l'application de l'article 165 de la Constitution avait obtenu un effet suspensif, contraignant le Conseil d'Etat à annuler les votes populaires prévus pour le 24 novembre 2004. Les recourants contestaient notamment, au nom de la liberté de vote, que les électeurs ne puissent pas refuser à la fois une mesure d'assainissement et l'augmentation du coefficient de l'impôt cantonal d'effet équivalent.

### Nécessité d'une loi d'application

Le Tribunal fédéral a publié les considérants de l'arrêt rendu le 10 décembre 2004; il en ressort la confirmation qu'un mécanisme tel que celui prévu par les autorités cantonales, contesté par les recourants, est sur le fond bel et bien conforme au droit constitutionnel, moyennant que ses modalités d'application soient énoncées avec clarté et précision dans une loi.

### Satisfaction des autorités

Le Conseil d'Etat et le Grand Conseil ont pris acte avec satisfaction, d'une part que l'interdiction du double non trouve son fondement dans le texte constitutionnel lui-même, d'autre part que le terme «mesures» utilisé par le constituant vise non seulement les réductions de charges, mais également les nouvelles recettes. A cet égard, il ressort donc des considérants du Tribunal fédéral que le Conseil d'Etat et le Grand Conseil vaudois ont interprété correctement la nouvelle Constitution cantonale.

Les considérants de l'arrêt fournissent des éléments utiles pour la rédaction de cette loi d'application. Le Conseil d'Etat va dès à présent les analyser de manière approfondie et détaillée, afin de proposer au Grand Conseil un projet de loi conforme aux critères énoncés par le Tribunal fédéral.

Les considérants sont disponibles sur le site internet du Tribunal fédéral à l'adresse [www.bger.ch/fr](http://www.bger.ch/fr). Dans la rubrique «nouveaux arrêts», chercher les arrêts introduits le 13 février.



Parmi les 12 travaux d'Asterix: le passage au guichet.



PHOTOS: JOEL CHRISTIN

Au département de la formation et de la jeunesse, à la Direction générale de l'enseignement obligatoire Marlyse Jatton travaille depuis plusieurs années avec une collègue au guichet de la Commission d'apprentissage du district de Lausanne. Les apprentis qui se présentent où leurs maîtres d'apprentissage y trouvent un service devant un comptoir largement ouvert et clair. Marlyse Jatton a suivi en son temps le cours du CEP sur l'accueil. Elle a rarement à faire face à de l'agressivité dans son travail. Ses principes: rester calme, polie et savoir expliquer.



Au Service des assurances sociales et de l'hébergement, au Département de la santé et de l'action sociale, l'accueil de Stéphane Juliano est souriant. Mais pour s'en rendre compte, il faut oser frapper à la porte fermée. Les visiteurs sont alors aiguillés vers les gestionnaires de leur dossier. En cas d'attente, des fauteuils leur tendent les bras dans un spacieux couloir où ils pourront feuilleter la revue Memento éditée par le Service pour informer sur l'hébergement médico-social.



À la prison du Bois-Mermet, il faut montrer patte blanche pour parvenir au guichet. Une plaque indique les horaires de visites en soulignant la nécessité de prendre rendez-vous par téléphone au préalable. Les caméras captent tout mouvement et le curieux s'attardant près de la porte est rapidement hélé par interphone et prié d'expliquer sa présence et de circuler. Sécurité oblige

# Accueil au guichet

*Rapprocher l'Etat des citoyens est un des objectifs du programme de législature du Conseil d'Etat qui doit concerner tous les étages et domaines de l'administration. En commençant par les guichets.*

«Ça fait une heure que j'attends et la police est certainement déjà en train de me verbaliser! J'ai pris congé pour remplir cette formalité et vous me dites maintenant que je dois me rendre à un autre guichet, à une autre adresse...? Vous auriez pu l'écrire sur la porte!» Le petit coup de sang fait onduler la file d'attente. Les langues se délient. Un usager vole au secours de l'employée du guichet apostrophée qui n'en peut mais. Et chacun y va de son commentaire, entre ceux qui roulent des yeux et les autres qui tapotent nerveusement du pied. Une sorte de solidarité s'installe. Ceux qui ont obtenu ce qu'ils désiraient s'en vont en souhaitant aux autres: «courage, bonne chance!»

Rien de fictif dans cette scène observée à un guichet de l'administration cantonale, un jour de forte affluence. Exceptionnel ou non, provoqué par une subite et inexplicable agressivité d'un usager ou par un défaut manifeste de qualité dans le service, ce type d'altercation porte dans tous les cas un coup dur à l'image que le citoyen se fait de l'Etat.

«Il n'y a pas de vecteur d'image plus fort que le contact personnel direct au guichet ou ailleurs», rappelle Martial Pasquier, professeur en management et communication à l'IDHEAP. Pour lui, le courrier,

le téléphone ou même le web ne sont pas une menace pour la survie des guichets qui auront toujours leur rôle à jouer. Et de fait, des guichets physiques, l'administration cantonale en compte beaucoup (voir liste encadrée ci-contre). Plusieurs milliers de personnes y défilent quotidiennement.

Un premier tour d'horizon fait apparaître une étonnante diversité d'usages aux guichets. Ces lieux privilégiés de la relation avec l'usager semblent avoir échappé à la prolifération des règlements. Aucun code général à l'Etat ne dit comment les organiser, sourire ou démontrer son empressement à servir les citoyens. Martial Pasquier n'a non plus pas le souvenir d'avoir vu dans une autre administration une directive traitant spécifiquement de l'accueil au guichet. «Il existe par contre passablement de chartes centrées sur l'usager-citoyen, à l'instar de celle qu'a énoncée Tony Blair récemment. Dans la pratique, les règles appliquées découlent plutôt naturellement de missions ou de «visions» que se donnent les services». Si une charte du guichet devait exister, le professeur la verrait organisée en trois chapitres. Il y aurait les règles concernant l'architecture et l'aménagement mobilier. Elles garantiraient notamment un accueil adapté aux personnes handicapées en fixant (suite en p. 6)

## Politique de l'Etat en matière d'accueil des usagers

Dans son programme de législature 2003-2007, le Conseil d'Etat s'est fixé quatre grands objectifs dont celui de «Rapprocher l'Etat des citoyens». Il rappelle à cet effet que l'administration est au service de la population et affirme que «tout sera mis en oeuvre, au sein de l'administration, pour améliorer l'accessibilité des services de l'Etat et la proximité entre l'Etat et le citoyen».

La qualité de l'accueil au guichet est évidemment un élément important dans la poursuite de ce but. Dans son programme, le Gouvernement l'évoque en parlant du langage à adopter: «Afin d'améliorer la communication entre l'Etat et les citoyens, l'administration vouera un soin particulier à son style et à son langage lorsqu'elle s'adresse à des particuliers. Dans ses

correspondances, comme dans l'accueil direct au guichet ou au téléphone, elle veillera à ce que soit généralisé l'usage d'un langage direct, efficace, clair et respectueux». Des recommandations explicites qui n'excluent bien sûr pas toutes les autres qui pourraient être faites dans d'autres domaines que le langage pour assurer aux citoyens un accueil exemplaire au guichet.

## Vue globale des lieux où l'Etat offre ses services aux citoyens les yeux dans les yeux

L'administration n'est pas une tour d'ivoire et on y répond en général aux questions des citoyens même quand il n'y a pas de guichet. De nombreux secrétariats font aussi office de réception et jouent un important rôle d'accueil. A certains points de vue, les hôpitaux, voire les locaux de l'Ordre judiciaire vaudois peuvent être considérés comme

des immenses guichets: on y offre des prestations bien définies et accessibles à tous publics. La liste ci-dessous est bâtie sur une interprétation un peu plus restrictive de la notion de guichet, s'attachant au sens le plus commun de ce mot et sans prétendre détenir de critères très clairs pour démarquer guichets, réceptions et autres types d'accueil. Forcément imparfaite

et sans doute parsemée d'oublis, cette liste donne un aperçu global des guichets physiques tenus par l'Etat. Elle permet de se faire une idée du nombre et de la variété des prestations offertes ainsi les yeux dans les yeux. Elle pourra peut-être aussi susciter des échanges d'expériences entre responsables de guichets similaires par le genre de prestations offertes, le type de

public, l'affluence ou les horaires à assurer.

Vu le nombre important de guichets, seules de très brèves indications figurent dans la liste. Les adresses des guichets ainsi que les horaires et autres précisions sont consultables sur les pages internet des services accessibles à partir du site web de l'Etat de Vaud [www.vd.ch](http://www.vd.ch).

### DSE

**SG:** Le délégué à l'environnement Daniel Berner informe sur les questions liées à l'impact sur l'environnement (EIE)

**PolCant:** 4 centres d'intervention régionaux (Lausanne, Bursin, Rennaz et Yverdon-les-Bains) et 33 postes de gendarmerie.

**SPEN:** guichet-réception de la prison du Bois-Mermet: visites, réception de colis, accueil des professionnels, information aux familles. Guichet du Service pénitentiaire et l'Office d'exécution des peines accueille les personnes attendues par l'Etat-major.

**SAN:** 4 centres soit 15 guichets à Lausanne, 5 à Yverdon-les-Bains, 4 à Aigle, 2 à Nyon qui délivrent permis de circulation et de conduire, les rendez-vous pour les inspections techniques, etc...

