

Rapport d'activité 2017

—
pour la période du 1^{er} janvier
au 31 décembre 2017



ETAT DE FRIBOURG
STAAT FREIBURG

Médiation cantonale administrative Med
Kantonale Ombudsstelle Omb



Médiation cantonale administrative
Médiateur cantonal : Philippe Vallat
Rue des Chanoines 17, CH-1701 Fribourg
T. +41 79 419 08 27
<http://www.fr.ch/med>

Table des matières

1	Tâches et organisation	5
1.1	En général	5
1.2	Collaboration supracantonale	5
1.3	Relations avec le public	5
2	Activités du Médiateur cantonal	6
2.1	Quelques exemples concrets	6
2.1.1	Cas 1 : manière de communiquer avec les autorités	6
2.1.2	Cas 2 : recours contre taxation d'office	6
2.1.3	Cas 3 : conflit entre la Société d'apiculture de la Singine et le Service de la sécurité alimentaire et des affaires vétérinaires (SAAV)	6
2.2	Situations spéciales	7
2.2.1	Appels de détresse	7
2.2.2	Allégations de violence policière	7
2.2.3	Cas ne pouvant pas être suivis	7
2.2.4	Non compétent	8
2.2.5	Récusation	8
2.3	Quelques chiffres	8
2.3.1	Nombre de prises de contact	8
2.3.2	Provenance géographique	8
2.3.3	Langue des demandes	8
2.3.4	Forme de la demande	9
2.3.5	Directions concernées	9
2.3.6	Types de sollicitations	9
2.3.7	Prestations	9
2.3.8	Résultats (art. 20 LMed)	9
3	Premières expériences avec le cadre fixé par la LMed	10
3.1	Domaine de compétences (art. 2 et 3)	10
3.1.1	Communes	10
3.1.2	Police cantonale	10
3.1.3	Conflits internes à l'administration	11
3.2	Organisation (art. 10.3)	11
3.3	Processus de médiation (art. 13-25)	11
3.3.1	Entraide administrative (art. 19)	11
3.3.2	Temporalité du processus de médiation en regard d'autres procédures	11
3.3.3	Recommandation (art. 21)	12

1 Tâches et organisation

1.1 En général

Selon la Loi sur la médiation administrative (LMed), le Médiateur cantonal est l'organe de médiation administrative indépendant. Il ne reçoit d'instruction d'aucune autorité. Il est rattaché administrativement à la Chancellerie et s'organise librement pour mener à bien sa mission.

La médiation administrative vise à :

- > aider les administré-e-s dans leurs rapports avec les autorités et servir d'intermédiaire lors de différends ;
- > favoriser la prévention ainsi que la résolution à l'amiable des conflits entre les autorités et les administré-e-s ;
- > encourager les autorités à favoriser de bonnes relations avec les administré-e-s ;
- > contribuer à améliorer le fonctionnement des autorités ;
- > éviter aux autorités des reproches infondés.

Les tâches du Médiateur cantonal sont notamment de renseigner les personnes qui le consultent sur la manière de procéder en matière administrative et d'intervenir pour prévenir un conflit ou pour chercher une solution à l'amiable.

Le médiateur exerçant avec un taux d'activité de 20 %, il travaille usuellement les lundis matins et reste disponible téléphoniquement ou pour des rendez-vous le reste du temps. Pour faciliter son atteignabilité, il dispose, en plus d'une page contact sur le site internet de l'Etat et d'une adresse électronique, d'un téléphone portable sur lequel il peut directement et personnellement être atteint.

Le Médiateur dispose d'un bureau, partagé avec un autre collaborateur, auprès de la Chancellerie. Il travaille toutefois la plupart du temps à distance, dans les bureaux de son activité principale situés en Ville de Fribourg.

Pour cette première année d'activité, alors que la Médiation administrative est nouvelle et encore peu connue, la charge de travail de 20 % a permis un traitement des demandes sans retard. Néanmoins, ces ressources limitées font que le Médiateur ne peut pas aller dans les détails lors de l'établissement des faits, doit se contenter d'une appréciation superficielle lorsqu'il examine si l'autorité cantonale en charge du dossier a agi de façon légale et opportune (art. 18.4) et en conséquence ne peut être très spécifique lorsqu'il émet des recommandations (art. 21).

