



Plan stratégique 2023 – 2027

Table des matières

Introduction 1

Les missions du BCMA 1

Les principes et les valeurs 2

Plan stratégique 2023 – 2027..... 3

Plan stratégique 2023 – 2027 – Tableau 4

Introduction

A l'instar du plan stratégique établi pour la législature 2018 – 2022, il paraît nécessaire de fixer des objectifs pour la durée du prochain mandat de la médiatrice cantonale, couvrant les années 2023 à 2027. Sous réserve de leur faisabilité, notamment en lien avec les ressources qui lui sont affectées, ces objectifs représentent ce que le Bureau cantonal de médiation administrative (BCMA) souhaite accomplir ces cinq prochaines années.

Il est en effet important d'avoir une vision claire afin d'assurer une cohérence de l'action du BCMA, garante de la confiance que tant la population que les autorités peuvent placer en lui. Ceci n'exclut pas de dévier de la ligne choisie si des imprévus ou de nouvelles priorités devaient surgir. L'adaptabilité est en effet ancrée dans l'ADN du BCMA, petite structure constituée, au 1^{er} janvier 2023, de cinq personnes, représentant 3.85 équivalents temps plein ou ETP.

Les missions du BCMA

Les missions du BCMA sont énumérées à l'article premier de la loi sur la médiation administrative (LMA) du 19 mai 2009¹, à savoir :

- 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 ;*
- d. contribuer à améliorer le fonctionnement des autorités et de l'administration ;*
- e. éviter aux autorités et à l'administration des reproches infondés.*

Aux termes de l'art. 5 al. 2 LMA, « le BCMA s'attache prioritairement à la résolution à l'amiable des conflits et à l'aide aux usagers telles que définies à l'article premier ». Actuellement, cette tâche est celle que le BCMA accomplit en priorité, si ce n'est exclusivement.

La LMA dispose cependant expressément que le BCMA a, outre sa fonction d'intermédiaire et de pacificateur dans les relations entre les usagères, les usagers et l'administration, un rôle de surveillance de cette dernière et peut examiner les griefs qui lui sont transmis. Ainsi, l'art. 26 al. 1 let. c LMA dispose que la médiatrice peut procéder à toutes démarches et recherches qu'elle estime justifiées dans le but de « (...) lui permettre d'évaluer la mesure critiquée, au sens de sa légalité, de son opportunité et de son équité, ainsi que l'affabilité du comportement signalé ».

Lorsque la médiatrice procède à un examen, et suivant les résultats de celui-ci, elle peut, « selon sa libre appréciation », donner des conseils à la personne qui l'a saisie, prendre position, faire une recommandation orale ou écrite à l'attention des autorités impliquées ou « informer les supérieurs hiérarchiques ou d'autres autorités concernées » (art. 28 al. 2 LMA). Ces recommandations et prises de position visent à encourager les autorités à favoriser les bonnes relations avec les usagères et les usagers et à améliorer le fonctionnement de celles-ci (art. 1 let. c et d LMA).

¹ https://www.vd.ch/fileadmin/user_upload/organisation/mediation/fichiers_pdf/090519_LMA.pdf

Les principes et valeurs²

L'action du BCMA se fonde sur les principes suivants :

Impartialité : tout le personnel du BCMA garantit un traitement équitable des demandes, sans *a priori*, sans avantager personne, que ce soit l'usagère, l'utilisateur ou l'autorité concernée.

Indépendance : le BCMA bénéficie d'une entière liberté d'action dans la manière dont il traite les demandes. Il ne reçoit d'instruction d'aucune autorité et agit dans le cadre de la Constitution vaudoise et de la LMA qui garantissent son indépendance.

Neutralité : les membres du BCMA veillent à ne pas manifester leurs convictions personnelles dans l'exercice de leurs fonctions. Durant le processus de médiation, ils accompagnent les parties en présence. La médiation administrative ou parlementaire se distingue cependant d'autres types de médiation, la médiatrice cantonale disposant d'un pouvoir de recommandation à l'attention de l'administration et de contrôle des mesures prises par cette dernière.

Confidentialité : la médiatrice et ses collègues sont tenus de respecter en tout temps le secret de la médiation sur toutes les informations obtenues dans l'exercice de leur activité. Le principe de la confidentialité est un pilier de la médiation, permettant aux personnes qui s'adressent au BCMA de le faire en toute confiance.

Accueil : toute personne qui s'adresse au BCMA, qu'elle soit usagère ou employée de l'administration, est accueillie avec respect et bienveillance. Elle est écoutée de manière ouverte, sans préjugé, quelle que soit la situation évoquée. Le BCMA s'adapte aux besoins et n'exige pas de forme particulière dans ses contacts.

Rigueur : le rôle du BCMA doit être clairement explicité, afin de créer une relation de confiance et de respect indispensable au bon déroulement d'un processus de médiation et de ne pas engendrer des attentes qui sortent de son mandat. Son action doit être cohérente. Le traitement des dossiers doit être rigoureux et professionnel, tant sur le fond que sur la forme.

