

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2007

MÉDIATION ADMINISTRATIVE

Place Riponne 5 ▪ C.P. 5485 ▪ CH-1002 Lausanne

Tél. +41 (0) 21 351 26 91 ▪ contact@administrative.mediation-vaud.ch

Fax +41 (0) 21 351 26 92 ▪ <http://administrative.mediation-vaud.ch>



TABLE DES MATIÈRES

PRÉSENTATION	2
INTRODUCTION	4
ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT	4
LA MÉDIATION ADMINISTRATIVE EN CHIFFRES	5
L'ACTIVITÉ DE MÉDIATION ADMINISTRATIVE, QUELQUES EXEMPLES	12
AUTRES ACTIVITÉS DE LA MÉDIATION ADMINISTRATIVE	17
ANNEXES	20

PRÉSENTATION

Ce rapport a pour objet d'offrir le bilan annuel 2007 de l'activité de la Médiation administrative. Il est illustré par quelques exemples de demandes de médiation et de leur traitement, ces exemples étant soigneusement anonymisés. Le rapport de la Médiation administrative doit en effet avoir égard à la personnalité des usagères et des usagers mais aussi du personnel de l'État. Sur la forme comme sur le fond, le présent rapport s'inspire de ceux rédigés depuis des années, voire depuis des décennies, par les ombudsmans suisses et les médiateurs de la Francophonie.

Les objectifs et la pratique de la Médiation administrative

L'article premier de l'Arrêté du 16 août 2006 concernant le bureau cantonal de médiation administrative (AMAd)¹ définit les objectifs de la Médiation administrative :

1. favoriser la prévention ainsi que la résolution à l'amiable des conflits entre le service public cantonal et les administrés ;
2. aider les administrés dans leurs rapports avec le service public cantonal, notamment préserver leurs droits et leurs intérêts, et servir d'intermédiaire lors de différends ;
3. encourager le service public cantonal à instaurer des relations affables avec les administrés et lui éviter des reproches infondés ;
4. contribuer à déceler les dysfonctionnements du service public cantonal ;
5. proposer des améliorations du service public cantonal.

Les neuf années de pratique ont montré que le rôle de la Médiation administrative s'exerce principalement en une activité de bons offices, servant ainsi les objectifs 1, 2, 3 et 5 arrêtés par sa base légale. La Médiation administrative n'a pas exercé le rôle de contrôle de l'administration que lui confère le 4^e objectif de cet arrêté. En effet, la médiatrice n'intervient

¹ Jusqu'au 1^{er} septembre 2006 : Arrêté du 21 octobre 1998 concernant la mise en activité à titre expérimental d'un bureau cantonal de médiation administrative, abrogé.

que lorsqu'elle est saisie par une usagère ou un usager ; elle n'a donc pas accès à tous les dossiers de l'administration mais uniquement à ceux des personnes faisant appel à ses services. Par ailleurs, la mise en consultation – automne 2006 – de l'Avant-projet de loi sur la Médiation administrative a donné lieu à des critiques quant à ce rôle de contrôle dévolu à la Médiation administrative. Le projet de loi qui sera présenté au Grand Conseil en 2008 prend en compte et la pratique et ces critiques : il axe les buts de la Médiation administrative sur la consolidation des rapports de confiance entre la population d'une part et l'administration et les autorités d'autre part.

La Médiation administrative fait davantage de... médiation !

Les figures 1 et 2 du chapitre *La Médiation administrative en chiffres* montrent une évolution des demandes et de leur traitement. De 1998 à 2004, c'est en moyenne un tiers des demandes qui ne pouvaient pas faire l'objet d'une médiation car elles ne concernaient pas l'administration cantonale – demandes hors champ d'action – ; il s'agissait alors de conseiller, d'orienter. En 2005, cette proportion est passée à 23%, puis à 18% en 2006 et 2007.

En outre, le nombre de demandes entrant dans notre champ d'action et qui nécessitent une remontée administrative – contact avec un secteur de l'administration – plutôt que de simples conseils ou une orientation va en augmentant.

L'année 2007 est donc marquée par ce qui s'esquissait en 2005 : l'activité de médiation proprement dite l'emporte désormais sur l'activité de conseils et d'orientation.

Lausanne, le 10 avril 2008

Véronique Jobin

Médiatrice administrative



INTRODUCTION

La Médiation administrative du canton de Vaud est un intermédiaire entre le service public cantonal et ses usagères ou usagers. L'étendue et les limites de ses compétences sont cadrées légalement par l'Arrêté du 16 août 2006 concernant le bureau cantonal de médiation administrative (AMAd)¹. Cet arrêté garantit l'indépendance de la Médiation administrative ainsi que la collaboration du personnel de l'administration cantonale vaudoise et des institutions, entreprises cantonales, personnes et organisations auxquelles l'État a délégué une tâche de droit public. Cependant, les relations de travail entre les employés de l'État et l'État employeur ne sont pas traitées par le Bureau cantonal de médiation administrative.

La Médiation administrative a donc charge de traiter les litiges et/ou les questionnements des usagers avec le service public cantonal vaudois. Pour autant, nombre de personnes s'adressent à la Médiation pour des problèmes qui ont trait à des relations avec des communes, d'autres cantons, la Confédération ou des sociétés privées. Ces demandes sont répertoriées ci-après sous le vocable « hors champ d'action » et on y répond en orientant vers les instances adéquates, voire en donnant quelques conseils.

Depuis août 2003, la Médiation administrative partage ses locaux avec une autre instance : le Bureau cantonal de médiation en matière d'administration judiciaire. La Médiation administrative et la Médiation en matière d'administration judiciaire sont dotées d'un secrétariat commun.

ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT

Le Bureau cantonal de médiation réunit la Médiation administrative et la Médiation en matière d'administration judiciaire² ; il est composé de quatre personnes :

- la médiatrice administrative, Mme Véronique Jobin ;
- le médiateur judiciaire, M^e François de Rougemont ;
- les secrétaires, Mmes Florence Fasola et Marie-Louise Baud.

Le Bureau cantonal de médiation administrative est ouvert à toutes les personnes, indépendamment de leur domicile ou de leur nationalité, qui désirent exposer un problème qu'elles rencontrent avec l'administration cantonale vaudoise.

Les locaux sont sis 5, Place de la Riponne (arrêt de bus Riponne) à Lausanne, dans un bâtiment où on ne trouve aucun service de l'administration cantonale. Ceci afin de garantir la confidentialité.

La Médiation administrative est ouverte du lundi au vendredi et répond pendant sa permanence téléphonique, de 9h30 à 13h.

Les matinées sont donc dévolues à la réception des demandes tandis que les après-midi sont consacrés aux rendez-vous avec les usagères ou les usagers ainsi qu'aux "remontées administratives" : répercussion, auprès du service public, des doléances adressées à la Médiation administrative et recherche des informations détenues par l'administration. Si le

¹ Cet arrêté figure dans les annexes. Il est entré en vigueur le 1^{er} septembre 2006.

