canton de vaud

GRAND CONSEIL

FEVRIER 2020 **RC-PET**
(19_PET_038)

RAPPORT DE LA COMMISSION THEMATIQUE DES PETITIONS
chargée d'examiner l'objet suivant :

(19_PET_038) Pétition pour un Canton et une administration bienveillants, ou bientraitants envers les administré-e-s

1. PREAMBULE

La commission thématique des pétitions a siégé le jeudi 16 janvier 2020 pour traiter de cet objet à la salle du Bicentenaire, Place du Château 1 à Lausanne.

Elle était composée de Mme Marion Wahlen (remplaçant Daniel Ruch), de MM. Patrick Simonin (remplaçant Olivier Petermann), Jean-Louis Radice, Jean-Marc Nicolet (remplaçant Olivier Epars), Guy Gaudard, François Cardinaux, Fabien Deillon (remplaçant Pierre-André Pernoud), Philippe Liniger, Daniel Trolliet, Pierre Zwahlen, Vincent Keller (président).

Monsieur Jérome Marcel, secrétaire de la commission SGC a pris les notes de séance

2. PERSONNES ENTENDUES

Représentant du pétitionnaire : M. Kyril Gossweiler, pétitionnaire.

Représentants de l'Etat : MM. Vincent Grandjean, chancelier, et Christian Raetz, médiateur cantonal qui dirige le BCMA (bureau cantonal de médiation administrative), ainsi que Mme Delphine Magnenat, conseillère juridique et adjointe à la chancellerie.

3. DESCRIPTION DE LA PETITION

Le but de cette pétition est de mettre cette notion de bienveillance dans l'esprit. Celle – ci simplifierait la vie des citoyens. Une problématique soulevée par Mme Sommaruga (CF) lors de ses vœux pour 2020. Il note que dans cette discussion sur la bienveillance, les communes disent du canton, et le canton de la Confédération, manquer de bienveillance.

4. AUDITION DU PÉTITIONNAIRE

Le pétitionnaire a travaillé dix-huit ans dans une institution, pour la communication et le marketing.

Il est bénévole dans une association d'aide aux chômeurs, cadre dans lequel il rencontre des personnes perdues face à l'administration : il faut avouer qu'il tombe parfois sur des lettres de l'administration que lui-même ne comprend pas.

Il estime que l'Etat doit être exemplaire et bienveillant, quand bien même juridiquement la situation est claire.

La bienveillance institutionnelle lui semble être une idée basique, mais cela n'apparaît pas dans les textes légaux. Il ne s'agit pas de dire qu'il y a des personnes volontairement malveillantes dans l'administration.

Aucun fonctionnaire ne fait exprès d'écrire des textes incompréhensibles, mais le résultat est là. Il cite des exemples dans les services de l'Etat. De nombreuses données demandées à des personnes ne sont ni contrôlées ni utilisées.

Il relève que souvent les agents de l'Etat font bien les choses dans leur langage, mais sans se mettre à la place de l'utilisateur pour déceler des difficultés dans l'interaction entre l'administration et le citoyen. Il a suggéré au CE de faire figurer cette problématique de la bienveillance dans le Programme de législature, mais n'y figure que « *Poursuivre la simplification des processus administratifs et des formalités administratives* » (mesure 3.5), plus sous l'angle technique que des relations humaines.

5. AUDITION DU/DES REPRESENTANT/S DE L'ETAT

En remarque liminaire le chancelier fait remarquer que le médiateur cantonal est indépendant. Il relève que le pétitionnaire est un correspondant de l'administration régulier. Ses démarches introduisent souvent des interrogations pertinentes.

Concernant la bienveillance, on ne peut qu'être d'accord avec l'idée d'aller vers une administration « mieux-veillante » ou « bienveillante et ferme ».

Le chancelier relève qu'il y a une volonté politique de simplifier la vie administrative de la population : un certain nombre d'actions du CE et de législations vont par ailleurs dans le sens des demandes du pétitionnaire.

Cette volonté s'exprime dans des actions éparses qui peuvent prendre la forme de déclaration, de simplification, de la clarté, de relations affables, etc..

Pour aller dans le sens de la pétition, il faudrait passer à un *référentiel* plus concret, plus suivi voire surveillé, partagé et mis en œuvre, applicable à toutes les entités ou posant des critères de bases communs.

Une politique partagée, visible, appliquée communément est la prochaine étape à mettre en œuvre pour poursuivre les efforts faits dans ce domaine. Une étape indispensable avant de songer à doter une instance de compétences en la matière, qui peut être sollicitée, et effectuer le suivi de ces problématiques.

Si cette pétition est renvoyée, la chancellerie proposera au CE de réfléchir à se doter d'un référentiel en premier lieu. L'idée n'est pas de temporiser, mais il s'agit d'un effort de long terme, on ne passe pas en un jour d'un « Etat malveillant » à un « Etat bienveillant ».

Le BCMA s'est doté d'un plan stratégique, dans lequel on trouve l'objectif d'une réflexion sur ce qu'on appelle « code de bonne conduite ». Il s'agit de réfléchir aux critères selon lesquels une administration adopte les bons comportements, une approche bienveillante. Il s'agit de problématiques sur lesquels on a commencé à travailler en interne.

Le BCMA pourrait être bien entendu être associé à la réflexion sur un référentiel commun. Les missions prioritaires du BCMA sont d'aider les personnes dans leurs rapports avec l'administration, et d'aboutir si possible à une résolution à l'amiable des conflits. La crainte est que le BCMA devienne une boîte à lettre de signalement anonyme de fonctionnements inadéquats, ce qui ne correspond pas à leur manière de fonctionner (situations concrètes).

6. DELIBERATIONS

Les discussions qui suivent montrent que la démarche du pétitionnaire est cohérente.

Il est parlé de « relations affables » avec la population. La notion de « simplification administrative » a dominé le discours, mais n'est qu'une partie du problème.

A ce jour, le terme de « bienveillance » apparaît dans le vocabulaire, il n'est pas le propre du pétitionnaire et apparaît de plus en plus. La bienveillance n'exclut pas la fermeté et l'autorité. Le référentiel qui pourrait relier les diverses chartes et documents de référence utiliserait à n'en pas douter cette notion de bienveillance, une notion qui fait son chemin

Il est estimé que l'état d'esprit est sain. Le verre est à moitié plein, remplissons-le en soutenant cette pétition.

7. VOTE

Prise en considération de la pétition

A l'unanimité, la commission recommande au Grand Conseil de prendre en considération cette pétition et la renvoyer au Conseil d'Etat.

Chailly, le 18 février 2020

Le rapporteur :
François Cardinaux