canton de vaud
LIBERTÉ ET PATRIE

NOVEMBRE 2012 **GC 036**

PREAVIS DU BUREAU DU GRAND CONSEIL
Election du Médiateur/de la Médiatrice pour la législature 2013-2017

Préambule

En vertu de la lettre d) de l'art.106 Cst-VD et de l'art. 7 de la loi sur la médiation administrative adoptée le 19 mai 2009, la personne en charge de la médiation administrative est élue par le Grand Conseil. L'objet de ce rapport est le préavis du Bureau du Grand Conseil sur l'élection du Médiateur / de la Médiatrice pour la prochaine période, qui débutera le 1er janvier 2013, et qui prendra fin le 31 décembre 2017.

Procédure préalable

Selon l'article 7 alinéa 3 de la loi sur la médiation, le Bureau du Grand Conseil est libre de déterminer la procédure préalable à l'élection. En d'autres termes, de manière analogue à la procédure pour l'élection du Secrétaire général du Grand Conseil, il peut :

- ouvrir une procédure publique ;
- procéder par voie d'appel ;

Comme, pour la première élection par le Grand Conseil, le Bureau avait opté pour une procédure ouverte, qui avait abouti à l'élection de la titulaire du poste, comme les rapports de la commission de gestion attestent de la qualité du travail accompli par le Bureau cantonal de médiation administrative, le Bureau a décidé de demander à la titulaire du poste, Mme Véronique Jobin, si elle sollicitait un nouveau mandat de 5 ans. Sur la base de sa réponse écrite et motivée, de la titulaire, le Bureau a décidé de poursuivre la procédure et d'associer la commission de gestion à celle-ci.

Audition de Mme Véronique Jobin

Le mardi 9 octobre 2012, à l'issue de la séance plénière du Grand Conseil, une délégation composée de deux membres du Bureau (M. Philippe Martinet, président et Mme Martine Meldem, membre) et d'un membre de la commission de gestion (M. Albert Chapalay, membre de la sous-commission qui a procédé à des visites durant la législature précédente) ; Mme la députée Valérie Schwaar, présidente de la commission de gestion, était excusée. Ils étaient accompagnés de M. Olivier Rapin, secrétaire général du Grand Conseil, qui avait suivi les travaux du Bureau en 2009-2010, lors de la précédente procédure d'élection (la délégation du Bureau était alors composée de M. Laurent Chappuis, président, et de Mmes Claudine Wyssa, première vice-présidente, et Béatrice Métraux, membre du Bureau).

Les objectifs fixés dans la loi sur la médiation administrative du 19 mai 2009 (LMA) sont en substance les suivants et la délégation s'est efforcée de réunir des indicateurs vérifiant leur atteinte :

a) aider les usagers dans leurs rapports avec les autorités et l'administration et servir d'intermédiaire lors de différends
b) favoriser la prévention ainsi que la résolution à l'amiable des conflits entre les autorités et l'administration d'une part, et les usagers d'autre part

c) encourager les autorités et l'administration à favoriser de bonnes relations avec les usagers, voire contribuer à améliorer leur fonctionnement.

Lors de cet entretien, ainsi qu'à la lecture du Rapport d'activité 2011 et sur la base des informations des commissaires à la gestion, la délégation retient les points suivants :