² Le présent rapport ne traite pas de l'activité du Bureau cantonal de médiation en matière d'administration judiciaire.

secrétariat accueille aussi les demandes des usagères et usagers, seule la médiatrice administrative peut les traiter. En effet, la médiation proprement dite est de son seul ressort.

LA MÉDIATION ADMINISTRATIVE EN CHIFFRES

DE 1998 À 2007

Fig. 1 Demandes adressées à la médiation administrative du 21.10.1998 au 31.12.2007											
Années	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	1998-2007
Hors champ d'action	14	63	67	77	54	92	96	57	35	30	585
In champ d'action	28	135	150	167	172	154	138	189	165	133	1431
<i>Récapitulatif des demandes</i>											
Totaux	42	198	217	244	226	246	234	246	200	163	2016

Fig. 2 Nombre de demandes traitées chaque année											
En traitement	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	1998-2007
Demandes de l'année	42	198	217	244	226	246	234	246	200	163	2016
Demandes datant de l'année précédente	0	12	40	40	44	53	33	26	38	33	319
Demandes traitées chaque année	42	210	257	284	270	299	267	272	238	196	2335

Fin décembre 2007, neuf ans et deux mois après son ouverture, le Bureau cantonal de médiation administrative avait reçu 2016 demandes, soit une moyenne de 220 par année. Sur le total de ces demandes, une moyenne de 38,5% représente des demandes d'orientation, d'informations ou de conseil sur des démarches à entreprendre. S'agissant des demandes « hors champ d'action » – celles qui ne portent pas sur l'activité du service public – il faut orienter la personne à la bonne adresse : association, instance communale ou fédérale, avocat, etc. D'autres demandes concernent le secteur public et ne nécessitent pas une médiation mais des réponses et des explications. Cette activité d'information a un effet préventif : les personnes correctement conseillées et orientées appréhendent positivement leurs futures relations avec tel ou tel secteur de l'administration cantonale. Par ailleurs, cette attention

portée aux demandes des usagères et usagers améliore l'image du service public cantonal, dont la Médiation administrative est alors la porte d'entrée ou le système d'aiguillage.

Pendant un peu plus de neuf ans, ce sont donc 61,5% des requêtes qui ont donné lieu à l'ouverture d'un dossier et à une activité de médiation. Certains de ces dossiers peuvent être résolus simplement et rapidement. D'autres impliquent un suivi de plusieurs mois, voire de plus d'une année : ce sont des situations complexes qui mettent parfois en jeu les relations d'une personne avec plusieurs secteurs de l'administration cantonale. Chaque 31 décembre, une partie des demandes de l'année, non aboutie, est reportée sur l'année suivante. Si le bureau reçoit quelque 220 demandes par année, il les traite en sus des dossiers encore en cours, ce qui représente une moyenne de 254 situations "en activité" par année.

EN 2007

Fig. 3 Année 2007			
Types de demandes	Entrées avant 2007	Entrées en 2007	Traitées en 2007
Demandes d'info et orientation			
Hors champ d'action	---	30	30
<i>In</i> champ d'action	---	27	27
Total info et orientation	---	57	57
Dossiers (dans le champ d'action)			
Pendants	8	13	21
Aboutis	25	93	118
Totaux Dossiers	33	106	139
Récapitulatif des demandes			
Hors champ d'action	---	30	30
Dans le champ d'action			
<i>Demandes d'info</i>		27	27
<i>Dossiers</i>	33	106	139
Total In champ d'action	33	133	166
Totaux au 31.12.07	33	163	196
<i>Demandes ayant exigé une remontée administrative</i>	21	87	108
<i>Nombre de remontées administratives</i>	28	140	168

Pendants : dossiers encore en activité au 31.12.07. *Aboutis* : dossiers clos au 31.12.07.

La **remontée administrative** désigne les situations dans lesquelles il est nécessaire de s'adresser au service public pour traiter la demande de l'usagère, de l'utilisateur. Une seule remontée administrative peut impliquer plusieurs échanges oraux ou écrits avec un secteur du service public (voir fig. 9). En 2004, 56% des demandes entrant dans le champ d'action de la Médiation administrative avaient fait l'objet d'au moins une remontée administrative, en 2005, ce taux est passé à 62%, en 2006 à 63% et enfin, en 2007, à 65%.

L'année 2007 confirme donc la tendance qui s'esquissait en 2005 : la Médiation administrative voit son rôle d'orientation et de conseil supplanté par l'activité de médiation proprement dite.

Demandes datant de 2007

Les figures 4 à 8 prennent en compte les demandes datant de 2007, soit 163 demandes. Les 33 dossiers actifs en 2007 mais datant des années précédentes ont en effet déjà été « comptabilisés » en 2006.

Fig. 4 Comment, en 2007, a-t-on connu la médiation administrative ?		
Internet ¹	19,6%	32
A déjà fait appel à la médiation	18,4%	30
Administration cantonale vaudoise	11%	18
Une association	9,8%	16
Un proche	6,1%	10
Feuille des avis officiels	5%	8
Médiation judiciaire	3,1%	5
Un Centre social (CSR ou CSI)	2,5%	4
Ordre judiciaire vaudois	1,9%	3
Une administration communale	1,9%	3
Presse	1,2%	2
Un avocat	1,2%	2
Le prospectus du bureau	1,2%	2
Annuaire ou renseignements tél.	1,2%	2
Ordre des avocats vaudois	0,6%	1
Une fiduciaire	0,6%	1
Ne savons pas	14,7%	24
Total	100%	163

Au début de l'activité, la majorité des personnes qui faisaient appel aux services de la Médiation administrative avaient découvert cette instance en lisant la *Feuille des avis officiels du canton de Vaud* (FAO). La FAO est désormais supplantée par Internet¹. D'anciens usagers reviennent à la Médiation administrative pour un nouveau problème tandis que l'Administration cantonale vaudoise donne régulièrement les coordonnées du bureau ou met le prospectus à disposition.

¹ En 2007, le site Internet <http://administrative.mediation-vaud.ch/> a été visité 5400 fois

Fig. 5 Comment a-t-on pris contact avec la médiation administrative en 2007 ?		
Téléphone	68,7%	112
Message électronique	16%	26
Courrier postal	8,6%	14
Visite spontanée	6,1%	10
Fax	0,6%	1
Total	100%	163

Depuis neuf ans, c'est une constante : la plus grande partie des demandes est exposée oralement. La teneur de l'entretien téléphonique est dans l'immense majorité des cas suffisante pour décider d'une entrée en matière et parfois même pour relayer la demande auprès du service concerné. *A contrario*, les demandes écrites nécessitent un entretien téléphonique ou *de visu* pour saisir la nature du problème exposé. La pratique donne donc tout son sens à la simplicité informelle de la demande de médiation telle qu'elle est prévue dans la base légale de la Médiation administrative¹.

