

**REPONSE DU CONSEIL D'ETAT
à la simple question Claire Richard - Quel sort réservé aux prises de contact citoyennes ?**

Rappel de l'intervention parlementaire

Dans le cadre de mes activités de députée, je représente la population de mon district, et je m'investis dans ses préoccupations.

Je prends donc à mon compte une interrogation d'une personne de mon district, honorablement connue.

La citoyenneté peut être menée concrètement de multiples manières. A ce titre, le droit de pétition est reconnu. Mais souvent la forme la plus simple, pour une citoyenne ou un citoyen, est de s'adresser directement à une administration ou à une autorité, notamment pour faire une proposition se voulant constructive.

De manière générale, dans le cas d'une question ou d'une proposition reçue par un service de l'Etat ou une autorité, est-ce que le citoyen ou la citoyenne peut s'attendre à recevoir systématiquement et rapidement, ne serait-ce que par courriel :

- *un accusé de réception pour chaque proposition ou demande ?*
- *un délai de réponse annoncé de manière indicative en semaines ou mois ? (si oui, combien de mois au maximum ?)*

Et à être informé(e) ensuite :

- *du nom de la personne ou de l'entité qui va traiter le cas ?*
- *des raisons qui feraient que le délai de réponse annoncé ne soit pas respecté ? (cas échéant avec indication d'un nouveau délai)*

On ne parle pas là de personnes systématiquement « quérulentes », mais bien de citoyennes et citoyens actifs et constructifs.

A ce titre, dans le cas de personnes qualifiées de « quérulentes », quel est le sort réservé à leurs courriers et courriels ?

Je vous remercie par avance de vos réponses, traitées sous l'angle de la simple politesse et de l'encouragement à la participation citoyenne et à la vie publique.

Réponse du Conseil d'Etat

A titre de préambule, le Conseil d'Etat tient à réaffirmer son engagement en faveur d'une culture forte du service public. En profonde mutation ces dernières années, celui-ci doit tenir compte des exigences accrues des citoyennes et des citoyens, qui souhaitent plus de simplicité, de rapidité, d'efficacité et de personnalisation des échanges. Une adaptation continue aux besoins des usagers et usagères, ainsi qu'une collaboration et une coordination accrues entre les services, dans le respect du cadre légal et de l'intérêt général, est ainsi indispensable. L'Administration vaudoise est constituée de près de quarante services qui disposent de leurs propres spécificités liées à leurs corps de métiers, et à leur savoir-faire. Les services de l'Etat constituent autant d'identités professionnelles qui méritent d'être reconnues, tout en s'inscrivant dans la culture commune du service public. C'est l'un des domaines que le Conseil d'Etat entend développer de manière soutenue, avec pour but une amélioration de l'efficacité et de l'éthique du service public, une population bénéficiant de meilleures prestations et une politique d'intégration des collaboratrices et collaborateurs développant la culture de service public.

Cela étant, toute demande doit être traitée par l'administration dans un délai raisonnable. Le délai raisonnable s'apprécie au regard de la situation concrète envisagée : il sera fonction du caractère urgent de la demande, de sa complexité, ainsi que des éventuelles conséquences négatives pour le citoyen d'une réponse tardive.

En l'absence de délai légal, l'usage veut qu'au minimum un accusé de réception soit envoyé à la personne concernée, avec mention de l'autorité compétente, et qu'une réponse à une demande simple soit traitée dans un délai d'un mois. Cas échéant, l'administration devrait en informer la personne intéressée et lui indiquer un délai approximatif de réponse. Les différents services de l'Etat de Vaud sont chargés de mettre en œuvre cette procédure.

Par ailleurs, il convient de souligner que la voie électronique reste le moyen le plus utilisé par les usagères et les usagers pour contacter l'administration. Cette dernière a créé une page internet - <https://www.vd.ch/toutes-les-autorites/chancellerie-detat/contacter-ladministration-cantonale> - qui renseigne sur les différents moyens de contacter l'administration. La plupart des pages du site www.vd.ch propose un lien vers un contact direct en relation avec la thématique abordée, dans la colonne de droite de la page.

Concernant les personnes dites quérulentes, il est vrai que l'administration est confrontée, parfois, à l'insistance de certaines personnes à qui elle a répondu à maintes reprises. Lorsque la personne n'arrive pas entendre la réponse de l'administration, cette dernière se limite à des réponses succinctes. Dans les cas les plus graves, lorsqu'une personne devient agressive, les services ont la responsabilité de protéger leurs collaborateurs. Une procédure avec les autorités de police peut ainsi être déclenchée.

Au surplus, le Conseil d'Etat rappelle que le Bureau cantonal de médiation administrative (BCMA) aide les usagères et les usagers dans leurs relations avec les autorités et l'administration cantonales vaudoises, lorsque la situation l'exige. Le BCMA travaille en toute indépendance et de manière confidentielle. Ses services sont gratuits et accessibles à toutes et tous, quel que soit le domicile, le statut ou encore la nationalité de la personne concernée.

Ainsi adopté, en séance du Conseil d'Etat, à Lausanne, le 26 juin 2024.

La présidente :

C. Luisier Brodard

Le chancelier :

M. Staffoni