**SSCM:** guichet «spontané» à la division administration militaire au BAP pour renseigner et administrer les citoyens âgés de 18 à 34 ans pour les changements de domicile/adresse, congés étrangers, conscription/orientation et recrutement des conscrits, écoles de recrues, dispenses de service et tir, libération des obligations militaires, taxe d'exemption de l'obligation de servir.

**SFFN:** 1 guichet pour les renseignements concernant la forêt et 1 Centre de conservation de la faune et de la nature servant de guichet pour ce qui concerne faune, pêche et nature.

**SEVEN:** 2 guichets: SEVEN-Division Energie, à Lausanne, informe sur les économies d'énergies dans les bâtiments et SEVEN-Division Environnement, à Epalinges, donne des conseils sur le contrôle des chauffages.

### DFJ

**SPJ:** 5 Offices régionaux de protection des mineurs possèdent des guichets: ORPM-Ouest, à Nyon, ORPM-Nord, à Yverdon-les-Bains. ORPM-Centre, à Lausanne. ORPM-Est, à La Tour-de-Peilz. Leur rôle: agir par des mesures préventives sur les facteurs de mise en danger des mineurs. Assurer, en collaboration avec les parents, la protection et l'aide aux mineurs en danger dans leur développement, vivant en ou hors du milieu familial.

**DGEP:** Commission d'apprentissage: 1 guichet à Lausanne. Informations sur les formations, contrats d'apprentissages, lois et règlements, établissements d'enseignement, surveillance de l'apprentissage, commissaires professionnels, associations professionnelles, conseillers aux apprentis, examens.

**SERAC:** Les huit musées cantonaux disposent de réceptions-billetterie. La Bibliothèque cantonale et universitaire (BCU) dispose de quatre guichets de prêt de livres dont deux à Dorigny, un au Palais de Rumine et le dernier à la Bibliothèque des Cèdres.

### DIRE

**SJIC:** 19 Préfectures avec guichets (Aigle, Aubonne, Avenches, Château d'Oex, Cossonay, Cully, Echallens, Grandson, Lausanne, Le Sentier, Morges, Moudon, Nyon, Orbe, Oron-la-Ville, Payeme, Rolle, Vevey et Yverdon) qui délivrent permis de pêche ou de chasse, permis d'alpage, permis pour la délivrance de produits toxiques, patente tabac ou boissons, patente de commerce (commerce itinérant, forain, cirque, appareil automatique), laissez-passer pour corps (rapatriement international d'un corps), carnets de constat de décès. L'usager peut aussi y payer une amende, se renseigner sur des publications officielles non encore imprimées, sur les projets d'horaires de chemin de fer, sur l'administration, sur le dépôt de concours d'architecture, etc.

**SPOP:** guichets de Documents d'identité (passeport) et légalisation de documents, Lausanne.

### DSAS

**SSP:** 1 guichet à Lausanne qui délivre les autorisations de pratiquer pour le personnel des professions médicales et qui accueille les collaborateurs de l'Etat de Vaud qui ont rendez-vous avec le médecin cantonal-adjoint, responsable de la santé du personnel. Le Bureau cantonal de médiation santé à Lausanne informe sur le droits des patients tandis que la division qualité et professions de la santé délivre les autorisations de pratiquer (professionnels de la santé) et d'exploiter (établissements sanitaires).

**Hospices - CHUV:** qui regroupe 8 sites hospitaliers dotés chacun de guichets spécialisés soit: Cité hospitalière principal du Bugnon CHUV qui recouvre plusieurs bâtiments: Maternité, Nestlé, Beaumont, Champ-de-l'Air et les Urgences de la Policlinique médicale universitaire. Puis l'on compte l'Hôpital psychiatrique de Cery, à Prilly, le Centre de psychiatrie du Nord vaudois à Yverdon-les-Bains, l'Hôpital psychiatrique de Prangins, l'Hôpital de Gimel, l'Hôpital orthopédique de la Suisse romande, l'Hôpital de l'Enfance et l'Hôpital ophtalmique Jules Gonin.

**SASH:** 1 réception au BAP. Aiguille le public chez les gestionnaires chargé des dossiers EMS, prestations complémentaires PC AVS/AI. Information sur l'hébergement médico-social.

**SPAS:** un guichet au BAP qui recoit les bénéficiaires de l'aide sociale.

### DEC

**SG-DEC:** une réception-guichet, qui aiguille tous les visiteurs, vers les services du DEC situés dans le bâtiment (Cheffe de département, SG, SDE, SAGR, SELT, Police du commerce).

**SDE:** guichets des 13 Offices régionaux de placement vaudois. Trait d'union entre les entreprises et les demandeurs d'emploi.

**SVET:** guichet à Lausanne. Laboratoire d'analyses vétérinaires (épizooties,...), attestations pour l'exportations de produits animaux (fromages,...) et d'animaux de compagnie.

**SEPS:** 1 guichet: Jeunesse + Sport, à Lausanne. Renseignements sur les structures et filière de formation de moniteur J+S.

### DINF

**SR:** guichets-réceptions du service (2), des 7 voyers d'arrondissement et des 4 centres d'entretien autoroutiers, à la Riponne.

**SIT:** un seul guichet, à Lausanne, qui assure la diffusion des données cadastrales sous forme graphique.

**SBMA:** 1 réception-secrétariat, à Lausanne, où l'on peut consulter les concours d'architectures, s'inscrire, prendre des documents, rendre les soumissions en mains propres.

**SAF:** a la charge des archives des travaux AF exécutés en zone rurale. Archives à disposition du public et des communes qui doivent entreprendre des travaux ou réfectionner les ouvrages.

### DFIN

**RF:** au nombre de 14 les guichets des Registres fonciers informent sur les droits sur les immeubles (propriété, servitudes, gages).

**ACI:** 21 guichets sont répartis entre les Offices d'impôts de district et l'Office des impôts des personnes morales.

**SCRIS:** 1 guichet: Statistique Vaud qui diffuse de l'information statistique concernant le canton, les communes, la population, le travail, le chômage, l'économie, etc.. Vente de publications.

### OJV

L'Ordre judiciaire est un gigantesque guichet sans en être un.



## Toujours plus de guichets virtuels

De plus en plus d'information et d'offres de prestations de l'administration vaudoise sont accessibles sur internet. En même temps, les exigences du public augmentent. Les guichets virtuels de l'Etat suivent-ils la demande en quantité et en qualité? Réponse du webmaster cantonal Marc Johannot.

«Nous n'avons pas de statistiques. Par ailleurs les services qui ouvrent des guichets sur internet ne s'adressent pas forcément à la cellule web. On

peut néanmoins dire que le nombre de guichets électroniques augmente car les services prennent de plus en plus conscience de ce qu'ils ont à y gagner: de 2003 à 2004, la fréquentation du site de l'Etat de Vaud a bondi de 80%!

Concernant la qualité, elle passe par l'application de principes qui découlent du bon sens, dont la mise à jour des documents sur l'ensemble du site et leur simplicité et rapidité d'accès».

JC

(suite de la p. 4)

par exemple la hauteur maximale des guichets. Il y aurait ensuite des articles touchant à la relation. Les questions liées à la protection de la sphère privée y seraient entre autres traitées. Enfin des règles fixeraient l'attitude à adopter, notamment en termes de respect, d'empathie ou d'information à donner.

Mais un tel programme trouve vite ses limites face à la variété des services rendus aux guichets. Comment mettre en effet sur le même plan la réponse que doivent donner les admissions du CHUV à une personne souffrante, le service qu'offre l'employé du prêt à la Bibliothèque cantonale et universitaire et l'émolument que perçoit le Service des

automobiles et de la navigation pour dupliquer un permis de conduire? Et Martial Pasquier de conclure: «avec une telle variété de services, la recherche du plus petit dénominateur commun des règles qu'une administration devrait se donner pourrait bien n'aboutir qu'à une somme de banalités». Certains services sont tenus à une organisation très stricte de leurs guichets. C'est le cas dans les hôpitaux. D'autres rationalisent au mieux pour faire face à l'affluence. Quelques-uns ont pensé à l'image qu'ils transmettent de l'Etat par le guichet. Chacun trouve sa solution mais les cas de transmission d'expérience entre services dans ce domaine sont rares.

Joël Christin



PHOTOS: JOEL CHRISTIN

Rattaché au Service de la population, le Bureau des passeports fournit en plus depuis quelques mois les services de l'ancien Bureau des légalisations qui était rattaché à la Chancellerie.



À son arrivée à la tête du Service de prévoyance et d'aide sociale, en 1991, Christine Schaub y a fusionné les 2 réceptions existantes pour créer ce comptoir accueillant et multifonctionnel. Elle n'a pas eu de trop de l'assistance de sa responsable RH et d'un conseil extérieur pour définir au mieux l'ergonomie du lieu. Le comptoir est imposant et solide sans pour autant nuire à l'ouverture des espaces. Avec l'éclairage étudié, ce sont autant d'éléments qui ont un effet modérateur sur la querulence trop fréquente de certains usagers. Les réceptionnistes distribuent le courrier dans des casiers à double entrée qui font du lieu une plaque tournante du Service. Christine Schaub a aussi pensé aux attitudes. Un temps, les réceptionnistes étaient toujours munies de bons de cafétéria qu'elles offraient aux usagers agressifs. Car il arrive que ceux-ci «squattent» longuement le couloir, voire même un bureau, en vitupérant. Mais la méthode douce ne semble plus suffire. Des moyens plus intimidants apparaissent. Depuis janvier un sécuritas veille, qui fait chuter la fréquence des agressions verbales et rassure fortement les collaborateurs dans ce bâtiment administratif de la Pontaise aux larges couloirs ouverts à tous vents.



