



**Bureau d'information
et de communication**

Rue de la Barre 2
1014 Lausanne

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

L'office AI pour le canton de Vaud ouvre un Espace d'écoute et de conciliation

Dès le 1^{er} septembre, les bénéficiaires, collaboratrices, collaborateurs et partenaires de l'office AI bénéficieront dans le canton de Vaud d'un Espace d'écoute et de conciliation, à disposition pour accueillir celles et ceux qui souhaitent faire part de leur insatisfaction quant aux services fournis par l'office ou la qualité des interactions. Cet Espace ne se substitue pas aux voies de recours prévues par la loi.

Les bénéficiaires de l'office Assurance Invalidité pour le canton de Vaud (OAI VD), ou les assurés qui ont déposé une demande et sont en attente d'une décision sont par essence dans une situation de vulnérabilité. L'OAI VD évolue par ailleurs dans un domaine complexe aussi bien sur le plan législatif que médical. Les relations entre les différentes parties peuvent parfois être entachées d'incompréhensions. Avec 42 000 décisions rendues chaque année, dont environ 6000 concernent une demande de rentes, la moitié de ces dernières étant refusées, l'OAI VD reçoit régulièrement des réclamations de la part des bénéficiaires.

Un Espace d'écoute et de conciliation

Afin d'offrir un lieu d'écoute et de dialogue neutre, d'assurer un examen indépendant du bon déroulement de la prise en charge, mais aussi de traiter les réclamations des bénéficiaires ou du personnel de façon objective et équitable, l'OAI VD ouvre dès le 1^{er} septembre un Espace d'écoute et de conciliation. Rebecca Ruiz, Cheffe du Département de la santé et de l'action sociale, souligne que « cette offre vient combler un besoin important de médiation dans un domaine où les usagers sont par définition fragilisés. Elle complète ce qui existe déjà dans le domaine sociosanitaire avec par exemple l'espace de médiation du CHUV ou la commission vaudoise d'examen des plaintes ». Les bénéficiaires pourront notamment y exprimer les problèmes rencontrés durant une prise en charge par l'AI ou obtenir des explications quant aux décisions qui les concernent. Les collaborateurs ou partenaires de l'OAI VD qui rencontrent des difficultés notamment relationnelles avec un bénéficiaire pourront aussi avoir recours à cette offre. L'Espace d'écoute sera par ailleurs un outil important pour faire émerger des pistes d'amélioration des processus internes à l'OAI. « L'ouverture de cet espace s'inscrit dans notre volonté affirmée d'aller vers plus de transparence envers nos

bénéficiaires et d'améliorer notre accessibilité » résume Olivier Barraud, directeur de l'Office de l'assurance invalidité pour le canton de Vaud. Si les réponses apportées aux réclamations des bénéficiaires ou assurés devaient s'avérer à leurs yeux insatisfaisantes, l'Espace d'écoute les informe des voies de recours et les orienter vers les autres institutions pouvant les soutenir.

Mais également une commission de conciliation

En cas d'échec de la conciliation interne, l'une des voies possibles est de solliciter la commission de conciliation, elle aussi opérationnelle depuis le 1^{er} septembre pour une période pilote de six mois. Des membres extérieurs à l'OAI VD y siègent, notamment un représentant d'UNIA et de Pro Infirmis. Ces deux partenaires sont régulièrement confrontés à des situations difficiles en matière d'Assurance Invalidité et espèrent que cet Espace d'écoute et de conciliation permettra d'éviter une judiciarisation des dossiers et d'apporter des réponses satisfaisantes pour les assurées et assurés. Cette commission peut émettre des recommandations quant aux suites à donner, lesquelles pourront porter en particulier sur des compléments d'instruction à donner au dossier.

Bureau d'information et de communication de l'Etat de Vaud

Lausanne, le 27 août 2021

RENSEIGNEMENTS POUR LA PRESSE UNIQUEMENT

DSAS, Rebecca Ruiz, conseillère d'Etat, [medias.sgdsas\(at\)vd.ch](mailto:medias.sgdsas(at)vd.ch)

Olivier Barraud, directeur, Office d'assurance invalidité pour le canton de Vaud