Pour traiter la demande, il faut la plupart du temps prendre connaissance de documents, envoyés par messagerie, par télécopie, par poste ou apportés par l'utilisateur lorsqu'il vient au bureau cantonal de médiation administrative. En 2007, la médiatrice a eu 90 entretiens au bureau avec des usagers, dont quelques-uns sans rendez-vous : ce sont les 10 *Visites spontanées* mentionnées dans le tableau ci-dessus.

Fig. 6 Qui a fait appel à la médiation administrative en 2007?		
Hommes	48,5%	79
Femmes	42,3%	69
Couples	5%	8
Associations	3,1%	5
Service public	0,6%	1
Entreprises	0,6%	1
Total	100%	163

La figure 6 n'appelle pas de commentaires.

Où vivent les personnes qui font appel à la médiation administrative ? (Fig. 7, page suivante)

Autre canton, Autre pays

Les autres cantons de domicile : Bâle-Campagne, Fribourg, Genève, Neuchâtel, Valais et Zurich. Autres pays : Belgique, France, Italie et Tunisie.

Pourquoi des demandes émanant d'autres régions que le canton de Vaud ? Il peut s'agir d'une personne qui a déménagé récemment et a encore des problèmes administratifs à régler dans notre canton. Tel ressortissant de l'Union européenne souhaite venir s'installer dans le canton de Vaud et ne sait pas où ni comment commencer les démarches. Etc.

¹ AMAd, Article 7, **Saisine** : « Toute personne physique ou morale, ainsi que toute autorité peut saisir la médiatrice ou le médiateur d'une requête orale ou écrite faisant apparaître son objet et l'identité de son auteur. »

Fig. 7 Où vivent les personnes qui ont fait appel à la médiation administrative en 2007 ?			
Lieux	Pourcentage par rapport à l'ensemble des demandes		
Autre canton	8,0%		
Autre pays	3,0%		
Ne savons pas	1,2%		
Canton de Vaud	87,8%		
Récapitulatif			
Canton de Vaud	87,8%		
Hors VD	11%		
Ne savons pas	1,2%		
Total des demandes 2007	100%		
Canton de Vaud : détail			
Districts	Pourcentage des demandes par district	Nombre d'habitants par district¹	Population du district en % de la population cantonale
Aigle	2.8%	37'139	5.6%
Broye-Vully	0.7%	33'728	5.0%
Gros-de-Vaud	6.2%	35'036	5.2%
Jura-Nord vaudois	13.2%	76'554	11.4%
Lausanne	36,1%	140'209	21.0%
Lavaux-Oron	4,9%	53'892	8.1%
Morges	7,0%	69'825	10.5%
Nyon	5.6%	81'892	12.2%
Ouest lausannois	12.5%	64'029	9.6%
Riviera-Pays-d'Enhaut	9.7%	76'277	11.4%
District inconnu	1,3%		
Total canton de Vaud	100%	668'581	100%

Détail des demandes par districts

En 2007, 2,8% des « demandes vaudoises » émanaient de personnes domiciliées dans le district d'Aigle. Dans la dernière colonne, on observe que la population de ce district représente 5,6% de la population cantonale. On peut donc en conclure que ce district est sensiblement sous-représenté parmi les demandes de 2007. Cette sous-représentation est aussi le fait des districts de Broye-Vully, Lavaux-Oron, Morges et Nyon.

On relèvera que près de la moitié – 48,6% – des demandes émanent des districts de Lausanne et Ouest lausannois, alors que ces deux districts représentent 30,6% de la population du canton. La structure sociale de leur population explique sans doute cette sur-représentation.

¹ Service cantonal de recherche et d'information statistiques (SCRIS), *Population résidante des communes, Vaud, 31 décembre 2007*, in *NUMERUS N° 2, avril 2008*, et <http://www.scris.vd.ch>

Fig. 8 Nationalité des personnes qui ont fait appel à la médiation administrative en 2007

Algérie	1	0,6%
Angola	3	1,8%
Belgique	1	0,6%
Cameroun	2	1,2%
Canada	1	0,6%
Côte d'Ivoire	1	0,6%
Équateur	2	1,2%
France	9	5,5%
Île Maurice	1	0,6%
Italie	1	0,6%
Kosovo	1	0,6%
Macédoine	1	0,6%
Portugal	4	2,5%
Russie	1	0,6%
Sénégal	3	1,8%
Serbie et Monténégro	1	0,6%
Somalie	1	0,6%
Sri Lanka	3	1,8%
Suisse	62	38,0%
Ne savons pas	64	39,3%
Totaux	163	100%

La rubrique *Ne savons pas* représente 39,3% des données ; il faut donc considérer ces chiffres avec prudence. En excluant les nationalités inconnues, les Suisses représentent 63% des données¹.

Fig. 9 Traitement quantitatif des demandes de médiation en 2007

Type de contacts	Avec l'usagère ou usager	Avec le service public
Téléphones	430	276
Courriels	189	326
Courriers postaux	114	29
Fax	16	14
Entretiens au bureau	90	6
Visites de la médiatrice à un service		24
Séances de médiation	7	

La dernière colonne de ce tableau détaille et quantifie les 168 *remontées administratives* de la figure 3. Les visites dans les services sont l'occasion de lire le dossier de la personne qui a saisi la médiation.

¹ Selon les chiffres du Service cantonal de recherche et d'information statistiques (SCRIS), la proportion de Suisses résidant dans le canton de Vaud est, au 31 décembre 2007, de 71,3%. Cf. SCRIS, *NUMERUS N° 2, avril 2008*, et <http://www.scris.vd.ch>

Fig. 10 Les demandes 2007 secteur par secteur		
133 demandes « In champ d'action »		
Administration cantonale des impôts	38	25.6%
Service de la population	22	14.8%
Service de l'emploi	15	10%
Centres sociaux (CSR ou CSI)	8	5%
Service des automobiles et de la navigation	7	4,7%
Service des assurances sociales et de l'hébergement	7	4,7%
Service juridique et législatif	5	3.4%
Service de prévoyance et d'aide sociales	5	3.4%
Service de protection de la jeunesse	4	2.7%
Direction générale de l'enseignement obligatoire	4	2.7%
Etablissement cantonal d'assurance (ECA)	2	1.3%
Fondation vaudoise de probation	2	1.3%
Service du développement territorial	2	1.3%
Service pénitentiaire	2	1.3%
Agence d'assurances sociales	1	0.7%
Autorité de surveillance des fondations	1	0.7%
CAMAC	1	0.7%
FAREAS	1	0.7%
Hospices	1	0.7%
Service des communes et des relations institutionnelles	1	0.7%
Service de l'économie, du logement et du tourisme	1	0.7%
Service de l'enseignements spécialisé et de l'appui à la formation	1	0.7%
Services de l'environnement et de l'énergie	1	0.7%
Service immeubles, patrimoine et logistique	1	0.7%
Service de la sécurité civile et militaire	1	0.7%
Le service public demande conseil	1	0,7%
Demandes floues	13	8.7%
Total	148	100%

Deux rubriques appellent des commentaires :

Le service public demande conseil

Le personnel de l'administration s'adresse parfois à la Médiation administrative quand la relation avec un usager s'avère délicate et qu'il désire avoir des conseils quant à la manière de lui répondre, oralement ou par écrit. Il arrive que ces conseils débouchent sur une demande de l'usager lui-même.

