



RAPPORT ANNUEL 2016

Nouvelle adresse depuis le 8 mars 2017

Rue Saint-Martin 6
Case postale 5485
CH-1002 Lausanne

Tél. +41 21 557 08 99
contact.mediation@vd.ch
www.vd.ch/bcma

Préambule	3
Le sentiment d'injustice face aux autorités	4
BCMA Pratique	8
Fonctionnement	8
Organisation	8
Terminologie	9
Autorités administratives	9
Autorités judiciaires	9
Hors du champ d'application de la LMA	9
L'activité du BCMA en quelques exemples	10
Avances et recouvrement des pensions alimentaires	10
Échange de permis de conduire étranger	11
Décès d'un ressortissant étranger	12
Aide sociale et stage	12
Procédure de divorce	14
Dénonciation spontanée	15
Dénonciation au BCMA	15
Le BCMA en chiffres	16
Figure 1 - Nouvelles demandes	16
Figure 2 - État des demandes au 31 décembre	17
Figure 3 - Connaissance du BCMA	18
Figure 4 - Saisine du BCMA	19
Figure 5 - Lieu de résidence	20
Figure 6 - Instances concernées par les demandes	21
Figure 7 - Demandes suivies d'une prise de contact avec l'autorité	23
Participation aux réseaux de médiateurs parlementaires	24
Personnes victimes de mesures coercitives	25

En vertu de l'article 15 de la loi du 19 mai 2009 sur la médiation administrative (LMA), le médiateur adresse un rapport annuel au Grand Conseil, au Conseil d'État et au Tribunal cantonal. Il est publié sur le site Internet du BCMA :

www.vd.ch/bcma

PRÉAMBULE

Nous avons le plaisir de publier un nouveau rapport annuel rendant compte des activités du Bureau cantonal de médiation administrative (BCMA).

Vous trouverez en introduction un bref article sur le sentiment d'injustice, que nous observons parfois dans notre pratique et qui nous interroge sur ses origines et sur la manière d'en tenir compte.

De manière générale, le type de situations rencontrées, le travail effectué et son ampleur se situent dans la continuité des années précédentes (Le BCMA en chiffres). Nous avons résumé certaines de ces situations afin de donner des illustrations de notre travail (L'activité du BCMA en quelques exemples).

LE SENTIMENT D'INJUSTICE FACE AUX AUTORITÉS

Monsieur H vient au BCMA et nous présente sa situation. Il est très remonté contre un service de l'administration ; il pense avoir été traité sans respect, et en violation crasse des principes essentiels de justice.

« Ce n'est pas juste, c'est dégueulasse ; comment peuvent-ils traiter quelqu'un comme cela ? »

La majorité des personnes qui s'adressent au BCMA ne tient pas ce type de discours. Quand toutefois on constate la présence d'un sentiment d'injustice, nous devons en tenir compte. L'objectif n'est pas de le combattre à tout prix. Il peut en effet être un moteur qui alimente l'action, qui permet aux personnes de se mobiliser, de trouver l'énergie de faire valoir leurs droits, leurs choix ; de s'engager aussi pour des changements.

Malheureusement, dans notre pratique, nous observons parfois des personnes qui sont écrasées par ce sentiment, qui sont neutralisées par lui en ce qu'il ne leur permet justement plus d'avancer et de développer des outils et des stratégies susceptibles de les aider à trouver des solutions à leurs problèmes administratifs et personnels. Ce sentiment, une fois installé, provoque par ailleurs une forme de défiance envers toutes les autorités, qui rend toute démarche plus difficile, et complique toute collaboration.

Le terme d'injustice, au même titre que celui de justice, peut être employé avec une multitude de significations. Nous n'entrons pas ici dans une discussion conceptuelle et terminologique ; nous nous contentons des constatations empiriques que nous faisons lors de nos rencontres et entretiens avec des personnes qui se sont adressées au BCMA.

Une personne qui se sent injustement traitée considère que la situation dans laquelle elle se trouve à la suite d'une action ou d'une décision d'une autorité n'est pas ce qu'elle devrait être. L'autorité, pense-t-elle, aurait pu – et dû – agir différemment et est responsable du dommage subi du fait de son action.

