

Communiqué de presse

Questions ou problèmes avec l'AI ? Le canton de Vaud lance dès ce 1er septembre un espace de conciliation et d'écoute à Vevey, ouvert à tous les assurés vaudois. Ils pourront y exprimer les problèmes rencontrés durant une prise en charge par l'AI ou obtenir des explications quant aux décisions qui les concernent.

Bonne nouvelle pour les malentendants vaudois, qui bien souvent, se perdent dans les méandres et autres arguties de leurs offices AI. Ils disposent désormais – sans préjuger des autres voies légales de recours -, d'une nouvelle modalité de médiation destinée à régler leurs litiges dans le cas où ils ne seraient pas satisfaits des prestations reçues. Car avec 42 000 décisions rendues chaque année, dont environ 6000 concernent une demande de rentes, la moitié de ces dernières étant refusées, l'assurance invalidité vaudoise reçoit régulièrement des réclamations de la part des bénéficiaires.

Dialogue et écoute

Afin d'offrir un lieu d'écoute et de dialogue neutre, d'assurer un examen indépendant du bon déroulement de la prise en charge, mais aussi de traiter les réclamations des bénéficiaires ou du personnel de façon objective et équitable, l'OAI VD ouvre dès ce 1^{er} septembre un Espace d'écoute et de conciliation. Rebecca Ruiz, la Cheffe du Département de la santé et de l'action sociale, souligne : *« cette offre vient combler un besoin important de médiation dans un domaine où les usagers sont par définition fragilisés. Elle complète ce qui existe déjà dans le domaine socio-sanitaire avec par exemple l'espace de médiation du CHUV ou la commission vaudoise d'examen des plaintes »*.

Les bénéficiaires pourront notamment y exprimer les problèmes rencontrés durant une prise en charge par l'AI ou obtenir des explications quant aux décisions qui les concernent. Les collaborateurs ou partenaires de l'OAI-VD qui rencontrent des difficultés notamment relationnelles avec un bénéficiaire pourront aussi avoir recours à cette offre. L'Espace d'écoute sera par ailleurs un outil important pour faire émerger des pistes d'amélioration des processus internes à l'OAI.

Plus de transparence

« L'ouverture de cet espace s'inscrit dans notre volonté affirmée d'aller vers plus de transparence envers nos bénéficiaires et d'améliorer notre accessibilité » résume Olivier Barraud, directeur de l'Office de l'assurance invalidité pour le canton de Vaud. En outre, si les réponses apportées aux réclamations des bénéficiaires ou assurés devaient s'avérer à leurs yeux insatisfaisantes, l'Espace d'écoute les informe des voies de recours et les orienter vers les autres institutions pouvant les soutenir.

Enfin, en cas d'échec de la conciliation interne, l'une des voies possibles est de solliciter la commission de conciliation, elle aussi opérationnelle depuis le 1^{er} septembre pour une période pilote de six mois. Des membres extérieurs à l'OAI VD y siègent, notamment un représentant d'UNIA et de Pro Infirmis. Ces deux partenaires sont régulièrement confrontés à des situations difficiles en matière d'Assurance Invalidité et espèrent que cet Espace d'écoute et de conciliation permettra d'éviter une judiciarisation des dossiers et d'apporter des réponses satisfaisantes pour les assurées et assurés. Cette commission peut émettre des recommandations quant aux suites à donner, lesquelles pourront porter en particulier sur des compléments d'instruction à donner au dossier.