

CONSEIL D'ETAT

Château cantonal
1014 Lausanne



Grand Conseil - Secrétariat général
Pl. du Château 6 - 1014 Lausanne

Reçu le 21.08.24

Scanné le _____

Monsieur
Jean-François Thuillard
Président du Grand Conseil
Place du Château 6
1014 Lausanne

Réf. : 24_COU_3969

Lausanne, le 14 août 2024

Réponse du Conseil d'Etat à la pétition pour un Canton et une administration bienveillants, ou bien-traitants, envers les administré-e-s – 19_PET_038

Monsieur le Président,

Suite au dépôt de la pétition pour un canton et une administration bienveillante, ou bien-traitante envers les administré-e-s, la Commission thématique des pétitions a entendu le pétitionnaire le 18 février 2020. Celui-ci a fait référence à la réponse à d'autres pétitions qu'il a déposées et regrette en particulier que « aucun engagement concret » ne soit pris par le Conseil d'Etat en la matière. La commission a recommandé de prendre en considération cette pétition et le Grand Conseil a décidé de la renvoyer au Conseil d'Etat le 3 novembre 2020. Par la présente, nous faisons donc suite à cet objet.

Le Conseil d'Etat constate la portée générale de cette pétition et relève qu'elle s'inscrit dans son programme de législature 2022-2027. En effet, le troisième axe du programme « cohésion et proximité » vise notamment à disposer d'une administration plus disponible et efficace pour toutes et tous en mettant en avant la notion de respect au sens large. Si le pétitionnaire appelle de ses vœux un traitement bienveillant, pour le Conseil d'Etat il s'agit bien d'encourager davantage de respect citoyennes et citoyens de ce canton, de leurs besoins et caractéristiques dans l'exercice des missions qui lui sont confiées.

La notion de respect des usagères et usagers est inscrite, entre autres, dans la mesure 3.14 *Offrir à toutes et tous des prestations publiques de qualité, en assurant l'accessibilité universelle aux services publics sur le territoire cantonal ; orienter les services administratifs dans une démarche transversale, interdépartementale et respectueuse des usagères et usagers*¹. Le Conseil d'Etat entend ainsi que son action s'inscrive dans une culture du service public portée par des collaboratrices et des collaborateurs vecteurs de cette approche, dans une vision élargie des relations qu'entretiennent les usagères et les usagers avec l'administration.

¹ Page 70, Programme de législature 2022 - 2027, <https://www.vd.ch/toutes-les-autorites/conseil-detat/programme-de-legislature-2022-2027>

A cet égard, le Département de la jeunesse, de l'environnement et de la sécurité a initié une démarche et des premières réflexions susceptibles de déboucher, à terme, sur la mise en place d'une charte pilote liée aux questions de bienveillance administrative et de respect, en cohérence avec la mesure 3.14 du Programme de législature et les valeurs de la feuille de route du département.

Dans la mesure 3.16 *Accélérer la transition numérique de l'administration et répondre aux standards environnementaux actuels ; simplifier et faciliter l'accès aux services en ligne pour les citoyennes et les citoyens, les entreprises et les communes*, le Conseil d'Etat s'engage à promouvoir une administration attentive aux besoins des citoyennes et des citoyens, notamment à travers un accompagnement dans le processus de transition numérique. A titre d'exemple, cet accompagnement se matérialise par la pérennisation de projets comme celui de l'Administration cantonale des impôts qui, ayant connu un vif succès, propose de nouvelles sessions pour aider au remplissage des déclarations d'impôts et se familiariser à la prestation en ligne VaudTax, tout en maintenant la possibilité d'établir sa déclaration en format papier.

Le Conseil d'Etat, par la mise en œuvre de son actuel programme pour la législature, entend œuvrer également à la simplification des démarches et des processus de l'administration pour les personnes ainsi que pour les entreprises. Cet objectif de facilitation administrative peut se traduire par une simplification des formulaires, la réduction des démarches administratives par le biais par exemple de l'utilisation du « Guichet électronique de l'administration cantonale vaudoise ».

Le Conseil d'Etat vaudois souhaite également mettre l'accent sur l'information aux citoyennes et citoyens en fournissant des explications claires sur leurs droits, leurs obligations et sur les procédures administratives pour s'assurer de la meilleure accessibilité aux informations de l'Etat les concernant. La réalisation de guides ou de brochures compréhensibles et utiles permet également de tendre à une plus grande accessibilité de l'information, à l'instar de de la plateforme *Bienvenue dans le Canton de Vaud* et son guide, disponible en 16 langues et bientôt en langage facile à lire et à comprendre (ci-après FALC).