Nous pouvons résumer comme suit les raisons qui font que les personnes que nous recevons considèrent qu'elles auraient dû être traitées différemment :

- conviction qu'il y a eu un traitement contraire aux normes légales en vigueur ;
- incompréhension des motifs d'une décision ;
- l'autorité n'a pas pris en compte l'ensemble de la situation de la personne et a rendu une décision qui, au vu de cette situation, paraît injuste et inéquitable (« comment se fait-il que l'autorité ne tienne pas compte du fait que je viens

de divorcer, et que je me démène comme un fou juste pour garder la tête hors de l'eau? »). C'est souvent en lien avec l'impression de ne pas avoir été entendu, de ne pas avoir pu faire valoir l'ensemble de ses arguments;

- impression que la procédure ne s'est pas déroulée correctement;
- inégalité de traitement ressentie par rapport à d'autres personnes ou d'autres groupes de personnes (les Suisses, les étrangers, les toxicomanes, les chômeurs, etc.);
- attitude perçue comme irrespectueuse, voire carrément insultante des représentant-e-s de l'autorité avec qui on a eu des contacts (« le conseiller ORP m'a dit que mon parcours montre bien que je suis un fainéant »).

Ces points sont discutés et analysés par le BCMA lorsqu'il entre en matière sur une demande. Il procède en effet à un examen de la situation du point de vue de la légalité de la mesure critiquée, de son opportunité et de son équité, ainsi que l'affabilité du comportement signalé (article 26 de la loi sur la médiation administrative). La légalité constitue évidemment un élément central. Or, la conviction personnelle de ce que devrait être la réponse juste à une question juridique peut diverger fortement de ce que le droit fixe de manière impérative.

En application de la norme juridique, l'autorité administrative ou judiciaire décide qu'une personne a droit ou non à une prestation, écope ou non d'une sanction, etc. Indépendamment de la conception de la justice de chacun, le législateur fixe ainsi dans des normes légales, fondées sur des choix politiques, ce qui est « juste ». Dans le cadre de leurs activités, dans le cadre de l'application du droit, les autorités ne peuvent pas remettre en cause ces choix politiques (nous n'abordons pas ici la question d'un éventuel droit ou devoir de résistance, dans des circonstances exceptionnelles). En matière de droits des étrangers par exemple, un collaborateur du Service de la population doit appliquer des règles qu'il peut trouver pas assez ou trop larges s'agissant de la possibilité pour des personnes de nationalité étrangère de s'établir dans le canton de Vaud. Il en va de même pour une usagère ou un usager.

Les explications données sur les raisons d'une décision sont à cet égard essentielles. L'incompréhension quant aux causes d'une mesure peut provoquer des réactions profondes. Le Grand Conseil a tenu compte de cette réalité en adoptant le 1er novembre 2016 une modification de la loi sur la procédure administrative qui demande aux autorités de rédiger les décisions « en termes clairs et précis ». Cela implique d'utiliser un langage qui soit le plus proche possible de ce que chacun peut com-

prendre. Il s'agit d'un réel défi, tant il peut être difficile de trouver des formulations qui soient à la fois précises et compréhensibles. Le rôle du BCMA consiste souvent à « traduire » aux personnes concernées les décisions qui ont été prises, et les motifs qui les fondent. Cela peut déjà permettre de désamorcer des situations, voire être suffisant, pour autant bien entendu que les décisions soient bien fondées.

En lien avec la légalité, le BCMA examine également si les mesures prises par les autorités sont équitables et opportunes. Il s'agit, dans le cadre strict de la loi, d'appliquer les mesures qui tiennent au mieux compte de leurs implications et conséquences pour les personnes concernées. Dans la mesure du possible et de ce que permet la loi, il doit être tenu compte des circonstances dans lesquelles se trouvent les personnes. Mais il importe également d'expliquer pour quels motifs certains faits, qui sont essentiels aux yeux de la citoyenne ou du citoyen, n'ont aucune incidence sur la décision qui est prise. Par exemple, le jugement de divorce ayant entraîné une diminution de capacité financière et une fragilité psychologique d'un chauffeur de poids-lourd n'aura en principe aucune incidence sur une décision de retrait de permis de conduire; même si pour la personne concernée les faits sont intimement liés et lui paraissent indissociables.

Lorsque quelqu'un se sent injustement traité, cela ne veut bien entendu pas encore dire que l'autorité concernée endosse une réelle responsabilité et que son action doit être remise en cause. Il est important toutefois que les autorités prennent conscience des éléments qui peuvent favoriser la mauvaise réception par les citoyennes et les citoyens de leurs actions et décisions (quelques aspects ont déjà été abordés ci-dessus).

L'attitude des représentants des autorités a ainsi un impact très fort sur le développement d'un sentiment d'injustice, ce qui est parfois sous-estimé. Si une personne ne s'est pas sentie respectée (traitée avec égards), si elle s'est sentie dénigrée, elle aura beaucoup plus de peine à considérer qu'une décision qui la concerne et qui ne lui est pas totalement favorable est malgré tout juste. Cela peut tenir à des détails.