1.2 Collaboration supracantonale

Le Médiateur cantonal est devenu membre associé, avec voix consultative, de l'Association des Ombudsmans parlementaires suisses (www.ombudsstellen.ch). Il participe régulièrement à des réunions d'intervision et d'échange de pratique avec certains collègues Ombudsmans de Villes et Cantons.

1.3 Relations avec le public

Pour cette première année d'activité, la communication du Médiateur cantonal visait à faire connaître la Médiation administrative. Les éléments principaux de la communication furent donc les suivants :

- > Élaboration d'un site Internet (<http://www.fr.ch/mediation>) donnant des indications générales sur la médiation administrative, avec référencement sur www.ch.ch ;
- > Présentation à l'Assemblée générale de l'Amicale de la Constituante (12.3.2017) ;
- > Présentation à l'Assemblée générale de l'Association des Médiateurs judiciaires (21.6.2017) ;
- > Présentations aux chefs de services de diverses Directions de l'Etat ;
- > Communiqué de presse (8.5.2017) ;
- > Information par e-mail aux Communes fribourgeoises.

2 Activités du Médiateur cantonal

Durant la période considérée, le Médiateur a été sollicité 43 fois. 3 situations sont encore ouvertes au 1^{er} janvier 2018. Ces 43 situations sont constituées comme suit :

- > 12 requêtes et 31 demandes ;
- > 7 sollicitations par les autorités cantonales, 5 par des associations ou sociétés, 32 par des particuliers, 1 par un journaliste.

2.1 Quelques exemples concrets

2.1.1 Cas 1 : manière de communiquer avec les autorités

Une personne adresse une plainte par écrit au Conseil d'Etat concernant le comportement de collaborateurs de la DICS, plainte transmise au Médiateur cantonal. La personne a fait une demande à la DICS de financement d'une formation professionnelle. Elle aurait reçu une réponse négative laconique: « Le financement est à votre charge, car l'école n'est pas sur ma liste des institutions autorisées, il n'y a donc pas matière à discussion (trad.) ». La demanderesse reproche à la DICS de ne pas avoir évalué sa demande ni proposé un entretien. Elle se plaint ainsi plus sur la forme que sur le fond de la réponse reçue.

Lors de l'établissement des faits, il s'avère que la demanderesse a effectué un appel téléphonique à la DICS. Cela constitue donc une demande de renseignement qui a reçu une brève réponse orale. Pour une demande formelle de financement d'une formation, la voie écrite est de rigueur. Cela oblige la DICS à prendre formellement position sur la demande et à donner une réponse étayée, incluant les éventuelles voies de recours possibles.

En l'occurrence, la personne a réitéré sa demande par écrit, ce qui bien qu'étant correct sur la forme, n'a pas conduit à une modification de la décision de la DICS pour autant.

Commentaire : l'intervention du Médiateur a permis de faciliter et déescalader le dialogue, en entremettant entre la demanderesse et la DICS. De plus, il a informé la demanderesse sur la manière formellement correcte de communiquer avec une autorité administrative.

2.1.2 Cas 2 : recours contre taxation d'office

Une personne s'adresse au Médiateur suite à un différend qu'elle a avec le Service cantonal des contributions (SCC). Elle a fait recours contre une décision de taxation d'office, recours que le SCC a rejeté. La personne se sentait injustement traitée, ne comprenant pas une « obstination cynique à tyranniser des gens qui ne demandent qu'à vivre en paix ». De plus, la taxation d'office la privait de subvention pour la caisse-maladie.

Avec l'autorisation de la demanderesse, qui ne souhaitait pas être en interaction directe avec la personne en charge du dossier, le Médiateur a pris contact avec le SCC pour obtenir les informations nécessaires. Suite aux explications reçues, il a pu indiquer à la demanderesse les deux issues possibles, à savoir soit un recours au Tribunal cantonal selon les indications de la Décision sur réclamation du SCC, ou alors prendre contact avec sa caisse de compensation pour vérifier avec elle son droit aux subventions. La demanderesse a choisi cette seconde voie et obtenu une solution satisfaisante pour elle.

Commentaire : le Médiateur a joué l'intermédiaire entre la demanderesse et le SCC, cette première ne se sentant émotionnellement pas en mesure de dialoguer directement avec la personne en charge de son dossier fiscal. Il a pu expliquer et rendre plus compréhensible la décision rendue par le SCC et transmettre une proposition pour une autre issue à sa situation.