Demandes floues

Une partie des demandes reste floue, quels que soient les efforts pour tenter d'éclaircir la problématique qui est soumise à la Médiation administrative et pour comprendre quel secteur

de l'administration est concerné. Il arrive aussi que la personne convienne d'envoyer des pièces ou de rappeler pour donner des références de dossier... puis disparaisse dans la nature.

Si la Médiation administrative a reçu 133 demandes « *In champ d'action* », certaines touchaient plusieurs services tandis que d'autres étaient imprécises. C'est pourquoi le total des secteurs concernés dépasse le total des demandes. La Médiation administrative ne signale pas systématiquement aux secteurs du service public qu'elle a reçu une demande les concernant : c'est quand il s'agit d'une demande d'information ou de conseils à laquelle on pouvait répondre sans les interpeller¹.

Champ d'action élargi

Auparavant limité à l'Administration cantonale vaudoise, le champ d'action de la médiation administrative a été élargi le 1^{er} septembre 2006, date de l'entrée en vigueur de l'Arrêté du 16 août 2006 concernant le bureau cantonal de médiation administrative. Le champ d'activité comprend désormais les *services et établissements de l'administration cantonale ; les institutions et entreprises cantonales ainsi que les personnes et organisations auxquelles l'État a délégué une tâche de droit public*. La Médiation administrative a ainsi pu traiter les demandes concernant les autorités d'application de l'action sociale vaudoise (Centres sociaux régionaux ou intercommunaux, Fondation vaudoise de probation) ou l'Établissement cantonal d'assurance. La demande concernant la FAREAS était une demande d'information et il n'y a donc pas eu à faire de médiation avec cette fondation – devenue depuis Établissement vaudois d'accueil des migrants, EVAM.

L'ACTIVITÉ DE MÉDIATION ADMINISTRATIVE, QUELQUES EXEMPLES

Les situations relatées ci-après sont conformes à la réalité quant à la nature des demandes et la manière dont elles ont été traitées. Par contre, des éléments factuels ont été systématiquement transformés, ceci pour préserver l'anonymat des personnes qui ont saisi la Médiation administrative et celui du personnel du service public.

Pas réglé suffisamment d'acomptes

Madame B a réglé tous ses acomptes fiscaux 2006 mais le montant mensuel était bien trop bas, ce qu'elle a constaté en recevant sa taxation. Elle a proposé à l'Office d'impôt de son district (OID) de payer le « supplément » à raison d'un petit versement mensuel. L'OID a accepté le principe d'un plan de paiement mais à raison d'un montant mensuel qui dépasse les moyens de Madame B. C'est la première fois que Madame B a un arriéré et elle ne comprend pas pourquoi l'OID n'accepte pas telle quelle sa proposition de remboursement.

La médiatrice administrative – ci-après “la médiatrice” – explique à Madame B que si l'OID acceptait sa proposition, elle mettrait plus de vingt ans à régler le solde dû de cette taxation 2006. Ceci alors qu'elle avait un délai de 30 jours, à réception du décompte qui suit la taxation, pour s'acquitter de ses impôts 2006. La médiatrice lui envoie un des formulaires de budget qui lui avaient été remis en son temps par la direction de l'Administration cantonale des impôts (ACI) et demande à Madame B de le lui retourner dûment complété.

¹ Arrêté du 16 août 2006 concernant le bureau cantonal de médiation administrative (AMAd), Article 8, **Devoir d'informer** : « Aussitôt qu'il décide d'entrer en matière sur une requête, la médiatrice ou le médiateur en informe l'autorité ou l'administré concernés, qui lui font parvenir toute information utile. » C'est dire qu'un service peut ne pas être informé d'une demande de médiation dans deux cas de figure :

- a) lorsqu'il s'agit d'une simple demande d'information et que les explications données font aboutir la demande initiale ;
- b) lorsque la médiatrice refuse d'entrer en matière (par exemple en cas de demandes anonymes).

La médiatrice appelle l'OID et fait part de la demande de médiation de Madame B ; puis elle transmet le budget en document attaché à un courriel.

L'OID accorde un plan de paiement raisonnable à Madame B.

Arriéré d'impôts

Longtemps salarié, Monsieur X vit maintenant de deux petites rentes et émerge au minimum vital. Il a un solde d'arriéré d'impôts et a demandé à son OID de bien vouloir examiner la possibilité d'une remise. Après entretien avec Monsieur X, l'OID a suspendu la perception pour quelques mois sans accorder de remise. Monsieur X saisit la Médiation administrative – ci-après “la Médiation” – un mois avant l'échéance de cette suspension : sa situation ne s'est pas améliorée et il ne pourra pas régler cet arriéré.

Monsieur X ayant fourni toutes les pièces quant à sa situation financière, la médiatrice constate qu'il n'a pas d'autres dettes – l'État ne pourrait pas privilégier les autres créanciers aux dépens du fisc – et fait un budget mensuel avec lui. Elle transmet le dossier à la direction de l'ACI qui accorde une remise à Monsieur X.

Endettement massif

Monsieur Y est submergé de dettes et ce depuis des années. La médiatrice lui conseille d'entreprendre un plan de désendettement auprès du Centre social protestant.

Un de ses créanciers étant le secteur recouvrement de l'Assistance judiciaire, la médiatrice demande au responsable s'il est possible de suspendre la perception du remboursement le temps que Monsieur Y ait entrepris un plan de désendettement. La suspension est accordée, charge à Monsieur Y de donner des nouvelles dans un délai de six mois. Faute d'informations quant aux démarches entreprises pour se désendetter, le recouvrement exigera alors la reprise du remboursement à raison de versements mensuels.

Commentaire

En 2007, les problèmes financiers sont à l'origine des 34% des demandes. Quantitativement, elles concernent d'abord l'Administration cantonale des impôts (ACI), mais aussi le Service de prévoyance et d'aide sociales (SPAS), via son Bureau de recouvrement et d'avances sur pensions alimentaires (BRAPA), le Service juridique et législatif (SJL) pour le recouvrement de l'assistance judiciaire et des notes de frais pénaux. Pour traiter ces demandes, la médiatrice commence, pièces à l'appui, par établir un budget mensuel avec l'utilisateur.

Demande concernant deux secteurs du service public

Monsieur G vient à la Médiation pour demander conseil quant à deux problèmes : condamnation et obligation d'entretien pour un enfant. La médiatrice lui donne rendez-vous pour le surlendemain en lui demandant d'apporter tous les documents dont il dispose.

Lors du rendez-vous, la médiatrice constate que Monsieur G doit exécuter une peine de privation de liberté. Cette peine peut être commuée en arrêts domiciliaires à certaines conditions, dont un emploi à 50% au minimum. Or Monsieur G travaille depuis des années comme intérimaire et ce pour plusieurs entreprises de travail temporaire. Il est en attente d'une mission temporaire mais craint que la réponse ne lui parvienne après le délai imparti (trois semaines) par la Fondation vaudoise de probation (FVP) pour téléphoner et convenir d'un rendez-vous.