Employé du prêt à la Bibliothèque cantonale universitaire à la Riponne, Stéphane Schlatter n'a pas affaire à la clientèle la plus difficile. «S'ils peuvent parfois être exigeants, les usagers de la bibliothèque ont du plaisir à lire et se montrent le plus souvent reconnaissants». L'accès direct pour tous au catalogue informatique des ouvrages facilite les transactions. Il n'y a par ailleurs pas ici de liste de questions à poser aux usagers comme Stéphane Schlatter en a connu à la poste.



Au Service de protection de la jeunesse, Frédéric Vuissoz, chef de projet pour la réorganisation du SPJ, prête une attention particulière à l'aménagement des locaux. À prix équitables, il misera toujours sur la couleur pour rendre des atmosphères chaleureuses. Avec l'aide de deux secrétaires, il a transformé en salle d'attente accueillante et ludique pour les enfants le couloir qui fait face au nouveau guichet de l'Office régional de protection des mineurs du Centre.

# 1100 personnes défilent au Service des autos chaque jour

*Avec des jours de pointe à plus de 1800 personnes à accueillir, le Service des automobiles et de la navigation (SAN) arrivait à saturation. Une réorganisation structurelle et informatique est tombée à point nommé en 2004 pour soulager le personnel et le public.*

L'année 2003 a été l'année de trop. Et Alfred Forestier, responsable des ressources humaines du Service des automobiles et de la navigation (SAN) de se souvenir. «L'année 2003 a été très difficile pour les collaborateurs du SAN. Notre système de prise en charge des clients – soit 1100 personnes en moyenne par jour, voire 1800 les jours de pointe, lorsque tout le monde arrive deux jours avant le départ en vacances, qui avec sa caravane, qui avec son bateau – atteignait ses limites». L'on a même hésité alors à mettre sur pied un cours de debriefing ou un cours permettant aux collaborateurs de gérer les débordements violents de certains usagers. La faute à une augmentation progressive du nombre d'immatriculations et à une procédure trop contraignante. Devinant la saturation poindre, le SAN planchait depuis quelque temps déjà sur une double réorganisation, du système informatique et de l'accueil des clients. Et 2004 a rimé avec leur application.

## Eviter l'agglutinement

«Le travail au guichet est pénible, on y est au front» résume Alfred Forestier. Afin d'amé-

liorer les conditions de travail des personnes travaillant aux 25 guichets, il a d'abord été décidé de canaliser le public afin de l'empêcher de s'agglutiner autour d'un guichet et donc de préserver la relation de travail entre un client et le collaborateur du SAN. Un système qui prévient également la frustration des clients qui sont servis à tour de rôle et non plus en fonction des aléas de la progression de la colonne dans laquelle ils se sont mis.

## Prévenir l'attente au guichet

Pendant des années, le SAN a assuré une formation interne destinée à préparer les collaborateurs à l'accueil du public. Depuis quelques années toutefois, tous les nouveaux collaborateurs suivent des cours du



Alfred Forestier, RRH du SAN

Centre d'éducation permanente (CEP) dont un, qui jusqu'en 2004, traitait de l'accueil au guichet (v. p. 8). Un cours qui doit permettre au personnel de gérer le contact avec le public et ses éventuels débordements. Ces derniers résultent essentiellement de deux causes: le temps d'attente dans la file et l'impossibilité de recevoir la prestation attendue. «Afin de pallier à d'éventuels délais d'attente, la nouvelle organisation prévoit l'intervention d'un responsable de guichet qui vient en appui aussitôt qu'un dossier est susceptible de demander plus de temps que prévu dans son traitement», explique Alfred Forestier.

Pour ce qui est de la deuxième cause de mécontentement: l'impossibilité de recevoir une prestation complète, la faute en incombe malheureusement le plus souvent aux clients eux-mêmes, qui ne présentent pas tous les documents nécessaires. Reste à ces derniers à développer le réflexe internet et à s'informer sur le site très complet du SAN ([www.san.vd.ch](http://www.san.vd.ch)) sur la marche à suivre et, pourquoi pas, à effectuer par la suite nombre de démarches via sa plate-forme, *I-dispo*, encore dans la phase de peaufinage.

Annika Gil

## «Il faut du caractère pour travailler au SAN»

Qui n'a pas tremblé pour son permis ou sa titine en franchissant les portes du Service des automobiles et de la navigation (SAN)? Lorsque la voiture devient l'enjeu d'une démarche administrative, les sentiments sont souvent exacerbés. D'autant plus «que nous sommes un service payant et que nos clients ne sont pas forcément contents de payer des taxes», précise Véronique Bovet qui possède une expérience de 6 ans aux guichets du SAN.

«Il faut du caractère pour travailler ici», et malgré la réputation difficile du SAN – méritée selon les uns, dépassée selon d'autres dont la soussignée qui ne peut que se louer de la gentillesse avec laquelle les collaborateurs se sont décarcassés pour faire passer l'expertise à ma voiture alors que je m'étais présentée à l'heure mais au mauvais endroit, à la Blécherette au lieu d'Aigle – Véronique Bovet avoue n'avoir eu «que très peu de problèmes au guichet». L'art et la manière d'accueillir les clients y est pour beaucoup selon elle. «Et ceux qui veulent vraiment être fâchés, rien ne pourra les calmer».

## Varier les tâches

Le travail au guichet est largement tributaire de l'état d'esprit des uns et des autres ainsi que de l'efficacité avec laquelle une prestation est remplie. «Une situation stressante à laquelle on se fait», relativise Véronique Bovet. Toutefois, afin de mieux gérer ce stress, la trentaine de collaborateurs des neuf guichets des plaques minéralogiques et du hall des expertises, se partagent la journée entre le guichet et le «back-office» où ils traitent les gros dossiers de professionnels (garages, concessionnaires,...), à l'écart du public.

A noter que le SAN tend à développer le système dit du guichet unique où le client peut recevoir un maximum d'informations et de prestations afin de lui éviter de naviguer d'un bureau à l'autre.

## Premier arrivé, premier servi

Depuis que les clients ont été canalisés dans un parcours entouré de cordons (v. photo p.1), Véronique Bovet ressent une nette amélioration dans l'échange avec ses clients. «Grâce à ce système, le premier



Véronique Bovet, au guichet depuis 1999 à l'unité en charge des plaques du Service des automobiles et de la navigation (SAN), à la Blécherette.

arrivé est le premier servi alors qu'auparavant, les gens se mettaient dans l'une ou l'autre des colonnes et pestaient lorsque leur colonne avançait plus lentement parce que la personne au guichet devait s'occuper d'un dossier complexe». Un système relativement simple à mettre en place «qui facilite grandement les choses». – AG



...suite et fin du dossier sur les guichets.

## Formation au CEP: moins de demandes

«**A**ccueil et réception: développez votre aisance!» Le cours n'est plus au programme du Centre d'éducation permanente (CEP) depuis cette année, mais plusieurs centaines de personnes travaillant à l'Etat de Vaud l'ont suivi ces dernières années. «Et il peut être reconduit sur demande», s'empresse de préciser Marie-Thérèse Tonini, responsable de formation au CEP. La demande pour ce type de formation dans les administrations, si elle s'est un peu affaïssée ces derniers temps, ne risque pas de disparaître totalement. L'accueil physique demeure dans bien des cas indispensable. Le guichet répond par ailleurs dans une certaine mesure à l'égalité de traitement que doit l'Etat à ses administrés. L'usager non francophone ou illettré y trouve réponse sans plus d'effort que le juriste, l'écrivain ou l'informaticien. Et dans certaines situations complexes, le guichet peut même se révéler économique, permettant de s'assurer une bonne compréhension mutuelle en quelques échanges verbaux là où le même résultat aurait nécessité plusieurs échanges de courriers longs à rédiger.

«Un des volets des cours donnés au CEP ces dernières années portait sur la communication», explique François Monnier, formateur qui a vu défiler, depuis 3 ou 4 ans, la quasi-totalité des personnes tenant un guichet dans l'administration vaudoise. «Un dialogue face à face permet de détecter rapidement les besoins de l'usager, pour autant que l'on sache poser les bonnes questions. On peut tout aussi rapidement s'assurer de la bonne compréhension en reformulant les demandes de l'usager. Et, grand avantage sur le téléphone, le guichet physique permet d'enrichir le dialogue par de multiples signes non verbaux qui peuvent éviter les quiproquos». La médaille a pourtant son revers: «on me pose de plus en plus de questions concernant la violence verbale», reconnaît François Monnier qui affirme que le nombre de cas d'agressivité de la part d'utilisateurs a nettement augmenté ces 10 dernières années. Faire diminuer la charge émotionnelle, savoir gérer les demandes exagérées et les insultes, savoir dire non quand il faut, sont des sujets devenus incontournables dans un cours sur l'accueil.