2.1.3 Cas 3 : conflit entre la Société d'apiculture de la Singine et le Service de la sécurité alimentaire et des affaires vétérinaires (SAAV)

Ce cas n'est que partiellement anonymisé, le conflit et la demande de médiation cantonale administrative ayant été rendus publics.

Suite à une intervention publique d'inspecteurs des ruchers, agents officiels de l'Etat, lors de l'Assemblée générale de la Société d'apiculture de la Singine en février 2017, le conflit a très vite escaladé et a reçu un écho médiatique

significatif. La Société, association dûment constituée et fonctionnelle qu'on peut légitimement considérer comme représentante de la grande majorité des apiculteurs singinois, s'est plainte de comportements inappropriés de la part de certains inspecteurs des ruchers, estimait que ses membres en avaient peur et qu'ils abusaient potentiellement de leur pouvoir. Elle demandait de ne plus avoir à traiter avec eux, en raison de la profonde perte de confiance et de l'ambiance délétère. Ces allégations étaient contestées par les inspecteurs des ruchers concernés, lesquels adressaient des reproches personnels à la Présidente et au comité. Cette situation relationnellement tendue s'est déroulée alors qu'une épizootie de loque européenne sévissait, générant des contrôles accrus des ruchers et dans plusieurs cas la destruction des colonies d'abeilles touchées.

Une première tentative de médiation, sous l'égide d'un ancien préfet, n'avait pas abouti. Le Médiateur cantonal a ensuite été saisi et toutes les parties concernées ont accepté d'entreprendre un processus de médiation.

L'établissement des faits a consisté dans l'étude de divers documents et l'interview des différentes parties aux conflits, à savoir le SAAV, les inspecteurs des ruchers, le comité de la Société d'apiculture. D'autres acteurs externes ont été soit sollicités par le Médiateur, ou alors ont demandé à être entendus. De plus, le statut légal des inspecteurs des ruchers, agents publics, nommés par une Direction de l'Etat de Fribourg, et défrayés à un tarif horaire, a nécessité une clarification de ce qui était du ressort de la médiation administrative et du ressort d'une procédure disciplinaire.

Les délibérations pour trouver des issues à ce conflit eurent lieu entre le Chef du service et la Présidente de la Société, sous la facilitation du Médiateur. En préambule, les participants à la médiation ont été invités à s'engager formellement sur une « Convention de médiation » qui fixe les règles du processus de médiation.

Le processus de médiation a formellement été clos par la signature, entre le SAAV et la Société d'apiculture, d'un accord, début décembre 2017. Ils en ont de plus communiqué le contenu à tous les membres de la Société lors d'une soirée animée par le Préfet de la Singine le 18.12.2017.

En vertu de l'article 18.4 de la LMed, le Médiateur examine si l'autorité a agi de manière légale et opportune. En vertu de l'article 21 LMed, il peut émettre des recommandations. Sur la base des faits à sa disposition, le Médiateur s'est exprimé sur l'opportunité et la légalité et a émis une dizaine de recommandations visant à résoudre durablement le conflit et à permettre au SAAV d'améliorer ses pratiques et d'ainsi contribuer à prévenir d'éventuels futurs conflits.

Commentaire : ce cas a permis de déployer l'ensemble du dispositif prévu dans la LMed. Il a eu une issue qui a permis aux parties de reconstruire une collaboration durable. Elle est typique d'un conflit qui donne l'occasion aux organisations de remettre en question leurs pratiques actuelles pour les faire évoluer.

2.2 Situations spéciales

En complément des statistiques présentées ci-après, il est à relever les situations spéciales suivantes.

2.2.1 Appels de détresse

Le Médiateur a reçu quatre appels de personne en état de choc émotionnel. Il s'agissait de comportements blessants de la part d'employé-e-s, communaux en l'occurrence. Après les avoir écoutés, le Médiateur, non-compétent pour les affaires communales (voir chap. 3.1.1), a pu leur proposer quelques pistes.

2.2.2 Allégations de violence policière

Deux demandes au Médiateur concernaient des allégations de violence policière, domaine pour lequel il n'est pas compétent (voir chap. 3.1.2).

2.2.3 Cas ne pouvant pas être suivis

Dans six cas, le Médiateur n'a pas pu examiner la requête, soit parce qu'il n'y avait pas matière à médiation, soit parce que l'autorité compétente n'était pas définie, soit parce que la demanderesse n'a pas donné suite après une première prise de contact.