La médiatrice lui conseille :

1. d'appeler derechef la FVP pour prendre rendez-vous ;

2. de se rendre chez ses employeurs potentiels pour demander des attestations : missions déjà effectuées et inscription dans l'attente d'une mission ;
3. de remettre ces documents à la FVP lors du rendez-vous.

La médiatrice écrit à la FVP pour relater la teneur de l'entretien et les conseils donnés à Monsieur G.

Monsieur G doit en outre verser une pension alimentaire à la mère de son enfant. Ses revenus irréguliers ne lui permettent pas de respecter cette obligation d'entretien et la mère a droit à des avances de pensions versées par le Service de prévoyance et d'aide sociales (SPAS), Bureau de recouvrement et d'avances de pensions alimentaires (BRAPA). Avances qu'il doit ensuite rembourser au BRAPA.

La médiatrice écrit au BRAPA et expose la situation actuelle de Monsieur G.

Le BRAPA suspend toute procédure de recouvrement à l'encontre de Monsieur G ; sa situation sera réexaminée chaque année. Monsieur G est invité à signer un relevé de compte des sommes dues. Sa signature vaudra reconnaissance de dettes : il s'agit de préserver les intérêts de l'enfant vis-à-vis des autres créanciers de Monsieur G.

Droit à des indemnités de chômage ?

Monsieur T prend rendez-vous avec la médiatrice et lui demande de l'aider. Il cherche à obtenir le versement de prestations pour une période de chômage passée.

Après plusieurs emplois temporaires, Monsieur T avait trouvé un emploi fixe. Au bout de quelques mois, son employeur le renvoie avec effet immédiat et Monsieur T s'inscrit au chômage tout en contestant son renvoi auprès du Tribunal des Prud'hommes. La Caisse de chômage (Cch) décide que Monsieur T n'a pas droit aux indemnités chômage : avant sa perte d'emploi, il n'a pas cotisé suffisamment longtemps (12 mois) à l'assurance-chômage. Monsieur T fait opposition à cette décision.

Par la suite, Monsieur T et son ex-employeur concluent une convention devant les Prud'hommes : le renvoi est maintenu mais avec un délai de congé de plusieurs semaines. Cet allongement de la durée des relations de travail porte à plus de douze mois la durée des périodes de cotisations, ce qui permet à la Cch de revenir sur sa décision. Pour autant, Monsieur T ne pourra pas toucher d'indemnités : il a remis trop tardivement certaines pièces à la Cch. Monsieur T soutient que cette remise tardive est due à un malentendu de l'époque avec son ORP. La médiatrice prend contact avec l'ORP qui considère qu'il y a effectivement matière à revoir rétroactivement la situation.

Constatant la complexité des aspects techniques et juridiques de ce dossier, la médiatrice soumet la situation à l'Instance juridique chômage (IJC) qui a déjà procédé à un examen du dossier. L'IJC propose une séance de médiation avec tous les protagonistes.

La séance permet de faire un point complet et précis de la situation passée et présente de Monsieur T. Les faits concrets sont examinés au regard de la Loi fédérale sur l'assurance-chômage obligatoire et l'indemnité en cas d'insolvabilité (LACI). Cette séance fait l'objet d'un procès-verbal décisionnel signé par Monsieur T. L'ORP dispose désormais de tous les éléments pour rendre une décision rétroactive conforme à la LACI. Cette décision permettra que la Cch verse ses indemnités à Monsieur T.

Pas de permis de travail

Monsieur U est doctorant et ressortissant d'un pays qui ne fait pas partie de l'Union européenne. On lui a proposé un emploi à 50%. L'employeur a demandé une autorisation de travail qui lui a été refusée. Il ne comprend pas les motifs de ce refus.

La médiatrice appelle le Contrôle du marché du travail et protection des travailleurs (CMTPT) qui lui donne des explications : Monsieur U peut travailler en tant qu'assistant doctorant. Par contre, il n'a pas la possibilité d'avoir une autorisation de travail pour un autre type d'emploi. Le CMTPT se tient à la disposition de Monsieur U pour lui donner des informations détaillées.

La médiatrice relate la teneur de cet entretien à Monsieur U qui la rappelle bientôt : il a pu poser toutes les questions qu'il souhaitait au CMTPT et est maintenant tout à fait au clair sur sa situation.

Commentaire

Ici comme dans d'autres situations, la médiation ne permet pas de donner satisfaction à l'usagère ou l'usager mais de constater que l'administration a traité correctement le dossier.

Hébergement en EMS, propriété et prestations complémentaires ?

Le père de Monsieur J vit dans un EMS. Ses enfants doivent régler certains points quant à sa propriété et la manière de faire a des conséquences quant aux prestations complémentaires auxquelles peut avoir droit le père de Monsieur J. L'avocat donne un conseil et la Caisse de compensation de l'AVS/AI dit que ce conseil n'est pas pertinent ni applicable. Monsieur J demande à la médiatrice si elle peut lui donner un avis de droit sur la question ? Elle lui explique que le rôle de la Médiation n'est pas de donner des avis de droit mais que la médiatrice peut se renseigner auprès du Service des assurances sociales et de l'hébergement (SASH) qui pourra lui donner non pas un avis de droit mais des explications.

La médiatrice appelle le SASH et demande qui serait compétent pour répondre aux questions de Monsieur J. On lui passe un collaborateur auquel elle expose la demande de Monsieur J. Il se tient à disposition : Monsieur J peut l'appeler. La médiatrice transmet à Monsieur J.

Monsieur J écrit à la médiatrice : il est satisfait de son entretien avec le collaborateur du SASH.

Prise en charge d'arriérés d'assurance-maladie

Au bénéficiaire du subside à l'assurance-maladie, Madame D a une liste d'actes de défaut de biens (ADB) pour des arriérés impayés. La médiatrice lui conseille d'écrire à l'assureur en demandant que cette liste d'arriérés soit transmise au Service des assurances sociales et de l'hébergement, Organe de contrôle de l'assurance-maladie et accidents (OCC), en donnant copie à l'OCC. Pour sa part, la médiatrice informe l'OCC.

L'OCC suit le dossier et relance deux fois l'assureur pour obtenir le relevé complet des arriérés impayés. Ces arriérés sont alors réglés par l'OCC et Madame D demande un nouvel extrait de ses poursuites et actes de défaut de biens à l'Office des poursuites : les ADB n'ont pas été radiés par l'assureur. La médiatrice en informe l'OCC qui relancera deux fois l'assureur pour rappeler que les arriérés sont payés par ses soins et demander la radiation.

Commentaire

La Loi d'application vaudoise de la loi fédérale sur l'assurance-maladie (LVLAMal) prévoit ce type de situations : articles 3, 23 et 23a LVLAMal ; la loi donne obligation à l'assureur de déclarer les arriérés ayant fait l'objet d'actes de défaut de biens à l'OCC qui peut alors (à

certaines condition prévues légalement) prendre en charge ces arriérés dans le cadre du subsidie à l'assurance-maladie.

