

Interpellation 17-2025 – MÉDIATION ADMINISTRATIVE COMMUNALE À PULLY – ANALYSE DES COÛTS ET DE LA CONFLICTUALITÉ

Séance du Conseil communal de Pully du 10 décembre

Monsieur le Syndic,

Madame la Conseillère municipale, Messieurs les Conseillers municipaux,

Ces dernières années, face à l'augmentation des situations conflictuelles, au besoin croissant d'un espace neutre pour désamorcer les tensions, à la nécessité d'améliorer la transparence et la compréhension des démarches administratives, ainsi qu'à l'intérêt financier et organisationnel d'une résolution plus rapide et moins coûteuse des différends, plusieurs villes suisses – dont Zurich, Winterthur, St-Gall, Lucerne, Rapperswil-Jona et Lausanne – ont développé des dispositifs de médiation administrative.

Ces villes constatent toutes des effets positifs :

- Une diminution des situations de tension ou d'opposition,
- Une réduction du nombre de recours ou de procédures formelles,
- Une meilleure compréhension mutuelle entre administration et population,
- Ainsi qu'une maîtrise plus efficace des coûts liés aux conflits.

Constat pour Pully :

À Pully, plusieurs services — Urbanisme, Voirie, Finances, Office de la population, Social, Police, etc. — sont régulièrement mobilisés pour traiter des situations litigieuses, contestées ou incomprises.

À cet égard, le Budget 2026 révèle des coûts réels mais dispersés :

- De nombreux honoraires externes et expertises ;
- Des dédommagements récurrents ;
- Un temps de travail interne important, absorbé par la gestion de réclamations, de tensions ou de dossiers sensibles.

Il n'existe toutefois aucune vision consolidée de ces coûts ni de la conflictualité administrative dans son ensemble.

Questions à la Municipalité

1. La Municipalité dispose-t-elle d'un recensement du nombre annuel de réclamations, conflits, incompréhensions ou situations sensibles impliquant l'administration et les administrés ?

2. Peut-elle identifier et estimer les coûts directs liés à ces situations (honoraires, expertises, procédures, dédommagements, conseils externes) ?

3. Existe-t-il une estimation des coûts indirects, notamment du temps de travail interne consacré par les collaborateurs, cadres et directions à ces situations ?
4. La Municipalité utilise-t-elle un outil ou une méthodologie permettant un suivi transversal de la conflictualité administrative ?
5. La Municipalité s'est-elle informée des expériences d'autres villes suisses — en particulier Lausanne — disposant d'un service ou d'un dispositif de médiation administrative ?

Par avance, je remercie la Municipalité de ses réponses.

Tânia GAZZOLA
Conseillère communale, PLR