2.2.4 Non compétent

Le Médiateur n'était pas compétent dans la moitié des cas qui lui ont été soumis. Dans huit cas, des autorités communales étaient concernées, dont la Ville de Fribourg pour quatre d'entre eux (voir chap. 3.1.1).

2.2.5 Récusation

Durant l'année 2017, le Médiateur s'est récusé dans un seul cas. Il a été traité par la suppléante du Médiateur, la préposée à la transparence, Mme Annette Zunzer Raemy.

2.3 Quelques chiffres

Etant donné le nombre de sollicitations (43), il ne peut bien entendu s'agir que de tendances et non de statistiques significatives. Voici quelques chiffres illustrant l'activité 2017, en distinguant les *demandes* et les *requêtes* :

Lors d'une *demande*, il n'y a pas de contact personnel, ou alors un bref entretien ou une correspondance succincte. Le Médiateur n'intervient pas auprès de l'autorité concernée. Il s'agit d'une demande lorsque celle-ci concerne un thème hors du domaine de compétence du Médiateur, ou alors lorsqu'il s'agit d'un simple renseignement sur une manière de procéder, une adresse de contact, ou la compréhension d'un document d'une autorité.

Lors d'une *requête*, après l'examen de sa recevabilité (art. 14 LMed) et son examen (art. 17 LMed), le Médiateur examine l'affaire (art. 18). Pour cela, il prend contact avec l'autorité concernée ainsi que toute autre partie ou entité intéressée. Il prend connaissance de documents et conduit des entretiens de manière à établir les faits et comprendre les causes du conflit.

2.3.1 Nombre de prises de contact

Total des sollicitations : 43	
Par l'administration cantonale	7
Par des administrés (hommes)	24
Par des administrées (femmes)	7
Par des entreprises, organisations ou groupes de personnes	4
Par des jeunes / familles	0
Par des communes	0
Autre	1 (journaliste)

2.3.2 Provenance géographique

Sarine	19
Singine	7
Lac	4
Gruyère	4
Broye	3
Glâne	1
Veveyse	1
Hors canton	1
Autre/non-identifié	3

2.3.3 Langue des demandes

F	21
D	21
Autre (anglais)	1

2.3.4 Forme de la demande

Téléphone	25
e-mail	11
Site internet	3
Contact direct	3
Courrier postal	1

2.3.5 Directions concernées ¹

DFIN	5
DIAF	5
DICS	2
DAEC	2
DSAS	1
DEE	0
DSJ	0
Autres (ECAB, OCN...)	3
Préfectures	1

2.3.6 Types de sollicitations

Demandes	31
Requêtes	12

2.3.7 Prestations

Conseil et information uniquement	6
Conciliation / médiation	6
Demandes sans objet ou avortées	6
En cours au 31.12.2017	3
Non compétent ²	22
> Affaires communales ³	8
> Administration fédérale, autorités appliquant une législation fédérale	2
> Affaires judiciaires, police	5
> Autorités disposant de leur propre service de médiation (ATPrD, chômage, ...)	5
> Autres	2

2.3.8 Résultats (art. 20 LMed)

Renseignements utiles (art. 20.1a)	3
Accord entre les parties (art. 20.1b)	2
Echec ou impossibilité (art. 20.2)	3

En raison des ressources limitées, le Médiateur n'effectue pas de saisie du nombre d'heures pour chaque cas, qui peut grandement varier, ni une interprétation statistique.

¹ Dans certains cas, plusieurs Directions peuvent être concernées. Uniquement pour les cas où le Médiateur cantonal est compétent.

² Selon LMed

³ Dont quatre concernent la Ville de Fribourg

3 Premières expériences avec le cadre fixé par la LMed

De manière générale, la LMed permet au Médiateur de faire son travail de manière satisfaisante. On relèvera en particulier la possibilité pour le Médiateur :

- > De décider s'il examine l'affaire (art. 17) et quand il clôt le processus de médiation (art. 20) ;
- > D'intervenir indépendamment du calendrier des procédures (art. 15) et sans contrainte temporelle (art. 8.2) ;
- > D'obtenir des autorités tous les renseignements écrits et oraux (art. 18) ;
- > D'être dispensé de témoigner (art. 11) ;
- > D'émettre des actes ne pouvant pas faire l'objet de recours (art. 25).

Ce cadre soutient les principes d'indépendance (art. 7) et de liberté d'organisation (art. 10), lui permettant ainsi de concevoir et déployer des dispositifs de médiation sécurisant pour toutes les parties, le Médiateur inclus.