Pas de nouveau permis

Madame et Monsieur P, ressortissants de l'Union européenne, vivent en Suisse avec une autorisation de courte durée : Permis L CE/AELE. Monsieur ayant un contrat de travail d'une durée supérieure à une année, il a demandé que son permis L soit transformé en une autorisation de séjour Permis B CE/AELE, signalant en même temps qu'ils avaient changé d'adresse. Le couple a reçu des permis L avec la même échéance. Seul changement : la nouvelle adresse.

La médiatrice prend contact avec le Service de la population (SPOP) et ils conviennent qu'elle ira lire le dossier et s'entretenir avec un collaborateur. La lecture du dossier et l'entretien permettent de comprendre ce qui s'est passé.

Il y a eu erreur de tri à réception du courrier : l'envoi a été considéré comme une demande de changement d'adresse et orienté vers le secteur qui effectue ces modifications ; la personne qui a trié a vu le changement d'adresse mais pas la demande de permis B. Aurait-elle vu cette demande, qu'elle aurait transmis le dossier au secteur qui est chargé d'octroyer les permis L et les permis B CE/AELE. S'il avait été orienté vers le bon secteur, une fois vérifié que les conditions d'octroi d'un permis étaient remplies, le dossier aurait rejoint ceux qui sont en attente de la date où le contingent des permis B se libère et qui est maintenant passée depuis deux mois. A la date de libération, le SPOP a pu délivrer 333 permis B CE/AELE, épuisant ainsi en un seul jour l'entier du contingent de ces permis B pour le canton de Vaud. Le couple ne peut donc pas obtenir de permis B : le contingent est épuisé.

Par contre, le SPOP va aussitôt délivrer un nouveau permis L, sans émoluments. Ce permis est valable pendant 364 jours. Quand les autorisations de séjour de courte durée (permis L) de Monsieur P totaliseront 30 mois d'activité lucrative, il pourra obtenir un permis B CE/AELE hors contingent pour autant qu'il ait toujours un contrat de travail à durée indéterminée. Avec un permis B obtenu de cette manière, les 30 mois seront pris en compte pour une future demande de permis d'établissement (permis C). Ce qui n'est pas le cas avec les autorisations de séjour liées au contingent.

La médiatrice appelle Monsieur P et lui relate les résultats de sa visite au SPOP. Il comprend bien mais peine à admettre l'erreur initiale de tri. La médiatrice lui signale qu'il est impossible de savoir si, orienté correctement, son dossier aurait pu être « pris dans le contingent » et lui donne des précisions quant au nombre d'unités. Monsieur P souhaite que la Médiation lui donne des explications écrites.

Trois jours plus tard, les nouveaux permis L sont octroyés et envoyés. Le SPOP écrit le même jour au couple en présentant ses excuses pour l'erreur de tri initiale et en donnant toutes les explications quant au permis B hors contingent et à ses avantages en vue d'une future demande de permis C. La médiatrice écrit de son côté en donnant des explications détaillées sur le contingent.

Commentaire

Cette demande de médiation a été traitée fin avril et début mai 2007. Le 1^{er} juin 2007 a marqué la fin des dispositions transitoires pour la mise en œuvre de l'Accord sur la libre circulation des personnes (ALCP) conclu entre la Suisse et l'Union européenne (UE). Le nombre d'autorisations de séjour (permis B) délivrées aux Européens au bénéfice d'un contrat de travail n'est désormais plus limité (suppression du contingent).

AUTRES ACTIVITÉS DE LA MÉDIATION ADMINISTRATIVE

Avant-projet de loi sur la médiation administrative

Le Bureau cantonal de médiation administrative a ouvert ses portes en octobre 1998, commençant alors la mise en œuvre des deux premiers volets du projet *Médiation administrative du Canton de Vaud* :

1. créer une fonction de Médiation administrative ;
2. mener une phase expérimentale de bons offices sur le terrain ;
3. proposer un cadre institutionnel pour une fonction de Médiation administrative auprès du canton de Vaud.

Ce projet a été piloté par la Chancellerie d'État.

Le troisième volet du projet a abouti en 2006 avec la mise en consultation de l'Avant-projet de loi sur la médiation administrative.

En 2007, il s'est agi pour la Chancellerie d'État de faire la synthèse du retour de la mise en consultation de 2006 pour que le Conseil d'État puisse, en 2008, adopter le projet de loi sur la médiation administrative et le transmettre au Grand Conseil.

Accueil d'une institution

Chargée de la mise en œuvre de deux projets financés par la Commission européenne portant sur les droits de l'homme en Turquie, la Division de la coopération et de la sensibilisation en matière de droits de l'homme du Conseil de l'Europe prend contact avec la Médiation administrative en octobre 2007. Il s'agit d'organiser la visite d'étude d'un groupe d'experts turcs dans les cantons et villes de la Confédération dotés de médiations administratives et parlementaires.

La Médiation administrative se met à disposition pour accueillir ces experts à Lausanne les 12 et 13 novembre 2007 et leur faire découvrir les trois instances cantonales de médiation – Médiation administrative, Médiation en matière d'administration judiciaire et Médiation santé. La Chancellerie d'État et le Secrétariat général du Grand Conseil ont participé à l'organisation de cette visite qui fut aussi l'occasion, pour ce groupe d'experts, de rencontrer la Présidente du Grand Conseil et une délégation de députés, d'être accueilli au Château cantonal par le Chancelier et d'assister à une session de notre parlement cantonal. Le programme complet de cette visite figure dans les annexes de ce rapport.

Rencontres avec les médiateurs et les ombudsmans

Le Bureau cantonal de médiation administrative est membre associé de l'Association suisse des ombudsmans parlementaires (en français, ASOP, en allemand SVPO¹) et de l'Association des ombudsmans et médiateurs de la Francophonie (AOMF). Membre associé car sa situation actuelle ne lui permet pas d'être membre votant, ceci en vertu des exigences figurant aux statuts de ces deux associations : une loi et non un arrêté pour l'AOMF, une élection du médiateur par le parlement pour l'ASOP.

¹ Schweizerische Vereinigung Parlamentarischer Ombudsteute, <http://www.ombudsman-ch.ch/>

L'Association suisse des ombudsmans parlementaires

En 2007, – hormis le membre associé vaudois – l'ASOP comptait 8 membres : les ombudsmans des cantons de Bâle-Campagne (date de création : 1989), Bâle-Ville (1988), Zoug (2003) et Zurich (1977) ; et ceux des communes de Berne (1996), Saint-Gall (2005), Winterthour (1997), Zurich (1971). Vaud est le seul canton romand à s'être doté d'une instance de médiation administrative. Aucune commune de Suisse romande n'a une médiation administrative.