– Joël Christin



# Démarche DEFI: le temps des analyses

*Le calendrier est tenu. Les propositions des services sont analysées en vue des décisions du Conseil d'Etat. Cette phase est protégée par une consigne de confidentialité. Les mesures retenues seront connues avant l'été.*

**L**a démarche pour le réexamen du fonctionnement et des prestations de l'Etat, dite «DEFI», progresse selon le calendrier établi lors de son lancement, en novembre dernier. Jacqueline Maurer, présidente du comité de pilotage, a réuni l'ensemble des chefs de service le 9 février dernier, en présence du Conseil d'Etat, pour faire le point.

À cette date, près de 500 propositions de mesures avaient été identifiées. A première vue, une bonne moitié de ces propositions pourrait être réalisée dans le cadre du budget 2006. Et plus de la moitié peuvent être réalisées dans la sphère de compétences des services, sans nécessité d'une décision formelle du Conseil d'Etat.

## Quelles prestations pourrait-on encore réduire?

La moisson est abondante dans les domaines classiques des économies et des recettes; elle l'est moins dans les domaines nouveaux ouverts par la démarche DEFI, à savoir la simplification des structures et des processus d'une part, et le réexamen des prestations d'autre part.

Mme Maurer a indiqué qu'un effort restait à fournir, en matière d'idées nouvelles, dans les domaines des processus administratifs et dans celui des prestations. Le comité de pilotage se réserve d'en proposer lui-même.

La liste des mesures n'est d'ailleurs pas close. La base DEFI reste ouverte en tout temps à de nouvelles propositions émanant des services, du comité de pilotage ou des

chefs de département. De même, chaque collaborateur a la possibilité de présenter des propositions de mesures par messagerie à l'adresse [info@defi.vd.ch](mailto:info@defi.vd.ch). Des propositions de collaborateurs ont ainsi déjà été soumises au comité de pilotage.

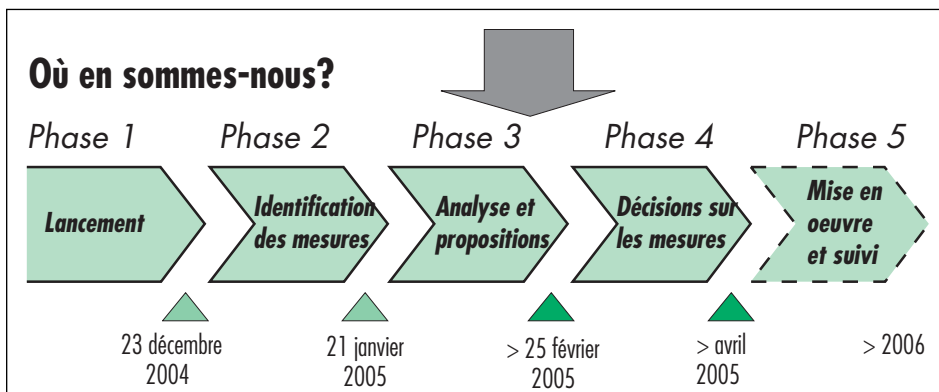
## Analyses conduites avec les compétences internes

Dans la phase 3 où nous nous trouvons actuellement, les services analysent les propositions de mesures qui ont été validées par leur chef de département, afin de vérifier leur faisabilité et d'évaluer leurs effets financiers. Ils sont soutenus dans ce travail par l'équipe de projet, qui réunit, conformément à l'esprit de la démarche, exclusivement des compétences internes, notamment celles de l'Unité de conseil et d'appui en management et celles du Service d'analyse et de gestion financières.

## Communication

Dans l'intérêt même de la démarche, les mesures soumises à l'analyse ne sont connues que des personnes qui ont accès à la base de données DEFI. Des consignes de confidentialité ont été transmises à ces personnes, dans le but de préserver l'objectivité du travail d'analyse.

Les mesures retenues pour application ou pour étude, avec leurs effets sur l'administration et sur les budgets à venir, seront publiées lorsque le Conseil d'Etat aura pu les examiner dans leur ensemble et prendre ses premières décisions. Cette publication devrait intervenir avant les vacances d'été.





# Vos questions à [info@defi.vd.ch](mailto:info@defi.vd.ch)

*Les collaborateurs de l'Etat peuvent poser leurs questions ou faire leurs remarques par e-mail. On leur répond dans les trois jours, questions et réponses sont publiées sur le site intranet. Quelques exemples.*

*Comment procéder lorsqu'on souhaite soumettre une proposition sans avoir l'aval de sa hiérarchie?*

Transmettez votre proposition via notre e-mail : [info.defi@vd.ch](mailto:info.defi@vd.ch). Elle sera soumise de manière anonyme au comité de pilotage qui la proposera au chef du département concerné; celui-ci décidera si elle doit être soumise au service pour analyse.

*La proximité de la prestation (du service) à l'utilisateur sera-t-elle un critère d'analyse pris en considération?*

Oui, mais le mot d'ordre de DEFI est «faire moins avec moins». Il sera donc indispensable dans le cadre des analyses de mettre en balance la nécessité de délivrer un service de proximité avec la volonté du Conseil d'Etat de réduire les standards des prestations voire de supprimer celles-ci. Ainsi, pour chaque prestation il s'agira de vérifier sans tabou si elle est nécessaire, si elle pourrait être fournie d'une manière plus économique, mieux ciblée, redimensionnée ou supprimée sans inconvénients majeurs pour les bénéficiaires.

*Quel est le lien entre l'opération des 300 postes et la démarche DEFI?*

L'opération des 300 postes porte sur les années 2004, 2005 et 2006. La démarche DEFI se concentre sur les budgets 2006 et 2007. Chacune de ces démarches est conduite indépendamment de l'autre afin d'éviter le risque d'une comptabilisation à double des mêmes effets financiers.

*Est-ce que le fait de suggérer des propositions concernant d'autres services que le sien n'est pas un appel à la délation ?*

Un regard externe, en particulier celui de nos partenaires directs, est toujours bénéfique. Il s'agit donc avant tout de suggérer des pistes de réflexion et non pas de dénoncer quoi que ce soit. Celui qui voit de la délation dans le fait qu'une mesure est proposée pour son service, doit se poser la question de la raison de cette proposition et y chercher une opportunité d'amélioration... C'est une question d'état d'esprit. De plus, les chefs de département et les chefs de service auront tout loisir de rejeter une mesure si celle-ci devait ne pas être pertinente.

*Quelles sont les actions de communication prévues pendant toute la durée de la démarche ?*

Un plan de communication par phase a été établi pour l'ensemble de la démarche DEFI. En résumé:  
- La gazette tiendra les collaborateurs régulièrement informés de l'avancement de la démarche  
- Il n'y aura pas de communication sur le contenu des mesures proposées et analysées tant qu'elles n'ont pas fait l'objet d'un examen ou d'une décision de la part du CE (avant l'été).

*Quand aurons-nous une information sur la plateforme emploi ?*

Les collaborateurs seront informés régulièrement sur le dispositif RH mis en place, d'une part au travers des articles de la Gazette et d'autre part au travers du site Intranet de la démarche DEFI

*Le RAGAFIN sera-t-il supprimé?*

Le Conseil d'Etat a renoncé cette année à établir son rapport annuel de gestion administrative et financière (RAGAFIN), afin de concentrer les énergies sur la démarche DEFI. Pour autant, l'idée d'un rapport annuel harmonisé sur une base informatique n'est pas abandonnée définitivement et une nouvelle formule simplifiée sera introduite l'année prochaine.

*Quelles sont les personnes qui constituent l'équipe de projet de la démarche DEFI ?*

Vous pouvez consulter la liste des membres de l'équipe de projet sur le site intranet de la démarche DEFI/structure de projet.

*Quelles sont les mesures que le Conseil d'Etat souhaite proposer pour améliorer son fonctionnement?*

Le Conseil d'Etat a prévu, dans le cadre de la démarche DEFI, de passer en revue les différentes possibilités d'économies et de simplifications dans son organisation et son fonctionnement. Les mesures qu'il retiendra sur ces sujets seront communiquées en même temps que les autres.

# A bise exceptionnelle, engagements exceptionnels

«**D**es conditions exceptionnelles». La bise qui a soufflé les 26, 27 et 28 janvier dernier ainsi que les chutes de neige de ces dernières semaines nous ont replongé dans les frimas de nos hivers d'antan. Avec environ 20 centimètres d'or blanc, accompagnés de vents soufflant à quelque 100 km/h et des températures plongeant jusqu'à 10 degrés sous zéro. Une combinaison que Jean-Claude Meige n'a que rarement vue malgré ses vingt ans d'engagement au bureau technique de la division de l'entretien des routes cantonales. «Nous avons demandé aux voyers qu'ils nous dressent un inventaire des moyens et des coûts qu'ils ont dû engager pour pouvoir déneiger et traiter au sel les routes, et cela risque de nous coûter cher», prédit Jean-Claude Meige.

## Matériel roulant en tous genres

Le réseau routier est dense et dès que la bise souffle, elle ramène constamment la neige sur les routes, obligeant à les déblayer à nouveau. Il devient alors impossible de tout nettoyer en une nuit ou un jour. Plusieurs dizaines de tronçons ont donc dû être fermés provisoirement faute de moyens.