Le Conseil d'Etat est sensible aux enjeux de compréhension des textes émis par le Canton. Comme il l'indiquait dans sa réponse à la simple question Jaccard², il analyse, en lien avec les expériences menées dans différents secteurs, la manière et les conditions auxquelles la stratégie de communication de l'Etat pourrait être adaptée de sorte à inclure l'écriture FALC, dans la perspective d'offrir à toutes et tous des prestations publiques de qualité et à favoriser la culture inclusive pour tous les publics.

Des expériences sont menées pour l'utilisation de cette écriture notamment sur la page internet dédiée aux primes d'assurance maladie³, ou dans plusieurs brochures consacrées aux prestations complémentaires pour familles et aux avances et

² Réponse à la simple question Nathalie Jaccard - Alors on FALC ? (22_QUE_42) <https://www.vd.ch/toutes-les-actualites/decisions-du-conseil-detat/seance-du-conseil-detat/decision/decision/b8c99246-3737-458f-9759-33bbd2323c98>

³ Les primes d'assurance-maladie en français facile à lire et à comprendre <https://www.vd.ch/themes/sante-soins-et-handicap/assurance-maladie/primes-dassurance-maladie/les-primes-dassurance-maladie-en-francais-facile-a-lire-et-a-comprendre>

recouvrement des pensions alimentaires. La brochure sur les subsides sera également revue dans ce sens en 2024⁴. A l'Administration cantonale des impôts (ACI), le langage FALC va aussi être introduit progressivement, par exemple dans les instructions générales sur la manière de remplir la déclaration des personnes physiques.

Des travaux à court terme autour de l'accessibilité du site internet cantonal sont en cours afin de l'orienter du point de vue des prestations et de la relation aux usagères et aux usagers. Piloté par le Bureau d'information et de communication (BIC), le projet permettra de sensibiliser l'ensemble des contributrices et des contributeurs du site internet à l'écriture simplifiée dans le but d'accroître la compréhension des textes.

Afin de renforcer la proximité avec les usagères et les usagers, certaines pratiques sont adaptées ou développées au sein de l'ACI, notamment dans le cadre de la stratégie « Métamorphose 2030 », dont l'un des enjeux est d' *Accroître la satisfaction des usagers-ères et l'orientation client*. Plusieurs mesures sont déjà déployées, comme la simplification des procédures de saisie⁵, les campagnes de sensibilisation et des séances d'aide à l'utilisation de la prestation en ligne VaudTax à destination des jeunes (sur le temps scolaire dans le post obligatoire, avec une sensibilisation au surendettement), et en plus des sessions facultatives dans les gymnases pour une aide à compléter sa déclaration d'impôt). L'ACI a également initié des campagnes de sensibilisation dans les établissements pénitentiaires en collaboration avec le Service pénitentiaire (SPEN). Afin d'accroître l'accessibilité des services de cette entité, des groupes d'utilisateurs représentatifs de la population sont sollicités chaque année. En 2024, différents groupes thématiques dans le cadre du projet « Fiscalement vôtre » sont institués (groupe informatique, jeunes, non francophones, aînés, etc.).

Des événements et des rencontres entre la population et des collaboratrices et des collaborateurs de l'ACI sont organisés comme la journée *A la découverte des impôts !* du 19 mars 2024 dernier, ouverts à tous les contribuables.

D'autres entités proposent des démarches novatrices afin de rapprocher public et administration. C'est le cas de la hotline Centrale des solidarités, qui permet aux personnes intéressées de poser des questions ou d'être orientées sur des sujets sociaux comme la famille, la situation financière, l'isolement, les besoins des personnes en situation de handicap ou des seniors, ou encore pour recevoir des explications au sujet de démarches administratives. Le programme *Vaud pour vous* propose également un accompagnement personnel ou d'orientation, ainsi que la prise de rendez-vous⁶.