Rencontres avec les ombudsmans suisses

L'ASOP s'est réunie deux fois en 2007. La médiatrice administrative a participé à l'assemblée générale de décembre, à Winterthour. L'ombudsman de la Ville de Berne et la médiatrice vaudoise échangent régulièrement au sujet de leur pratique – intervision. En 2007, ils se sont vus à Berne le 7 juin et à Lausanne le 22 novembre.

Association des ombudsmans et médiateurs de la Francophonie

Créée en mai 1998, l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) compte 57 membres dont 12 membres associés et 4 honoraires. Les objectifs de l'Association consistent à promouvoir la connaissance du rôle de l'ombudsman et du médiateur dans la Francophonie, et renforcer ces institutions par l'organisation de programmes d'échanges d'informations et d'expériences ainsi que de séminaires de formation.

L'Assemblée générale et statutaire de l'AOMF a lieu tous les deux ans. En 2007, cette assemblée était accueillie du 11 au 13 décembre à Bamako¹ par sa présidente, Médiateur de la République du Mali, Madame Diakité Fatoumata N'Diaye. Le thème général du congrès – *Le Médiateur, garant de l'équilibre entre droits collectifs et droits individuels* – a été introduit par Monsieur M. Ibrahima Fall, Représentant spécial du Secrétaire Général de l'O.N.U pour la Région des Grands Lacs. Deux sujets ont été l'objet des travaux du congrès : les *Lieux d'enfermement* et les *Droits des enfants*.

La médiatrice administrative se rendant à Bamako, elle en a informé la représentation suisse – l'Ambassade de Suisse à Dakar est la représentation suisse pour l'arrondissement consulaire du Mali, du Sénégal, du Cap-Vert, de la Gambie, la Guinée-Bissau et la Mauritanie. Répondant à l'invitation de l'Ambassadeur de Suisse, Monsieur Jean-François Paroz, la médiatrice administrative s'est rendue de Bamako à Dakar où elle a séjourné à la résidence de l'Ambassade du 14 au 20 décembre. Ce séjour a été, entre autres, l'occasion de rencontrer des membres de la Coopération suisse au Sénégal et au Mali. En compagnie de l'Ambassadeur, la médiatrice administrative a rendu visite au Médiateur de la République du Sénégal, Monsieur Doudou N'Dir. Et donné une conférence – *La Suisse et les Droits de l'Homme* – à l'Institut de la Paix et des Droits de l'Homme, Faculté de droit de Dakar : l'Ambassadeur de Suisse présentant les *Défis liés aux droits de l'homme en Suisse et à l'extérieur* et la médiatrice administrative les *Missions et expériences de la Médiation administrative du canton de Vaud*.

Le réseau de la Francophonie

En tant que membre de l'AOMF, la Médiation administrative du canton de Vaud est partie du réseau de la Francophonie mis en place par le Département fédéral des affaires étrangères. C'est à ce titre que la médiatrice a été invitée au lancement de la *Déclaration de Fribourg sur*

¹ Rapport général du 5^e congrès de l'AOMF : http://www.mediateur-republique.fr/fic_bdd/pdf_fr_fichier/1203067330_RAPPORT_GENERAL_DU_5EME_CONGRES.pdf

les Droits culturels, le 7 mai 2007, sous l'égide de l'Institut interdisciplinaire et d'éthique des droits de l'homme (IIEDH) à Fribourg.

Formation continue

Centre de recherche sur les modes alternatifs et juridictionnels de gestion des conflits (CEMAJ) :

- *Médiation et santé*, 01.06.07
- *Guider les parlements et les gouvernements pour mieux légiférer ? Le rôle des guides de légistique*, CEMAJ, Facultés de droit UNINE et UNIGE, 09.11.07

Colloques de l'Institut de recherches sur le droit de la responsabilité civile et des assurances (IRAL) / Faculté de droit de l'UNIL, Lausanne :

- *Quoi de neuf en droit social ?* Lausanne, juin 2007

Les journées d'automne de l'Association romande et tessinoise des institutions d'action sociale (ARTIAS) :

- *Enfants de la précarité : la pauvreté en héritage ?* Lausanne, novembre 2007

EXPOSÉ

Intervention dans le cadre du 30^e anniversaire des médiateurs scolaires du Canton de Vaud, Département de la formation, de la jeunesse et de la culture, Office des écoles en santé, Yverdon, 23.11.07.

ANNEXES

*Annexe I***ARRÊTÉ****concernant le bureau cantonal de médiation administrative (AMAd)**

du 16 août 2006

LE CONSEIL D'ÉTAT DU CANTON DE VAUD

vu le préavis de la Chancellerie d'État et du Département des institutions et des relations extérieures

arrête

Chapitre I Dispositions générales**Art. 1 Objectifs**¹ Le bureau cantonal de médiation administrative a pour but de :

- a. favoriser la prévention ainsi que la résolution à l'amiable des conflits entre le service public cantonal et les administrés ;
- b. aider les administrés dans leurs rapports avec le service public cantonal, notamment préserver leurs droits et leurs intérêts, et servir d'intermédiaire lors de différends ;
- c. encourager le service public cantonal à instaurer des relations affables avec les administrés et lui éviter des reproches infondés ;
- d. contribuer à déceler les dysfonctionnements du service public cantonal ;
- e. proposer des améliorations du service public cantonal.

Art. 2 Égalité entre femmes et hommes¹ Toute désignation de personne, de statut ou de fonction dans le présent arrêté vise indifféremment une femme ou un homme.**Art. 3 Champ d'action**¹ Le champ d'action de la médiation administrative comprend le service public cantonal, par quoi il faut entendre :

les services et établissements de l'administration cantonale; les institutions et entreprises cantonales ainsi que les personnes et organisations auxquelles l'État a délégué une tâche de droit public.

² Sont exclus de son champ d'action :

- a. le Grand Conseil ;
- b. le Conseil d'État ;
- c. les communes ;
- d. les autorités judiciaires ;
- e. l'Église réformée du Canton de Vaud, l'Église catholique romaine, la Communauté israélite ainsi que toute communauté religieuse ayant un statut d'institution d'intérêt public ;
- f. les litiges entre les employés de l'État et les autorités dans la mesure où ils concernent les relations de travail.

Chapitre II Organisation

Art. 4 Bureau cantonal de médiation administrative

¹ La médiatrice ou le médiateur et le chancelier d'État sont responsables du bureau cantonal de médiation administrative.

Art. 5 Locaux

¹ Afin de garantir la confidentialité, les locaux de la médiation sont situés hors d'un bâtiment de l'administration.

Art. 6 Indépendance

¹ Le bureau cantonal de médiation administrative est indépendant dans ses interventions.

Chapitre III Procédure**Art. 7 Saisine**

¹ Toute personne physique ou morale, ainsi que toute autorité peut saisir la médiatrice ou le médiateur d'une requête orale ou écrite faisant apparaître son objet et l'identité de son auteur.

Art. 8 Devoir d'informer

¹ Aussitôt qu'il décide d'entrer en matière sur une requête, la médiatrice ou le médiateur en informe l'autorité ou l'administré concernés, qui lui font parvenir toute information utile.