Pourtant, les entreprises privées auxquelles le Service des routes mandate le déneigement des chaussées – à l'exception du Col des Mosses – ont mis tous leurs moyens à disposition (chasse-neige, fraiseuses,...). Le Service des routes a même réquisitionné des véhicules «extraordinaires». Des camions et des machines qui normalement ne sont pas engagés dans de telles tâches. «Sans parler des cantonniers qui n'ont pas compté leurs



*Face à la situation climatique rarissime de la fin janvier les collaborateurs du Service des routes ainsi que les entreprises privées mandatées ont mis tout en œuvre pour rendre les routes praticables. Labeur fatigant et frustrant lorsque les rafales de vent ramenaient à nouveau de la neige sur les tronçons déneigés peu de temps auparavant.*

heures, de nuit comme de jour, et sont restés de piquet».

## Réserves de sel encore suffisantes

La pénurie de sel n'est toutefois pas encore d'actualité: «nous avons encore de grosses réserves dans les centres d'entretien des autoroutes qui nous permettent d'envisager la fin de l'hiver avec sérénité», rassure Jean-Claude Meige.

AG



## Rendez-vous

L'Ensemble vocal *Hémiole*, spécialisé dans la musique ancienne, accompagné de l'Ensemble Baroque du Léman, interpréteront Bach et Zelenka pour le temps de la Passion. Il s'agit du Motet 227 *Jesu, meine Freude*, et de la cantate BWV 182 *Himmelskönig, sei willkommen*, tous deux de Jean-Sébastien Bach, ainsi que des *Lamentations de Jérémie* pour solistes et orchestre, de Jan Dismas Zelenka. Les solistes seront: Alex Potter, alto, Raphaël Favre, ténor et Lisandro Abadie, basse. tandis que la direction sera assurée par John Duxbury.

Concert à l'Eglise Saint-François, à Lausanne, **vendredi 18 mars 2005**, à 20h30. Réservation: 021/616 58 76 ou [hemiolo@freesurf.ch](mailto:hemiolo@freesurf.ch). Prix des places: 40.- / 25.-, AVS/AI/étudiants/chômeurs: 30.- / 15.-

## Des cabanons «poussent» au bord des routes



**V**ous n'aurez pas à lever le pied à la vue des petites maisonnettes en bois installées pour quelques mois au bord des routes et autoroutes du canton de Vaud. Ce ne sont pas de nouveaux types de radars de la police cantonale! Comme tous les cinq ans, ces cabanons abritent les «compteurs»

(retraités, étudiants, chômeurs, etc.) chargés de relever durant cinq journées (14 mars, 17 juin, 10 août, 24 juillet et 23 octobre 2005) la composition de la circulation motorisée dans le cadre du recensement du trafic routier en Suisse. La mise en commun des résultats de cette enquête avec ceux des postes de comptage automatique est utile pour établir une planification routière et pour aborder les problèmes relatifs à l'écologie, l'économie et la sécurité routière.

Près d'une trentaine de recenseurs et trois collaborateurs de l'Etat de Vaud travaillent à la mise en place de ce recensement. Mais selon Naaman Saïd, ingénieur responsable de l'opération au Service des routes, ce type de comptage va peu à peu se restreindre: «En l'an 2000, nous avions vingt-cinq postes alors que cette année nous n'en avons plus que onze. Ceci grâce à la modernisation des systèmes de comptage». Profitons donc encore cette année de cette présence incongrue au bord des routes... – AP

# Un effort partagé pour assurer l'avenir de la Caisse de pensions de l'Etat de Vaud

*La Caisse de pensions de l'Etat de Vaud compte de plus en plus de pensionnés en regard du nombre de ses cotisants. Un déséquilibre que les rendements de ses capitaux ne parviennent à combler. Des mesures structurelles sont à l'étude pour assurer la pérennité de l'institution.*

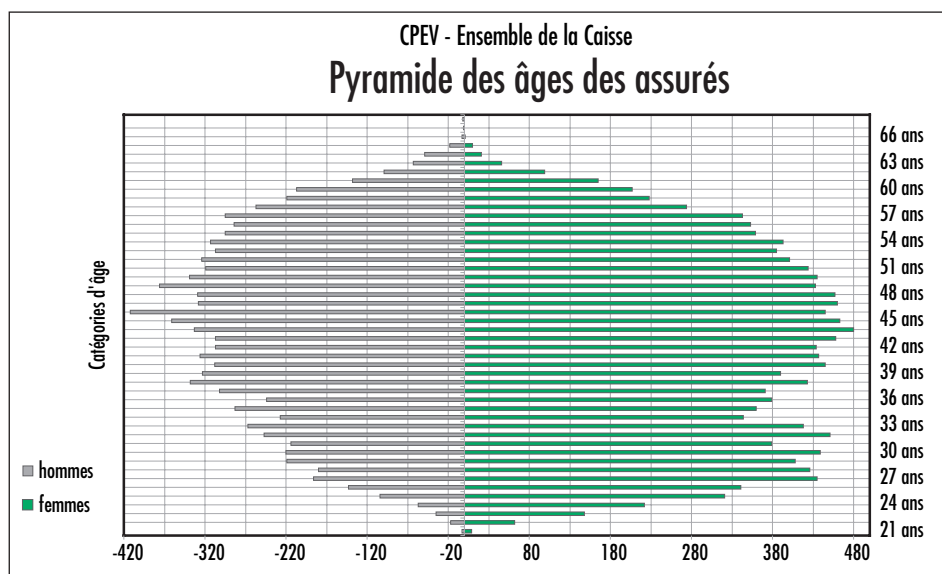
C'est désormais une réalité avérée, incontournable: le nombre de pensionnés de la Caisse de pensions de l'Etat de Vaud (CPEV) augmente nettement plus rapidement que celui des cotisants. Cette tendance, généralisée dans le secteur de la prévoyance professionnelle, n'est pas près de s'inverser. En outre, la récente crise boursière a montré que notre Caisse ne peut pas compter sur le seul rendement de ses capitaux pour pallier le déséquilibre des effectifs. Concrètement, la cotisation de 24% n'est plus suffisante pour financer les prestations actuelles, indexer les rentes et atteindre l'objectif d'un degré de couverture de 75% dans un délai de 15 ans. Aussi nul ne conteste-t-il aujourd'hui la nécessité de prendre des mesures d'ordre structurel pour assurer à longue échéance la pérennité de l'institution. Le Conseil d'Etat s'y est engagé; il présentera cette année un projet au Parlement, après avoir négocié avec les syndicats et associations du personnel.

## Quelles mesures prendre?

Pour l'heure, il appartient à la commission tripartite des assurances de proposer et d'élaborer des solutions. Composée de représentants de l'Etat et du personnel ainsi que d'experts, cette commission examine en profondeur chacune des mesures envisageables, qu'elles portent sur le mode de financement, l'âge de la retraite ou la définition

## Tripartite: qui sont-ils?

Nommés par le Conseil d'Etat, les membres de la Commission assurances personnel de l'Etat, dite *Commission tripartite*, sont des représentants de l'Etat et du personnel, ainsi que des experts: Filip Grund (SPEV), Christian Pilloud (DGES), Emmanuel Masson (Hospices), Helga Koppenburg (actuaire indépendante), Alain Pahud (Retraites populaires), Françoise Wermeille (Hewitt SA), Bernard Krattinger (syndicat SUD), Jean-Marc Haller (syndicat FSF) et Bernard Bovay (syndicat SSP).



du salaire assuré. Parmi les mesures déjà étudiées, on peut citer l'allongement de la durée des cotisations de 35 à 37,5 ans pour obtenir le taux de rente maximum, l'augmentation de la déduction de coordination, ainsi que l'aménagement du supplément temporaire et l'extension des conditions d'octroi de l'avance AVS.

## Eventuelle augmentation des cotisations à débattre

La question d'une éventuelle augmentation des cotisations, ménageant l'attractivité de l'Etat comme employeur, ou celle d'une indexation partielle des rentes, voire de leur non indexation, seront débattues également dans le cadre des travaux de la commission tripartite. Car loin de se concentrer sur une seule mesure, celle-ci recherche la meilleure combinaison de différentes actions, sans que leurs effets ne s'annulent mutuellement. L'objectif clairement établi par le Conseil d'Etat consiste à répartir équitablement les efforts consentis entre les assurés actifs, l'Etat employeur et les pensionnés.

## Mesures conjoncturelles insuffisantes à long terme

Le second engagement pris par le Gouvernement en marge de la convention salariale 2005-2008 prévoit que «l'entier des mesures soit destiné à la pérennité de

la Caisse». Autrement dit, le Canton ne pourra pas compter sur les futures mesures structurelles pour réaliser des économies sur son ménage courant. On se souvient que le Grand Conseil avait déjà adopté en automne 2003 une première série de mesures dites «conjoncturelles», afin de mieux adapter la législation sur la Caisse de pensions aux fluctuations toujours plus importantes et soudaines des marchés boursiers. L'Etat, qui octroie sa garantie financière à la CPEV, avait annoncé que ces aménagements ne seraient pas suffisants pour compenser les effets démographiques à moyen et long termes.