a) aider les usagers et servir d'intermédiaire lors de différends

- En 2011, 209 personnes, couples ou personnes morales ont fait appel à l'aide du BCMA (Bureau cantonal de médiation administrative) qui a traité des demandes perçues par la médiatrice comme de plus en plus complexes (le site internet de l'Etat de Vaud donnant un certain nombre de réponses ou d'information de base).
- Bien d'autres (36 %) ont été entendues puis guidées vers les organisations compétentes pour régler leurs difficultés, les questions étant hors du cadre d'activité de la médiation.
- Il y a moins de demandes en matière fiscale depuis l'introduction de « Info Budget » et une prise en charge cantonale des problèmes d'endettement et de surendettement (auparavant, le BCMA collaborait à cette mission)
- Le faible nombre de structures équivalentes (il y a des structures analogues dans les cantons de Zürich, Zoug, Bâle-Ville et Bâle Campagne, aucune en Suisse romande), rend aléatoires des comparaisons intercantonales pertinentes, ce d'autant que la manière de comptabiliser des cas est différente selon les cantons..
- Au chapitre du bilan et des perspectives, la médiatrice indique dans son Rapport annuel 2011 (publié sur le site Internet du BCMA) que le volume d'activité pourrait être plus important via une meilleure information au public et au personnel de l'Etat de Vaud. Des mesures ont été prises en 2012 et d'autres le seront en 2013.
- La résolution du problème constitue le terme et/ou le succès d'une médiation ; c'est le cas idéal. Toutefois, comme on l'a vu plus haut, il y a aussi des demandes d'administrés qui dépassent le cadre légal et qu'il n'est dès lors pas possible de remplir ou de satisfaire, sans qu'on puisse en faire le grief au BCMA. Le fait d'avoir été entendu constituant parfois un réconfort apprécié.

b) favoriser la prévention des différends

- L'important, dans la démarche de médiation, est de poser les bonnes questions aux requérants, puis au « bon endroit » de l'Etat de Vaud et de bien vulgariser les réponses, quitte à prier l'administration et les autorités de réviser leur manière de communiquer aux administrés (voir la recommandation générale qui figure au rapport 2011 du BCMA). Or c'est un rôle qui semble bien convenir à la médiatrice, pédagogue de formation, ainsi qu'à son adjoint ;
- La délégation se plaît à relever que la médiatrice déclare conserver le même enthousiasme pour mener à bien son activité que celui qu'elle avait à la création de la structure voici 14 ans, ce qui lui permet d'aborder le personnel de l'Etat de Vaud de manière souriante et constructive.

c) encourager les autorités et l'administration à améliorer leur fonctionnement

- La médiatrice s'estime en général bien accueillie par les services de l'administration et les autorités, qui voient en elle un partenaire plutôt qu'un adversaire. Elle observe que le bouche-à-oreille fonctionne et contribue aussi à asseoir la réputation du BCMA ;
- Le travail de l'équipe (3 personnes représentant 2,3 ETP) se passe très bien et le voisinage avec le préposé à la protection des données est bénéfique, notamment pour son appui juridique. La médiatrice n'a cependant pas, pour 2011, d'exemples de véritables améliorations qu'elle aurait initiées ;

En marge de la question de la réélection de la médiatrice, la délégation s'est interrogée sur son appréciation de la marche du BCMA, voire d'éventuelles régulations, dont on peut retenir les points suivants :

- **L'indépendance** du Bureau de médiation est garante de la réussite de sa mission et la médiatrice se plaît à estimer que c'est bien le cas en l'état ;
- Par rapport à l'existence d'autres **médiateurs « spécialisés »** dans l'administration, notamment en matière de santé et de handicap, la médiatrice y voit une complémentarité indispensable ((la Médiation Santé Handicap relève des droits des patients et des résidents en institutions médico-sociales ou socio-éducatives). S'agissant de la **médiation administrative**, la médiatrice insiste sur l'intérêt, pour les administrés, de pouvoir s'adresser à une seule instance à laquelle ils peuvent soumettre des problématiques concernant plusieurs secteurs de l'administration et des autorités. Cela leur évite de démultiplier les démarches et permet une approche et une observation généraliste;
- La médiatrice regrette qu'il n'y ait pas de **médiateur fédéral**, car plusieurs domaines, tels que le droit des étrangers, l'asile ou le chômage, nécessiteraient dans certains cas un relais de médiation fédérale ;
- Concernant **l'information au public**, la délégation constate que le papillon présentant les activités du BCMA a été actualisé en 2012 et approuve l'idée de le traduire en plusieurs langues, pour notamment aussi le faire connaître des allophones ;
- Afin de promouvoir l'activité du BCMA, notamment auprès des **communes** et **au sein de l'administration et des autorités**, la délégation appelle à développer la communication en collaboration avec le BIC, afin que, elles aussi, proposent plus souvent aux administrés et aux justiciablesde s'adresser au BCMA ;
- Vu les inévitables tensions inhérentes à une mission aussi exposée, la délégation recommande également un accès des membres du BCMA à une supervision ;
- Enfin, dans le but d'assurer la **continuité de l'activité du BCMA** (si elle est réélue par le Grand Conseil, la titulaire, âgée de 58 ans, ne sollicitera en principe pas un nouveau mandat en 2017, ou alors pour partir à la retraite en cours de législature), la délégation préconise de bien anticiper la transmission d'un savoir-faire rare.