⁴ La Direction générale de la cohésion sociale simplifie son langage <https://www.vd.ch/toutes-les-actualites/actualite/news/i-la-direction-generale-de-la-cohesion-sociale-simplifie-son-langage>

⁵ Une administration fiscale qui cultive l'innovation <https://www.vd.ch/toutes-les-actualites/communiqués-de-presse/detail/communiqué/une-administration-fiscale-qui-cultive-linnovation-1673858430>

⁶ Centrale des solidarités : La hotline pour vous informer et accompagner vers les aides existantes <https://www.vd.ch/themes/aides-financieres-et-soutien-social/informations-et-accompagnement-personnel/centrale-des-solidarites-la-hotline-cantonale-pour-vous-informer-et-vous-accompagner-vers-les-aides-existantes-0800-30-30-38>

Une autre hotline en partenariat avec pro Juventute a également été récemment mise en service pour soutenir et délivrer des conseils aux parents. Dans le cadre des procédures de recours en matière de scolarité obligatoire, le Département de l'enseignement et de la formation professionnelle (DEF) complète ses décisions d'une note explicative résumant l'issue de la procédure dans des termes simples à l'attention des parents allophones. D'autres projets comme par exemple *Parlons Cash* ou encore la politique Vieillir 2030 avec notamment la plateforme d'information Info Seniors regroupent de nombreuses thématiques pour les seniors et permettent aussi d'avoir des contacts directs avec des professionnels⁷.

Il convient par ailleurs de rappeler ici les dispositifs de médiation ou d'écoute existants au sein de l'Administration cantonale vaudoise.

Le Bureau cantonal de médiation administrative (BCMA), indépendant, a en particulier pour mission d'aider les usagères et les usagers dans leurs rapports avec les autorités et l'administration, de favoriser la prévention et la résolution à l'amiable des conflits entre les autorités et l'administration d'une part, et les usagères et les usagers d'autre part, mais aussi d'encourager les autorités et l'administration à favoriser de bonnes relations avec les usagères et les usagers. Ce service développé au travers du BCMA s'inscrit donc directement dans la ligne visée par la présente pétition.

Le système d'orientation et de médiation spécifique au domaine médical⁸ a été renforcé récemment, proposant une écoute et une orientation vers l'entité la plus adaptée aux besoins des personnes y recourant. Ce service est accessible par téléphone, par mail ainsi que via une page rédigée en langage FALC.

Il existe aussi un service de médiation spécifique à la police cantonale.

De son côté, l'ordre judiciaire a également développé une offre de médiation dans son domaine de compétence, avec possibilité pour les citoyennes et les citoyens d'engager une démarche en dehors de toute procédure judiciaire.

Au moyen de ses bons offices⁹, le DEF offre également une aide à la résolution et tente une conciliation lors de difficultés qui peuvent survenir entre les parents des élèves et l'institution scolaire.

Ces organismes ne viennent pas seulement en aide aux usagères et aux usagers, ils contribuent également à rendre l'Administration attentive à leurs points de vue et à leurs besoins dans le but d'adapter le lien et la qualité des services publics.

⁷ Vieillir 2030 : la politique cantonale de la vieillesse <https://www.vd.ch/themes/population/seniors/politique-cantonale-de-la-vieillesse>

⁸ Renforcement du dispositif pour orienter les résidents et patients en cas de conflit, plainte ou doléance, 4 octobre 2023, <https://www.vd.ch/toutes-les-actualites/communiques-de-presse/detail/communiquer/renforcement-du-dispositif-pour-orienter-les-residents-et-patients-en-cas-de-conflit-plainte-ou-doleance-1696406413>

⁹ Direction générale de l'enseignement obligatoire et de la pédagogie spécialisée – relations entre l'école et la famille – bons offices <https://www.vd.ch/formation/enseignement-obligatoire-et-pedagogie-specialisee/rerelations-entre-lecole-et-la-famille>

Les exemples ci-dessus, et ils ne sont pas exhaustifs, démontrent les efforts déployés dans le sens indiqué par la pétition. Ainsi, et même s'il n'entend pas mettre sur pied de manière centralisée une démarche dédiée à la pratique de la bienveillance au sein des activités étatiques, le Conseil d'Etat développe et souhaite encore renforcer, dans les différents secteurs de son ressort, une culture et une pratique de la prise en compte des besoins et du respect des usagères et des usagers du service public, en rendant l'administration plus accessible et compréhensible pour tout un chacun.

En vous remerciant de l'attention portée à ces lignes, nous vous prions d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de notre considération distinguée.

AU NOM DU CONSEIL D'ETAT

LA PRESIDENTE



Christelle Luisier Brodard

LE CHANCELIER



Michel Staffoni

Copie

- M. Carl Kyril Gossweiler, pétitionnaire