## Atteindre une couverture de 75%

Plusieurs études indépendantes ont été mandatées depuis lors à ce sujet. De nature très différentes, ces simulations sont parvenues au même résultat: le rendement annuel moyen des capitaux de la Caisse devrait dépasser 5% pour que son degré de couverture atteigne les 75% visés à l'échéance du délai légal de quinze ans. Or, les résultats comptables attestent que la moyenne annuelle des rendements est inférieure à 4% sur les dix dernières années. Autant dire que le degré de couverture fixé par la loi ne pourra pas être obtenu sans les mesures «structurelles» actuellement en cours d'élaboration. — ODz

# Nouveau Musée des Beaux-arts: le jury a délibéré

*Le projet architectural de nouveau Musée des Beaux-Arts sera dévoilé le 11 mars. Le jury, présidé par Philippe Biéler, a choisi le lauréat d'un concours qui a réuni 249 candidats.*



Philippe Biéler, président du jury, (entouré d'Eric Perrette, architecte cantonal, et de Kurt Aellen, architecte et vice-président du jury) découvrant le nom du lauréat du concours international d'architecture du nouveau Musée des Beaux-Arts.



Le site retenu pour la construction du nouveau musée est Bellerive.

Lancé en février 2004, le concours international d'architecture pour la construction d'un nouveau Musée des Beaux-Arts s'est achevé avec la désignation du lauréat dont le nom et le projet seront dévoilés le 10 mars prochain lors d'une conférence de presse. Dès le 11 mars, le Palais de Rumine accueillera une exposition des 9 projets retenus lors du deuxième tour. Parallèlement, le Musée cantonal des Beaux-Arts présentera une exposition retraçant l'historique du Palais de Rumine qui, depuis son inauguration en 1906, héberge le Musée. Les 240 autres projets qui ont participé au concours seront présentés dans l'annexe de la Haute école pédagogique (HEP), à Lausanne.

La construction du nouveau Musée des Beaux-Arts fera l'objet d'un financement partagé par les collectivités publiques du Canton et de la Ville, ainsi que par le secteur privé. Un crédit d'étude devrait en principe être présenté au Grand Conseil début 2006 et une demande de crédit de construction devrait suivre en 2008.

*Exposition du projet du lauréat et des 8 autres projets retenus lors du deuxième tour au Palais de Rumine, dès le 11 mars, dès 11h. Les 240 autres projets déposés par les concurrents seront visibles, dès le 11 mars, dans l'annexe de la Haute Ecole Pédagogique (HEP), av. des Bains 21, à Lausanne.*

## Formation continue: psychologie du management

Le service de formation continue de l'Université de Lausanne organise un cours destiné à tous les diplômés de hautes écoles ou de formation équivalente, pouvant être amenés à occuper ou occupant un poste d'encadrement: **Psychologie du management**, placé sous la responsabilité du professeur Marcel Lucien Goldschmid.

Des intervenants externes animeront également l'un ou l'autre des 18 modules qui composent ce cours qui compte trois volets, indépendants les uns des autres. Les six premiers modules, qui auront lieu entre le 11 mai et le 15 juin, traiteront du Ma-

*nagement opérationnel*: communication, conflits, maîtrise du stress, délégation,... Le deuxième volet qui se déroulera entre le 22 juin et le 7 septembre, traitera du *Management stratégique*: favoriser l'innovation, la négociation, la gestion de projets,... Enfin, le 3e volet, qui se déroulera entre le 14 septembre et le 19 octobre, s'intitule *Cadre: agent de changement* et dissémera le rôle du leader.

*Inscription jusqu'au 20 avril ou 3 semaines avant le début de la journée. Service de formation continue, UNIL, bâtiment central, 1015 Lausanne. Tél.: 021 692 22 94 ou [www.unil.ch/sfc](http://www.unil.ch/sfc).*

## Formation continue: économie et finances publiques

Le service de formation continue de l'Université de Neuchâtel propose un cours intitulé **Économie et finances publiques**, placé sous la responsabilité scientifique du Professeur Milad Zarin-Nejadan.

Destiné principalement aux cadres des entreprises et des administrations publiques et aux politiciens, ce cours a pour objectif de comprendre les mécanismes économiques de fonctionnement du secteur public afin d'acquérir une capacité d'analyse des problèmes actuels des collectivités publiques suisses. Cette formation, qui aura lieu à Neuchâtel de **mars à juin 2005**, est répartie sur 7 modules de deux soirées

(17h45 à 20h15), qui traiteront des sujets suivants: Introduction aux outils d'analyse micro et macro-économique/Rôle économique de l'Etat, Analyse des dépenses et des recettes des collectivités publiques, Réforme fiscale, Déficit budgétaire et endettement, Fédéralisme et finances publiques locales, New Public Management, Etat face aux inégalités, à la pauvreté et au chômage.

*Programme détaillé du cours disponible à l'adresse URL: <http://www.unine/foco/html/ECO-FINPUB-2005.html>. Noémie Bissat, Formation continue, Av. 1er-Mars 26, 2000 Neuchâtel. Tél. +41 (0)32 718 11 20, [service.formcont@unine.ch](mailto:service.formcont@unine.ch)*

# Panne d'électricité: Bedag n'a pas tremblé

*Comment Bedag a-t-elle assuré la continuité du système informatique de l'Etat de Vaud lors de la coupure de courant électrique du mois passé?*

Mardi 18 janvier, dans l'après-midi, une panne de courant a bloqué l'arc lémanique entre Genève et Montreux et, entre 14h50 et 16h environ (respectivement 15h06 et 15h53 au Centre de calcul de Recordon), toute la région a été plongée dans le noir à cause de la rupture d'une ligne à très haute tension.

Du côté de l'infrastructure informatique hébergée chez Bedag, à l'avenue Recordon, aucune panne n'a été à déplorer, les installations de secours ayant bien fonctionné: lorsque le réseau est tombé en panne, les batteries électriques ont immédiatement pris le relais, suivies comme prévu, après

3 minutes, par la génératrice diesel jusqu'à la reprise normale du courant.

## Alerte, gare à la suchauffe!

Au centre de backup de Bedag installé au Service d'Organisation et d'Informatique de la ville de Lausanne, une procédure a été déclenchée suite à une alerte venant de la climatisation: la température de la salle des machines commençait à monter, ce qui aurait pu nécessiter l'arrêt préventif des installations. Cependant, lorsque le courant est revenu, la température n'avait pas atteint ce seuil critique et aucune intervention n'a été nécessaire.

En cas de problème majeur, l'arrêt manuel d'une salle machines telle celle

qui existe au Centre de Calcul de l'Etat de Vaud (CCV) nécessite de pouvoir disposer d'une marge de temps de près d'une heure et demie. Les batteries de secours ne fonctionnant qu'une demi-heure, il faut faire appel au générateur diesel pour assurer une alimentation de plus longue durée. En cas d'arrêt brutal des 200 serveurs, la procédure de redémarrage de tout le parc demande environ de deux jours de travail et durant cette période, certaines machines pourraient ne pas être disponibles, ce qui impacterait fortement les utilisateurs.

Une panne de courant comme celle du 18 janvier est certes exceptionnelle, mais les coupures de courant de quelques secondes sont relativement fréquentes dans le quartier où est installé le CCV et sollicitent l'infrastructure de secours de Bedag une dizaine de fois par année.

A.Bisenz/Bedag



## ET TOQUE!

# Une charlotte russe au coulis de framboise

## La recette des apprentis du COFOP

Comme chaque trimestre, les jeunes en formation de cuisine au Centre d'orientation



et de formation professionnelle (COFOP) font profiter les lecteurs de *La Gazette* de leurs talents acquis auprès de Jérôme Boulès et Jean-Pierre Blotti, leurs maîtres d'apprentissage. Actuellement en 3e et dernière année de formation élémentaire pour l'obtention d'un CFC de cuisinière, Puspita Aurélia Fracheboud (photo) nous a préparé une douceur, elle qui est plus bec à sucre qu'adepte du salé.

## Dessert pour 5 personnes

**Pêlerines:** 2 jaunes d'œufs, 1 blanc d'œuf, 50 g de sucre, 40 g de farine fleur, zeste d'un demi citron.  
**Crème bavaroise:** 2 dl de lait, 1/2 bâton de vanille, prise de sel, 2 jaunes d'œufs, 70 gr. de sucre, 5 gr. de gélatine, 2 dl de crème 35%.  
**Sauce aux framboises:** 450 gr. framboises, 125 gr. de sucre glace, 1/2 citron.

### Sauce aux framboise

Mixer brièvement et passer les framboises, ajouter le sucre glace et le jus de citron. Si l'on utilise des fruits congelés, il est conseillé de faire cuire tous les ingrédients.

### Crème bavaroise

Fendre le bâton de vanille, gratter les graines et mettre le tout dans le lait. Tremper la gélatine dans de l'eau froide. Fouetter la crème. Chauffer le lait avec la vanille et le sel. Batta les jaunes d'œufs et le sucre en mousse. Verser le lait bouillant sur ce mélange et remettre le tout dans la casserole. Cuire à la nappé sur un feu doux en remuant constamment (ne pas dépasser 85° degrés). Retirer du feu et incorporer immédiatement



la gélatine égouttée. Passer de suite au chinois étamine. Laisser refroidir sur de la glace en remuant jusqu'à ce que la crème commence à gélifier. Incorporer délicatement la crème. et mouler immédiatement dans des formes préalablement rincées à l'eau froide et laisser reposer au réfrigérateur.

### Pêlerines

Tamiser la farine. Garnir une plaque avec une feuille de papier silicone. Batta en mousse les jaunes d'œufs et le sucre.