Art. 9 Relation avec des procédures administratives

¹ La médiatrice ou le médiateur peut agir en dehors de toute procédure ou dans une procédure clôturée. Dans une affaire pendante, il ne peut agir qu'avec l'accord des parties et de l'autorité concernée.

² Son intervention n'a pas d'effet suspensif sur les délais de recours dans les procédures en cours. L'autorité compétente reste libre de sa décision.

Art. 10 Enquête

¹ La médiatrice ou le médiateur décide de l'ouverture et de l'ampleur des enquêtes qu'il estime justifiées.

² L'enquête a pour but :

- a. de permettre à la médiatrice ou au médiateur de connaître les faits ;
- b. de permettre aux parties de communiquer ;
- c. de permettre à la médiatrice ou au médiateur de se faire une idée de la légalité, de l'opportunité et de l'équité de la mesure critiquée, ainsi que de la correction du comportement incriminé.

Art. 11 Accès à l'information

¹ La médiatrice ou le médiateur a le droit, sans que lui soit opposable le secret de fonction :

- a. de requérir en tout temps des renseignements oraux ou écrits et d'exiger l'accès au dossier concernant la personne qui l'a saisi ;
- b. de s'entretenir avec les personnes dont l'audition est nécessaire ;
- c. de faire des inspections ;
- d. de s'adjoindre – et ce à titre exceptionnel – des experts pour les affaires dont l'évaluation nécessite des connaissances particulières.

² Sont réservés :

- a. le secret professionnel au sens des articles 321 et 321a du Code pénal suisse ;
- b. le droit de refuser de témoigner conformément aux articles 196 à 201 hormis ce qui concerne le secret de fonction à l'article 198 du code de procédure civile ;
- c. la protection des intérêts personnels de tiers.

Art. 12 Prise de position de la médiatrice ou du médiateur

¹ En fonction des résultats de ses investigations, la médiatrice ou le médiateur prend position sur l'affaire et informe les parties du résultat de son examen.

² Il recherche, dans la mesure du possible, avec l'autorité concernée et avec le requérant, une solution de nature à donner satisfaction aux deux parties.

³ Il a le droit, selon sa libre appréciation :

- a. de donner des conseils au requérant ;
- b. de faire une recommandation orale ou écrite à l'intention du service ou du fonctionnaire concerné, aussi bien dans le cadre de la recherche d'une solution qu'en vue de contribuer à éliminer des cas de dysfonctionnement de l'administration ;
- c. d'en informer les supérieurs hiérarchiques ou d'autres personnes ou autorités concernées.

⁴ En revanche, il n'a pas la compétence de donner des directives concrètes, de prendre des décisions, d'en suspendre ou d'en modifier ou de donner des instructions.

Art. 13 Rapport du service ou de la personne concernée

¹ L'autorité qui a reçu une recommandation de la médiatrice ou du médiateur lui fait parvenir un rapport circonstancié dans un délai de trois mois.

Art. 14 Gratuité

¹ La procédure de médiation est gratuite.

Art. 15 Obligation de garder le secret

¹ La médiatrice ou le médiateur, ses secrétaires et le cas échéant les experts prévus à l'article 11 du présent arrêté sont tenus de respecter à l'égard des tiers le secret sur toutes les informations dont ils ont eu connaissance dans l'exercice de leur tâche.

² Cette obligation subsiste après la cessation des fonctions.

³ La violation de ce secret est sanctionnée par l'article 320 du Code pénal.

Chapitre IV Dispositions finales

Art. 16

¹ L'arrêté du 21 octobre 1998 concernant la mise en activité à titre expérimental d'un bureau cantonal de médiation administrative est abrogé.

Art. 17

¹ Le Département des institutions et des relations extérieures est chargé de l'exécution du présent arrêté qui entre en vigueur le 1er septembre 2006.

* * *

Annexe II

CONSEIL DE L'EUROPE (COE) VISITE D'ÉTUDE DE 16 EXPERTS DES ORGANISMES "HUMAN RIGHTS PRESIDENCY" ET "HUMAN RIGHTS BOARDS", TURQUIE LUNDI ET MARDI 12 ET 13 NOVEMBRE 2007, LAUSANNE

PROGRAMME

Lundi 12 novembre

9 h à 11 h 45 Médiation Santé, Mme Chantal Thouverez, médiatrice

Avenue Ruchonnet 57, 1003 Lausanne, + 41 21 316 09 87.

11 h 45 Départ pour la Taverne de Chillon

Trajet par la Route du Lac (route nationale), permet d'admirer Lavaux, les villages vigneronns, la vue sur le Lac Léman et la Savoie.

12 h 30 Déjeuner à la Taverne de Chillon

Avenue de Chillon 24, 1820 Veytaux, + 41 21 961 19 70.

14 h 30 Visite guidée du Château de Chillon

à l'issue de la visite : retour à Lausanne via Villeneuve et par l'autoroute : passage sur le Viaduc de Chillon, vue spectaculaire sur le Lac Léman, les Alpes.

Mardi 13 novembre

9 h 30 Médiation administrative et Médiation en matière d'administration judiciaire, Mme Véronique Jobin, médiatrice, M. François de Rougemont, médiateur

Place Riponne 5, 1005 Lausanne, + 41 21 351 26 91.

10 h Château cantonal, siège du Gouvernement du Canton de Vaud (Conseil d'État), Salle de l'Évêque
Échange avec la médiatrice administrative et le médiateur judiciaire.

11 h à 12 h Réception au Château cantonal, Salle de l'Évêque

Le chancelier d'État, M. Vincent Grandjean, accueille MM. les Experts, M. David Cupina, COE.

Apéritif

12h 15 Déjeuner à la Maison de l'Élysée

Le Conseil d'État et le Grand Conseil reçoivent MM. les Experts, M. David Cupina, COE, et Mme leur interprète.

Convives : Mme Anne Baehler Bech, présidente du Grand Conseil, (Verts et indépendants), M. Laurent Chappuis, 2^e vice-président (UDC), M. Jean-Michel Favez, président du groupe Socialistes, M. Laurent Wehrli, vice-président de la Commission de gestion (Radicaux), Mme Sandrine Bavaud, présidente du groupe Verts et indépendants, M. Jean-Yves Pidoux (Verts et indépendants), Mme Christiane Jaquet-Berger, qui remplace le président du groupe AGT, Mme Jacqueline Bottlang-Pittet, présidente du groupe AdC, M. Vincent Grandjean, chancelier d'État, un représentant du Secrétariat général du Grand Conseil, Mmes les médiatrices, M. le médiateur et une collaboratrice du Bureau cantonal de médiation.

15 h Session du Grand Conseil (Parlement du Canton de Vaud)

Palais de Rumine, Place Riponne 1, 1005 Lausanne

Suite de la visite d'études: Berne puis les autres cantons et communes ayant institué une fonction de médiation administrative (Ombudstelle). Voir le site de l'*Association suisse des ombudsmans parlementaires* : <http://www.ombudsman-ch.ch/home.php?action=Home&language=fr>