Toutefois, elle présente diverses limitations, présentées ci-après.

3.1 Domaine de compétences (art. 2 et 3)

3.1.1 Communes

Le législateur n'a pas souhaité que les autorités communales fassent partie du domaine de compétences du Médiateur cantonal, laissant cette tâche aux préfets sans la spécifier dans la LMéd⁴. Au vu du nombre des demandes faites au Médiateur en 2017, et considérant que quelques affaires concernent à la fois des autorités cantonales et communales, il pourrait être pertinent de reconsidérer ultérieurement les domaines de compétences respectifs, spécifiques et complémentaires.

3.1.2 Police cantonale

Là également, le législateur n'a pas souhaité que la Police cantonale soit dans le domaine de compétences du Médiateur cantonal (art. 2.3 lit. d). Selon l'information prise auprès d'elle, la Police cantonale règle le traitement des conflits comme suit :

- > Si une personne souhaite se plaindre d'un comportement pénalement répréhensible de la part d'un agent, il lui appartient de déposer une plainte auprès de la Police ou, de préférence pour des raisons évidentes de conflit d'intérêt, auprès du Ministère public.
- > Si une personne souhaite simplement se plaindre de la police ou de ses agents, elle peut s'adresser au Commandement de la police cantonale qui, après enquête interne, va lui rendre réponse.
- > Par ailleurs, en vertu de l'article 38 LPol, toute personne qui a sujet de se plaindre d'une mesure prise par la police ou d'un acte qui s'y rapporte peut également, dans un délai de dix jours, s'adresser au conseiller d'Etat-Directeur.

Alors qu'il n'y a aucune raison de penser que ces processus ne fonctionnent pas, ils ne comportent toutefois pas les qualités que la Médiation administrative cantonale pourrait offrir, à savoir une intervention de bas seuil, la confidentialité, l'indépendance et la neutralité.

Là également, le législateur pourrait reconsidérer le périmètre de compétences, à la lumière des travaux entrepris par le Centre suisse de compétence pour les droits humains (CSDH).

<http://www.skmr.ch/frz/domaines/police/publications/plaintes-de-violence-policiere.html>

⁴ Voir à ce sujet le Message 2014-DIAF-9 du 4 novembre 2014 du Conseil d'Etat au Grand Conseil accompagnant le projet de loi sur la médiation administrative (LMéd) ainsi que le Projet du 4.11.2014 de LMéd.

3.1.3 Conflits internes à l'administration

Aucune demande de médiation interne à l'administration cantonale (relations de travail) n'a été enregistrée auprès du Médiateur cantonal, domaine pour lequel il n'est pas compétent, mais l'Espace Santé-Social ([ESS](#)).

3.2 Organisation (art. 10.3)

La LMed prévoit que le médiateur s'organise librement pour mener à bien sa mission (art. 10.1), tout en lui imposant d'exercer ses fonctions dans des locaux communs avec le secrétariat de la Commission de la transparence et de la protection des données (ATPrD), avec lequel il devrait se coordonner et dont il pourrait disposer (art. 10.3).

Durant sa première année d'activité, le Médiateur a exercé son activité dans des locaux qu'il occupe en ville de Fribourg pour son activité professionnelle principale de coaching et accompagnement. Il dispose en parallèle d'un bureau à la Chancellerie d'État, partagé avec un autre collaborateur, qui ne répond pas aux exigences de confidentialité pour un tel poste : il n'est pas possible pour le Médiateur ni de téléphoner ni de recevoir des personnes avec la discrétion nécessaire.

S'agissant de la Commission de la transparence et de la protection des données, elle ne dispose actuellement ni d'une place de travail supplémentaire, ni de ressources en personnel suffisantes pour appuyer le Médiateur. Il apparaît par ailleurs qu'il n'existe aucun besoin de coordination entre ce Secrétariat et les activités du Médiateur, comme cela est confirmé aussi bien par l'ATPrD que par l'expérience du Bureau cantonal vaudois de médiation administrative, de même que par la réalité vécue en 2017. Au contraire, toute coordination se ferait au prix d'un affaiblissement de la confidentialité des activités du Médiateur.