Monter en neige les blancs d'œufs puis les mélanger aux jaunes d'œufs. Incorporer délicatement la farine tamisée et le zeste de citron. A l'aide d'un sac à douille unie, dresser les pêlerines sur une plaque, 8 cm de long et 1,5 cm de large, environ. Saupoudrer de sucre fin. Cuire à 200°C, tirage ouvert environ 5 minutes (le sucre ne doit pas caraméliser). Détacher et laisser refroidir.

### Charlotte russe

Chemiser un moule avec des pêlerines. Remplir l'intérieur avec la crème bavaroise. Laisser prendre au froid pendant 2 heures. Démouler sur un plat et décorer avec de la chantilly et éventuellement avec des baies ou des fruits en compotes. Servir avec la sauce aux framboises.

## Lausanne à la carte

Troisième volet d'une série de publications consacrées à Lausanne – après *Emplois à Lausanne et dans sa région* et *Lausanne en l'an 2000 – Lausanne à la carte* est le premier atlas thématique et visuel permettant de comprendre la dynamique urbaine lausannoise entre 1970 et 2000. Ouvrage de 64 pages qui foisonne de cartes couleurs, *Lausanne à la carte* est né du travail d'analyse de la «section Lausanne» du Service cantonal de recherche et d'information statistique (SCRIS).

L'atlas recourt aux données des recensements fédéraux de la population mais aussi à d'autres sources à l'instar de données sur les migrations, le chômage, le logement, l'aide social, les revenus ou la mobilité quotidienne. Lausanne et ses habitants se dévoilent dans une approche intuitive à travers une présentation à l'échelle des quartiers et des agglomérations.

L'ouvrage s'adresse à tous les acteurs urbains (autorités, administrations, associations, entreprises) ainsi qu'aux enseignants, pour qui, il forme un outil pédagogique.

«*Lausanne à la carte – Atlas thématique des quartiers et de l'agglomération*», Service cantonal de recherche et d'information statistiques (SCRIS), Rue de la Paix 6, 1014 Lausanne. Prix: 28 francs. Infos: 021 316 29 99 ou [info.stat@vd.ch](mailto:info.stat@vd.ch)

## Lorsque les pamphlets fusaient dans le canton

Début 1798, le Pays de Vaud est déclaré indépendant et intègre la nouvelle République helvétique. Une période mouvementée



qui se traduit par la multiplication de pamphlets et autres libelles. Le débat politique investit la place publique et nombreux sont ceux qui vont faire usage de la liberté de presse. Naît alors une véritable guerre de pamphlets qui appelle la population à prendre position. Le dernier ouvrage publié par la Bibliothèque Historique Vaudoise, *Patriotes et contre-révolutionnaires*, reproduit intégralement plusieurs de ces textes et les présente dans le contexte agité d'alors.

«*Patriotes et contre-révolutionnaires. Lutttes pamphlétaires dans le canton du Léman sous la République helvétique*», par Jasmine Menamkat Favre, vol. 125 de la Bibliothèque Historique Vaudoise., 200 p. Prix: 45 francs + port. Tél.: 021 320 38 31 ou [www.s-a-v.org/bhv.htm](http://www.s-a-v.org/bhv.htm)

## Départ à la retraite de Jean-Marc Schwenter, Procureur général du Canton

Le Conseil d'Etat a pris acte de l'annonce du départ à la retraite du Procureur général du Canton de Vaud, Jean-Marc Schwenter, pour le 31 août prochain.

Jean-Marc Schwenter est entré au service de l'Etat de Vaud en 1966 en qualité de greffier substitut au Tribunal cantonal puis de substitut du procureur général (1967-1969), avant d'entreprendre un stage et d'obtenir le brevet d'avocat (1971-1972). Par la suite, il a occupé la charge de président du Tribunal du district de Lausanne (1973-1977), puis fut élu comme juge au Tribunal cantonal (1977-1983). Il assume depuis 1984 la charge de

Procureur général du canton de Vaud.

Tout au long de ses 21 ans passés au Parquet, M. Schwenter a formé près de 30 substituts dont les 4/5ème sont aujourd'hui magistrats judiciaires ou avocats pratiquants. Il a requis à de multiples reprises et s'est illustré dans de très nombreuses affaires, dont certaines, célèbres.

M. Schwenter a également été membre des Commissions d'experts chargées de la révision du Code pénal suisse et de l'instauration d'une procédure pénale fédérale unifiée.

Il a siégé dans diverses commissions, notamment la Commission de libération conditionnelle, le Conseil

de santé et la Commission vaudoise de lutte contre la toxicomanie.

Il préside par ailleurs la section francophone de la Chambre disciplinaire de Swiss Olympic pour la lutte contre le dopage.

Colonel de la justice militaire, M. Schwenter, a notamment, présidé la Cour militaire chargée de juger un accusé du génocide au Rwanda.

Le Conseil d'Etat a toujours pu apprécier les qualités tant professionnelles que personnelles de ce témoin privilégié de l'évolution de notre temps et de notre société. Il tient à le remercier de sa précieuse collaboration menée avec compétence et passion.

**MOTS CROISÉS**

### Horizontalement

1. Dans les manifs, surveiller les ailes.
2. Pour conclure. Fais-le hors du bureau..
3. Les EMS, c'est son affaire. A cheval entre l'Eglise et l'Etat.
4. Pas essayé. Chaîne européenne.
5. Queue de singe. Droit comme un I.
6. Faits pour glisser.
7. On y porte ceux qu'on loue. Ersatz de steak.
8. Latinisme académique. Lieu de désaccord entre Charles-Louis Rochat et son parti, Symbole d'un métal.
9. Possessif. La politique consiste souvent à marcher dessus.

### Verticalement

1. Elles peuvent être de Russie ou du 17 avril.
2. L'administration ne l'est pas de son image. Cri d'Espagne.
3. Sans trouble.
4. Ersatz de poudre.
5. Limite d'europe, sans le premier cercle.
6. Arbre droit comme un I. Diptère dont les deux parties sont soudées.
7. Peut se faire à une pipe ou à un bonbon. Canton.
8. C'est Charles-Louis Rochat qui s'y colle. Syndicat qui signe.
9. Les gazettes le sont dans l'Etat.

### Solution du n°161

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	P	R	E	S	I	D	A	I	T
2	L	A	X	A	T	I	F		O
3	E	M	A	N	A		F	O	U
4	N	E	M		L	I	A		S
5	I	N	I	T	I	A	L	E	S
6	T	E	N	U	E		E	P	O
7	U	R	E		N		R	I	T
8	D	A	N	O	N	E			E
9	E	S	T		E	X	I	L	S

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1									
2					■				
3						■			
4			■					■	
5							■		
6								■	
7					■				
8			■					■	
9				■					

# Un bureau à l'écoute des tuteurs privés

*Le nombre de personnes mises sous tutelle par la justice de paix augmente. L'Office du tuteur général est débordé et les pupilles sont de plus en plus confiés à des particuliers qui ont l'obligation de s'en occuper mais qui n'en sont pas moins déboussolés par cette charge. Un bureau leur vient en aide.*

«**A**idez-moi à me débarrasser de cette tutelle!» Ce n'est pas un pupille qui réclame à grands cris la levée de ce qu'il pourrait considérer comme un abus (voir encadré ci-dessous) mais la supplique formulée par la plupart des personnes qui viennent consulter le Bureau d'aide et de conseils de l'Office du tuteur général. Cela pourrait être vous, moi ou votre voisin car n'importe quel citoyen vaudois peut être un jour désigné par la Justice de paix tuteur d'une personne qui a été privée de ses droits civils parce que jugée incapable de gérer sa vie. Et contrairement à ce qu'imaginent nombre de tuteurs fraîchement nommés, il est très difficile de se défilier. «Nous leur expliquons que la loi les oblige à assumer cette tutelle et que puisque tel est le cas autant le faire



Corinne Vuilleumier et Marlyse Jammet, assistantes sociales, et Sarah Demierre, juriste, au Bureau d'aide et de conseils aux tuteurs privés, (absente: Valérie Corbaz, secrétaire), soit l'équivalent de deux postes à temps complet.

le mieux possible», précisent en chœur Corinne Vuilleumier et Marlyse Jammet, assistantes sociales au Bureau d'aide. Légalement, un tuteur peut demander après 4 ans de travail la levée de son mandat. «Nombre de personnes horrifiées au début par le rôle de tuteur se lancent ensuite à fond et consacrent plus de temps qu'ils ne le pensaient à l'origine et finalement se rendent compte qu'ils s'enrichissent à découvrir un autre monde que le leur, souvent le quart monde».

## Bénévole d'accord, tout seul non

Le Bureau d'aide a participé en automne 2004 à l'organisation de cours pour futurs curateurs bénévoles proposés par l'Association vaudoise des établissements médico-sociaux (AVDEMS) en collaboration avec Pro Senectute et le Service des assurances sociales. «Le bénévolat séduit beaucoup de gens», souligne Marlyse Jammet, «et les quelque 200 personnes qui se sont présentées au cours de l'AVDEMS en sont la preuve». Mais pour que la motivation perdure et pour que de nouvelles volontés naissent, il est nécessaire de proposer un encadrement. C'est plus efficace et plus valorisant pour celui ou celle qui a été appelé(e) à devenir le tuteur d'un pupille.

Par téléphone, par mail ou par des entretiens, les tuteurs privés peuvent demander des conseils, sur toutes questions liées à leur mandat – bloquer les comptes bancaires, obtenir des procurations, établir un état de la situation financière (dettes, biens, revenus,..) –, une formalité qui peut se révéler être très complexe. En tous cas pas familière au plus grand nombre d'entre nous.