Consultation du Conseil d'Etat et du Tribunal cantonal

Parallèlement à la procédure d'audition et d'élaboration du préavis, le Bureau a, en application du même article 7 de la loi sur la médiation, procédé à la consultation du Conseil d'Etat et du Tribunal cantonal ; les prises de position, toutes deux favorables à la réélection de l'actuelle titulaire du poste, sont annexées au présent préavis.

Préavis du Bureau du Grand Conseil

Sur la base du rapport de la délégation, à l'unanimité de ses membres, le Bureau du Grand Conseil préavise en faveur de la réélection de Mme Véronique Jobin, pour la période allant du 1er janvier 2013 au 31 décembre 2017. Le Bureau recommande au Grand Conseil d'en faire de même.

Lausanne, le 1er novembre 2012

Pour le Bureau du Grand Conseil

Le Président :	Le Secrétaire général
Philippe Martinet	Olivier Rapin

canton de vaud
LIBERTÉ ET PATRIE

Tribunal cantonal

Palais de justice de l'Hermitage
Route du Signal 8
1014 Lausanne

Monsieur
Philippe MARTINET
Président du Grand Conseil
Place du Château 6
1014 Lausanne

V/réf	N/réf	Date
OR/16006898	DRU	23 octobre 2012

Election de la médiatrice par le Grand Conseil – procédure de consultation

Monsieur le Président,

Nous accusons réception de votre correspondance du 17 octobre dernier.

Le Tribunal cantonal préavise favorablement à la réélection de Mme Véronique JOBIN à la fonction de médiatrice.

Veuillez croire, Monsieur le Président, à l'assurance de notre considération distinguée.

La présidente
du Tribunal cantonal

Muriel Epard

Le secrétaire général
de l'ordre judiciaire

Pierre Schobinger

Téléphone 021 316 15 07 Fax 021 316 15 93
www.vd.ch/ojv

canton de vaud
LIBERTÉ ET PATRIE

CONSEIL D'ETAT

Château cantonal
1014 Lausanne

Monsieur
Philippe Martinet
Président du Grand Conseil
Place du Château 6
1014 Lausanne

Réf. : MFP/15012454

Lausanne, le 31 octobre 2012

Election de la médiatrice cantonale par le Grand Conseil – procédure de consultation

Monsieur le Président,

Nous avons bien reçu votre courrier du 17 octobre 2012 à propos de l'objet mis en exergue, qui a retenu toute notre attention.

Vous nous informez qu'une délégation du Bureau du Grand Conseil et de la Commission de gestion avait auditionné la médiatrice cantonale et était parvenue à la conclusion unanime qu'un préavis favorable pouvait être donné à sa réélection. Consulté par vos soins, nous avons l'honneur de vous faire savoir que nous nous rallions sans réserve à cette conclusion.

Nous vous prions de croire, Monsieur le Président, à l'assurance de nos sentiments les meilleurs.

AU NOM DU CONSEIL D'ETAT

LE PRESIDENT	LE CHANCELIER
Pierre-Yves Maillard	Vincent Grandjean