² Ces principes et valeurs s'inspirent du « Guide des valeurs et principes déontologiques du médiateur/Ombudsman et de ses collaborateurs », édité par l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la francophonie (AOMF), du Code de déontologie de l'Association Internationale des Ombudsmans (IOA), du code de déontologie du Bureau de médiation administrative du canton de Genève, ainsi que des valeurs énumérées dans le plan stratégique 2017 – 2022. Dans le courant de l'année 2023, l'AOP+, Association des médiateurs parlementaires suisses, devrait adopter un code de déontologie valable pour tous les bureaux de médiation actifs dans le pays, tant au niveau cantonal que communal.

Plan stratégique 2023 – 2027³

L'objectif principal du BCMA est de remplir à satisfaction toutes les missions que la LMA lui attribue et qui sont décrites à son article premier.

Objectif 1 – Garantir un traitement optimal des demandes de médiation

Le BCMA doit constamment veiller à traiter de manière exemplaire – tant sur le fond que sur la forme – les demandes qui lui sont adressées, indépendamment de leur nombre et de leur complexité.

Objectif 2 – Contribuer à améliorer le fonctionnement des autorités et de l'administration

Cet objectif reprend textuellement la lettre d de l'article premier de la LMA. Le BCMA se doit d'endosser cette fonction qui consiste à examiner le fonctionnement de l'administration et, par le biais de recommandations, de prises de position ou d'informations, à contribuer à son amélioration lorsque c'est possible. A terme, le but serait d'éditer un guide des bonnes pratiques et de le diffuser.

De par sa position, le BCMA a en effet une vision transversale et décloisonnée de toute l'administration cantonale, dont il est un observateur privilégié de l'action et de certains dysfonctionnements. Il a une vue d'ensemble de certaines problématiques.

Objectif 3 – Faire connaître le BCMA auprès de la population et de l'administration

Le BCMA est peu connu de la population et de l'administration. Il est ainsi nécessaire de faire sa promotion afin que toute personne qui en éprouve le besoin sache que ce service existe et qu'il est mis gratuitement à sa disposition.

Il y a néanmoins lieu de garder à l'esprit que le nombre de demandes adressées au BCMA est déjà élevé et qu'une augmentation massive de celles-ci, due à une promotion importante, rendrait leur traitement difficile. Il n'empêche que le BCMA est au service de la population et de l'administration et qu'il doit, à l'instar de tous les services de l'Etat, être connu.

Conclusion

Pour cette nouvelle législature, le BCMA souhaite être au service de chacune et de chacun et en mesure d'accomplir toutes les missions prévues par la LMA.

³ Ce plan stratégique ne diffère guère du Plan stratégique 2018-2022 disponible sous : https://www.vd.ch/fileadmin/user_upload/organisation/mediation/fichiers_pdf/180000_plan_strategique_internet.pdf

Plan stratégique 2023 – 2027 – Tableau

Objectifs stratégiques	Objectifs opérationnels	Projets
<p>1. Garantir un traitement optimal des demandes de médiation</p>	<p>Utiliser la nouvelle base de données de manière adéquate</p>	<p>Former le personnel du BCMA à son utilisation</p>
		<p>S'assurer que les situations sont dûment enregistrées, suivies et abouties</p>
	<p>Expliquer le mandat du BCMA</p>	<p>S'assurer en tout temps que le mandat du BCMA est compris pour ne pas créer de fausses attentes</p>
	<p>Soutenir le personnel du BCMA</p>	<p>Mettre sur pied de la supervision pour les collaboratrices et les collaborateurs</p>
<p>Encourager la formation continue</p>		
<p>2. Contribuer à améliorer le fonctionnement des autorités et de l'administration</p>	<p>Formaliser les retours à la hiérarchie</p>	<p>Faire des recommandations, prises de position ou informations lorsque la situation le requiert</p>
		<p>Procéder à l'examen des plaintes de manière formelle</p>
	<p>Définir les normes de bonne administration</p>	<p>Rencontrer les autorités pour définir avec elles ce que sont ces normes (et ce qui est faisable)</p>
		<p>Concevoir un guide de bonnes pratiques</p>
		<p>Publier le guide de bonnes pratiques</p>
		<p>Diffuser le guide de bonnes pratiques</p>

<p>3. Faire connaître le BCMA auprès de la population et de l'administration</p>	<p>Mettre sur pied un plan de communication pour la population et l'administration</p>	<p>Présenter le BCMA aux autorités, associations, etc.</p>
		<p>Envoyer régulièrement du matériel d'information aux services et associations</p>
		<p>Participer aux présentations ou cours de formation des collaboratrices et collaborateurs de l'ACV</p>
		<p>Améliorer le site internet</p>
		<p>Créer une affichette de présentation à diffuser</p>
		<p>Prévoir de la documentation en langage FALC (facile à lire et à comprendre)</p>
		<p>Prévoir une présence médiatique</p>
		<p>Prévoir un plan de communication du rapport annuel</p>
		<p>« Délocaliser » le BCMA pour aller à la rencontre de la population et des autorités d'autres districts</p>
		<p>Prévoir un plan de communication autour du 15^e anniversaire de la LMA en 2024</p>

Bureau cantonal de médiation administrative (BCMA)

Rue St-Martin 6

CP 5485

CH – 1002 Lausanne

Tél. 021 557 08 99

contact.mediation@vd.ch

<https://www.vd.ch/bcma>