Annika Gil

## Pourquoi un bureau d'aide et de conseils?

Si dans nombre de cantons, la prise en charge de pupilles majeurs est assurée par des tuteurs professionnels, le canton de Vaud continue à confier prioritairement les mandats tutélaires à des particuliers. Seuls les cas difficiles – violence, maladies psychiques, etc. – sont confiés aux collaborateurs de l'Office du Tuteur général. Soit 6500 tutelles assumées par des privés contre 1300 par l'Office en 2004.

Au vu de l'augmentation du nombre de pupilles et de la difficulté croissante de trouver des citoyens prêts à assumer les mandats tutélaires, le Conseiller d'Etat Pierre Chiffelle et le Tribunal cantonal, ont décidé en 2003 l'ouverture du Bureau d'écoute et d'aide aux tuteurs privés, dépendant de l'Ordre judiciaire et rattaché à l'Office du tuteur général. D'abord doté d'un demi-poste, le bureau est aujourd'hui composé de 4 personnes travaillant à temps-partiel. Leur tâche: répondre aux questions des tuteurs privés et les soutenir dans leur mandat.

## Permanence téléphonique

Le Bureau reçoit une centaine d'appels par mois, sans oublier les mails. Pendant l'année 2004, il a rédigé une trentaine de fiches de renseignements et de procédures à l'usage des tuteurs privés.

Bureau d'écoute et de conseils pour tuteurs privés, Mornex 32, Lausanne. Tél.: 021 316 67 33, [valerie.corbaz@otg.vd.ch](mailto:valerie.corbaz@otg.vd.ch)

## Tutelle ou curatelle?

Une personne est privée de ses droits civils par la Justice de paix lorsque pour des raisons de santé surtout (sénilité, maladie mentale) ou de dépendance (prodigalité, alcoolisme, toxicomanie) elle est jugée incapable de gérer sa vie. Elle ne peut plus par exemple engager sa signature et c'est son tuteur qui se chargera de régler ses affaires financières et administratives.

Toutefois, la majorité des cas soumis à la Justice de paix trouve une solution en une curatelle. Solution qui présuppose la collaboration du pupille (par exemple une personne âgée dépassée par les tracasseries administratives) et qui permet à ce dernier de garder ses droits civils. Le but est de sauvegarder au maximum la liberté du pupille et de trouver une solution proportionnée.



# Hommage à Cartier-Bresson

*Vingt ans déjà. Le Musée de l'Elysée est devenu le musée de la photographie en Suisse. Une maturité que l'Elysée célèbre en rendant hommage aux travaux de jeunesse de trois références: Henri Cartier-Bresson, Manuel Alvarez Bravo et Walker Evans.*

Dans un abandon total, sur un trottoir, entre deux ballots d'un marché mexicain, sur un palier de porte ou sur la dernière marche d'un escalier new-yorkais, ils dorment. La foule se presse. Le soleil luit. Les trains arrivent et repartent en grinçant. Ils dorment, la bouche ouverte, les mains glissées entre les cuisses ou sous un veston rapiécé. Ils dorment d'un sommeil puissant et incongru dans un monde qui rugit.

Tant Henri Cartier-Bresson, le Français, que Manuel Alvarez Bravo, le Mexicain, et Walker Evans, l'Américain, ont été fascinés par ces dormeurs des rues. Laissés pour compte, mendiants, journaliers ou vendeuses à la sauvette, leur vulnérabilité n'en est que plus criante. Dormir en plein jour, c'est offrir son corps à tous les dangers. Et pourtant ils dorment, au vu et au su de tous.

## 1935 - 2005: à nouveau réunis

Trois photographes, trois regards en cette année 1935. Ils sont jeunes, sont fauchés et s'échinent à appréhender le réel sans le mettre en scène. Sans pathos mais dans un noir-blanc rempli de poésie. Le Musée de l'Elysée présente une trentaine de clichés de chacun des trois photographes et reconstitue ainsi une exposition qui avait fait date en 1935: *Documentary & Anti-Graphic Photographs*. Montée par le galeriste new-yorkais Julien Levy, cette exposition dévoilait alors au public la nouvelle génération de photographes que sont Cartier-Bresson, Bravo et Evans. Elle marquait un tournant décisif et annonçait l'envol du photo-reportage.

## Le rêve américain

Une ascension du photo-reportage que le Musée de l'Elysée explore dans une exposition parallèle consacrée à Dan Weiner, un photographe américain que Cartier-



*Le Songe, 1931. Manuel Alvarez Bravo.*

Bresson tenait en grande estime. Fauché en pleine jeunesse, en 1959, Weiner ne cherche pas à capter le côté esthétique d'une scène mais à saisir les aspirations et les vertus qui caractérisaient la société américaine du boom économique. Opulence, belles dents, cheveux chatoyants, vitalité des corps et sûreté des attitudes. Les Américains sont optimistes, ils achètent des frigos, roulent

dans d'énormes Buicks et se retrouvent sur un green.

Quelque chose de joyeux et de perdu à la fois que la troisième exposition de l'Elysée ne respire pas du tout. Ces Suisses ont quelque chose d'engoncé. En 1967, Cartier-Bresson réalise un reportage consacré à la Suisse et à ses habitants pour la revue culturelle zurichoise, *du*. Proprets, figés à l'instar de cette dame aux caniches regardant la vitrine d'une bijouterie zurichoise ou de ces promeneurs du dimanche à Saas Fee, admirant la vue, assis sur des bancs, suffisamment éloignés les uns des autres. – AG

*«Anti-graphic photographs. Hommage à Cartier-Bresson (1908-2004)». Musée de l'Elysée, avenue de l'Elysée, 18, Lausanne.*

**Projections:** «Le retour», de Cartier-Bresson, 1944-45, 32 min. et «H.C.B Point d'interrogation?» de Sarah Moon, 1995, 38 min., samedi 9 et dimanche 10 avril, de 14h à 18h. Lors de ces deux dates, 2 autres films de Cartier-Bresson seront projetés, soit «Victoire de la vie», 1937 et «Espagne vivra», 1938.

**Cycle de cours:** «L'Histoire de la photographie en dix leçons» par Daniel Girardin, conservateur, samedi 26 février, à 14h30.

**Conférences:** «Le Violon d'Ingres» de Man Ray, samedi 5 mars, à 14h30 et «Mythologies photographiques: l'instant décisif de Cartier-Bresson», samedi 12 mars, à 14h30, par Radu Stern, responsable des programmes éducatifs, **Visites guidées:** dim. 6 mars, à 15h et 16h. Jusqu'au 10 avril.

## Expositions

**Archives cantonales vaudoises, Chavannes.** *Crimes et châtiments. Selon des sources des XIX<sup>e</sup> et XX<sup>e</sup> siècles.* L'exposition 2005 des Archives cantonales explore l'immense diversité de ses fonds relatifs à la délinquance. Soit 3,5 kilomètres linéaires de documents provenant de l'Ordre judiciaire, des corps de police, des institutions pénitentiaires ainsi que de privés à l'instar du fonds Mutrux (empreintes digitales et palmaires) ou du fonds P. Freymond consacré au dernier condamné à mort exécuté en 1868 dans le canton de Vaud. Lundi, mardi, jeudi, vendredi: 9h-17h, mercredi: 14h à 19h. Fermeture annuelle: 28 fév. au 11 mars 2005. Jusqu'au 6 janvier 2006.

**Cabinet cantonal des estampes, Vevey.** *Le collectionneur dans l'atelier. André Desponds & Pietro Sarto.* Dans les années 70, l'amateur passionné d'estampes André Desponds rencontre le graveur Pietro Sarto. Une amitié naît dont les fruits s'exposent à Vevey: estampes de Sarto et pièces de collection de Desponds. Mardi-mercredi: 11h à 17h30. Jusqu'au 3 avril.

**Hall principal du CHUV, Lausanne.** *Focus, de Daniel Frank, artiste lausannois qui conjugue audacieusement réalisme et abstraction. Soit une septantaine de peintures et de dessins qui traitent du portrait, de fleurs ou d'urbanisme. Jusqu'au 20 mars.*

**Espace des inventions, Vallée de la jeunesse, Lausanne.** *Plat comme le globe.* Une exposition interactive tous public (dès 7 ans) qui éclaire de façon originale et vivante les représentations du monde que sont les cartes, les plans,... Du 5 mars au 30 juillet.

**Bibliothèque cantonale et universitaire, Palais de Rumine, Lausanne.** *Territorial Dreams, un accrochage du sculpteur et plasticien Andreas Spitteler. Une réflexion ludique sur nos appartenances territoriales et culturelles. Vernissage jeudi 3 mars, à 18h30. Jusqu'au 31 mai.*

## Conférence

*«Scie, rabots, lime et marteau»*, à propos de l'artisanat du bois à Aventicum par l'archéologue Anika Duvauchelle. Samedi 12 mars, de 11h à 12h, au 3<sup>e</sup> étage du Musée Romain d'Avenches. Entrée libre. Collecte.

## Musique

*«Chants populaires et harmonisés»*, interprétés par le *Barboutzet*, chœur mixte d'Echallens, dans le cadre des Rencontres musicales au CHUV. Dimanche 10 avril, à l'auditorium César Roux, à 16h.