La situation actuelle comporte les avantages et inconvénients suivants :

Avantages	Inconvénients
> Confidentialité du lieu (bureaux situés hors d'un immeuble de l'administration cantonale)	> Pas de service du courrier organisé, ce qui nécessite des déplacements réguliers auprès de la Chancellerie
> Facilité pour accéder au Médiateur, soit pour les rendez-vous, soit téléphoniquement	> Pas de réception ni filtrage des appels téléphoniques, potentiellement perturbateurs ou restant sans réponse (indisponibilités professionnelles, vacances...)
> Solution pratique pour la Chancellerie	> Pratique en contradiction avec l'exigence de localisation de la LMed
> Utilisation parcimonieuse des ressources	> Aucune contrepartie de l'Etat pour l'utilisation de l'infrastructure professionnelle du Médiateur
> Commodité de travail pour le Médiateur	

3.3 Processus de médiation (art. 13-25)

3.3.1 Entraide administrative (art. 19)

Il est à souligner que sans exception, les services de l'administration ont fait un bon accueil aux demandes du Médiateur cantonal.

3.3.2 Temporalité du processus de médiation en regard d'autres procédures

Selon la LMed, le Médiateur cantonal peut intervenir indépendamment du calendrier des procédures (art. 15) et sans contrainte temporelle. Son intervention n'a pas d'effet sur le cours des délais fixés par la loi ou l'autorité ni ne remplace les actes judiciaires nécessaires à la sauvegarde des droits des parties ou au respect d'obligations (art. 8.2).

Quelques cas, toujours en cours début 2018, s'inscrivent dans une temporalité longue : ces conflits de longues durées perdurent notamment en raison de lenteurs, judiciaires ou administratives. La LMed visant à favoriser la prévention des conflits, il est important que les instances étatiques, qu'elles soient soumises à la LMed ou non, aient conscience que certaines lenteurs, et plus encore la non-communication d'un calendrier décisionnel, comme c'est le cas pour la justice, sont des facteurs aggravant les conflits. Si le temps judiciaire ou administratif se fige, les émotions, elles, ne se figent pas. La non-décision et la non-transparence du calendrier tendent à augmenter le ressentiment et la perte de confiance des administré-e-s envers les autorités cantonales comme envers la justice. Il est évident que le Médiateur cantonal, dans de telles situations, n'est guère en mesure d'apporter une contribution significative et ne peut que jouer un rôle palliatif.

3.3.3 Recommandation (art. 21)

La LMed prévoit qu'après la clôture du processus de médiation, le médiateur cantonal peut émettre une recommandation à l'intention de l'autorité cantonale en charge du dossier (art. 21). La pratique montre que, selon la durée du processus de médiation, en particulier lorsqu'il dépend de jugements d'autorités judiciaires dont la date de détermination est inconnue, il peut être pertinent d'émettre des premières recommandations *avant* la clôture du processus, de manière à mettre en évidence des points d'amélioration et prévenir d'éventuels futurs conflits.

4 Remarques finales et remerciements

« La médiation n'est pas seulement une technique. Elle comporte une vision culturelle de l'humain et un projet de transformation sociale et politique. Elle est porteuse de valeurs philosophiques qui consacrent une représentation idéale de l'homme comme sujet libre et conscient. »

Jacques Faget, Médiations : les ateliers silencieux de la démocratie.

La Nouvelle Constitution fribourgeoise a voulu l'instauration d'un organe de médiation indépendant, comme outil moderne de la démocratie. Le premier bilan annuel de la Médiation administrative cantonale indique que cette prestation est sollicitée et qu'elle fait du sens dans de nombreuses situations.

L'année 2018 se déroulera selon les mêmes principes d'organisation. Elle permettra d'accumuler de nouvelles expériences pratiques qui seront documentées dans le prochain rapport annuel. Il s'agira alors de considérer l'opportunité et le calendrier d'une révision de la LMed.

La mise en place de la médiation administrative cantonale a pu se faire rapidement et simplement par la collaboration précieuse et efficace des divers services de la Chancellerie : communication, informatique, traduction, comptabilité, secrétariat etc. Un grand merci à celles et ceux qui ont contribué à cette réalisation. Un merci particulier à M. Christophe Maillard, cheville ouvrière de la DIAF pour l'élaboration de la LMed, pour son éclairage historique et juridique et ses conseils ponctuels qui ont grandement facilité l'entrée en fonction du Médiateur cantonal.

Un grand merci également aux homologues des cantons et villes pour leur support et leur soutien, et en particulier pour M. Christian Raetz, Médiateur cantonal du Canton de Vaud, pour sa disponibilité et son partage d'expérience.