

**RÉPONSE À L'INTERPELLATION DE
MME LA CONSEILLERE TANIA GAZZOLA
SÉANCE DU 4 MARS 2026**

Réponse à l'interpellation N° 17-2025 « Médiation administrative communale à Pully »

Monsieur le Président,
Mesdames les Conseillères et Messieurs les Conseillers communaux,

Lors de la séance du 10 décembre 2025, Mme la Conseillère communale Tânia Gazzola a interpellé la Municipalité au sujet de de la médiation administrative à Pully.

La Municipalité y répond comme suit.

Préambule

A titre préliminaire, la Municipalité tient à relever qu'elle ne constate pas, à ce jour, d'augmentation significative des conflits opposant l'administration communale aux administrées et aux administrés, ni de détérioration des relations avec la population.

Il est possible que les citoyennes et les citoyens s'adressent aujourd'hui plus facilement à l'administration, notamment en raison de la simplicité des échanges par voie électronique. Cela ne signifie toutefois pas pour autant une augmentation des situations conflictuelles.

Les chiffres disponibles viennent corroborer cette appréciation. Ainsi, comme cela ressort des rapports de gestion, dans la partie du Service de l'administration générale consacrée aux « autorisations de plaider », le nombre de procédures portées devant les tribunaux est demeuré stable ces dernières années et reste limité. A titre d'exemple, au 31 décembre 2025, seules trois procédures étaient en cours, dont deux concernaient la DAGF et une la DTSI. Les autres procédures pendantes relevaient principalement du domaine des autorisations de construire, lequel présente des spécificités propres et ne permet pas de tirer des conclusions quant aux relations entre l'administration et la population. Il convient en outre de relever que l'issue de ces procédures est, dans la plupart des cas, favorable à la commune.

Si le nombre de procédures demeure restreint, c'est notamment parce que la Ville de Pully privilégie depuis de nombreuses années une approche basée sur la concertation et la recherche de solutions pragmatiques. Les autorités et les services s'efforcent, autant que possible, de prévenir les tensions en apportant des réponses circonstanciées aux demandes qui leur sont adressées et en recherchant des solutions équilibrées. Cette approche permet, dans la grande majorité des cas, d'éviter que des désaccords ne dégénèrent en conflits.

Dans ce contexte, l'entité des affaires juridiques, qui apporte un appui transversal à l'ensemble des services, joue également un rôle en matière de prévention des litiges. Son intervention ne consiste pas seulement à sécuriser juridiquement l'action de la commune, mais aussi à

accompagner les services dans la recherche de solutions équilibrées et à limiter les risques de contestations. A cet égard, il peut être relevé que l'une des juristes de cette entité est titulaire d'un certificat de formation continue (CAS) en médiation délivré par l'Université de Genève, ce qui contribue à cette approche orientée vers la prévention des différends.

Par ailleurs, la Municipalité souhaite apporter quelques précisions quant à la nature des coûts évoqués dans l'interpellation. Les postes budgétaires relatifs aux honoraires externes et aux expertises ne correspondent pas, pour l'essentiel, à des dépenses liées à des conflits avec des administrées ou des administrés, mais sont principalement en lien avec des procédures en matière d'autorisations de construire, des questions techniques ou encore des mandats spécialisés nécessaires à l'accomplissement de certaines tâches communales.

Dans le même ordre d'idée, la Municipalité relève que la commune n'octroie pas de dédommagements de manière récurrente en lien avec des situations conflictuelles. De telles situations peuvent exceptionnellement se présenter dans des contextes particuliers, mais elles demeurent rares et ne constituent en aucun cas une pratique habituelle.

La lecture du budget 2026 ne permet donc pas, comme le prétend l'interpellatrice, d'identifier des coûts réels qui seraient liés à la gestion de situations litigieuses, et encore moins un temps de travail important qui y serait consacré par les services de l'administration.

Enfin, la Municipalité est bien consciente de l'importance de prévenir les situations conflictuelles et agit déjà concrètement dans ce domaine. La Ville de Pully a récemment adopté une directive relative à la protection de l'intégrité personnelle et de la personnalité du personnel communal. Celle-ci prévoit notamment la possibilité, pour toute collaboratrice ou tout collaborateur confronté à une situation conflictuelle, de s'adresser à une personne de confiance désignée par le Service des ressources humaines. Des formations continues sont en outre en train d'être mises sur pied afin de sensibiliser les collaboratrices et les collaborateurs aux risques psychosociaux, de renforcer leurs compétences en matière d'écoute et de leur fournir des outils pour gérer au mieux les situations de tension, tant à l'interne qu'avec les administrées et les administrés.

Ceci étant exposé, la Municipalité répond comme suit aux questions posées :

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 ?

Non. Il n'existe pas de recensement systématique de ces situations. La Municipalité relève toutefois qu'elle ne perçoit pas d'augmentation significative des cas de situations conflictuelles.

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

Oui. L'établissement de chiffres précis nécessiterait toutefois un travail d'analyse détaillée des comptes d'honoraires sur plusieurs exercices, ce qui représenterait un travail important. Compte tenu de la situation actuelle rappelée en préambule, la Municipalité considère un tel travail comme inutile et disproportionné.

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 ?

Non. A cet égard, la Municipalité relève qu'elle n'a pas eu d'informations de ses services faisant état d'une augmentation de la charge de travail liée à ce type de situations.

4. La Municipalité utilise-t-elle un outil ou une méthodologie permettant un suivi transversal de la conflictualité administrative ?

La Municipalité ne dispose pas d'un outil spécifique mais elle s'appuie sur la transversalité des activités de l'entité des affaires juridiques. Deux collaboratrices, à mi-temps, assurent notamment un rôle de coordination et d'appui dans le traitement des situations litigieuses en soutien aux services.

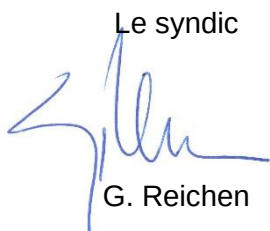
5. La Municipalité s'est-elle informée des expériences d'autres villes suisses – en particulier Lausanne – disposant d'un service ou d'un dispositif de médiation administrative ?

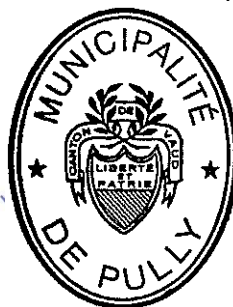
Non, la Municipalité n'a pas entrepris de démarches en ce sens, estimant que la situation actuelle ne le justifie pas. Si le nombre ou la nature des situations conflictuelles devait évoluer de manière significative, elle pourrait bien entendu réexaminer cette question et, le cas échéant, s'informer des expériences menées dans d'autres villes.

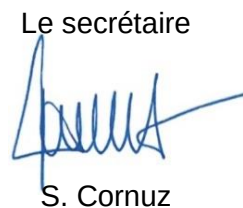
Compte tenu de ce qui précède, la Municipalité considère avoir répondu à l'interpellation de Mme la Conseillère Tânia Gazzola.

Approuvée par la Municipalité dans sa séance du 25 février 2026.

Au nom de la Municipalité

Le syndic

G. Reichen



Le secrétaire

S. Cornuz