La manière de s'adresser aux personnes, que ce soit par écrit ou par oral est essentielle; cela est évident. Mais les récits que nous font les usagers nous montrent à quel point la sensibilité à un sourire, à un ton respectueux, ou tout simplement à un traitement affable peut être exacerbée. Il va de soi qu'il ne suffit pas de sourire pour qu'une décision de refus de prestations sociales (RI) soit accep-

tée. Mais une attitude respectueuse, qui prend en compte le ressenti de son interlocuteur est fondamentale. Il s'agit d'un défi permanent, qui place très haut la barre des exigences envers les collaboratrices et collaborateurs des autorités. Comment en effet trouver à chaque fois le ton et les mots adaptés à la personne qui se trouve en face de soi ? Cela implique formation, expérience et ouverture envers chaque interlocuteur.

Il n'y a bien sûr pas de formule magique pour «dissoudre» le sentiment d'injustice (si tant est que cela soit un objectif à atteindre). Le BCMA va par contre en écouter les expressions et les prendre en compte comme matériau de base de son travail de médiation.

Pour toute demande dont le BCMA est saisi, la première étape consiste à entendre la personne. Nous nous efforçons de comprendre au mieux le point de vue et la position de l'utilisateur, dans toute sa subjectivité. En contrepoint, nous procédons à l'examen le plus objectif possible des faits et du cadre juridique.

C'est après cet examen des faits et de leur perception subjective qu'il est possible de répondre au besoin d'explication qu'exprime souvent le sentiment d'injustice. La décision incriminée est expliquée à un premier niveau en regard du cadre légal et institu-

tionnel dans lequel elle a été prise. On peut prendre pour exemple un tarif appliqué en montrant qu'il est issu d'un barème contenu dans la loi, dans un règlement, et expliquer la loi par sa genèse et ses effets généraux. Ce genre de discussion peut déboucher sur un degré de généralisation encore supérieur : l'État, ses missions et son fonctionnement. On parlera alors du vivre ensemble, du lien (contrat) social ; des diverses conceptions de justice qui sont en jeu. Cela implique d'échanger avec les personnes concernées sur leurs propres conceptions de la justice, de ce qui est juste, et de les mettre en regard de règles juridiques et du cadre dans lequel celles-ci ont été prises.

Nous sommes bien conscients que ces efforts ne peuvent pas avoir lieu dans le courant du traitement de chaque dossier au niveau des services-métiers. C'est justement une des plus-values du BCMA : écoute et discussion, espace où la parole est valorisée, où l'on part du principe que le sentiment d'injustice ne procède pas simplement d'une erreur de compréhension. Traiter ce sentiment à la légère, c'est risquer de ne pas prendre en compte l'importance qu'il a sur l'image qu'ont les citoyen-ne-s des institutions. Ce qui est en jeu, en fin de compte, c'est bien la légitimité de l'État et de son action aux yeux des personnes concernées.

BCMA PRATIQUE

FONCTIONNEMENT

On peut atteindre le BCMA :

Pendant sa permanence téléphonique:

du mardi au vendredi de 9h30 à 13h au
021 557 08 99

En se rendant dans les bureaux
pendant la permanence sans rendez-vous:

le mercredi de 15 h à 19 h
Rue Saint-Martin 6
à Lausanne

Par courriel:

contact.mediation@vd.ch

Par le formulaire de contact
de son site Internet:

www.vd.ch/bcma

Par courrier postal:

BCMA, case postale 5485
1002 Lausanne

ORGANISATION

Composition du BCMA au 31 décembre 2016 :

Christian Raetz
Médiateur cantonal

Lionel Zighetti
Médiateur cantonal
adjoint

Serge Fontannaz
Secrétaire

TERMINOLOGIE

AUTORITÉS ADMINISTRATIVES

Dans ce rapport, on entend par autorités administratives :

- les services et offices de l'Administration cantonale vaudoise;
- les personnes physiques et morales auxquelles l'État confie des tâches publiques; par exemple: les Centre sociaux régionaux (CSR), l'Établissement vaudois d'accueil des migrants (EVAM), l'Établissement cantonal d'assurance (ECA), la Caisse cantonale vaudoise de compensation AVS.

AUTORITÉS JUDICIAIRES

L'Ordre judiciaire vaudois – Tribunaux, Justices de paix, Offices des poursuites, Offices des faillites, Registre du commerce – et le Ministère public sont désignés sous le vocable autorités judiciaires.

HORS DU CHAMP D'APPLICATION DE LA LMA

Les demandes classées dans cette catégorie peuvent l'être pour les raisons suivantes :

- La demande n'a pas trait à l'activité des autorités cantonales. Il s'agit par exemple d'une relation entre un administré et sa commune, entre locataire et bailleur; ou d'un problème de voisinage, d'une demande de conseils juridiques, etc.
- La demande concerne les autorités cantonales mais n'entre pas dans le champ d'application de la LMA, en particulier s'il s'agit de litiges relatifs aux relations de travail entre l'État et ses collaboratrices et collaborateurs.

Saisi de demandes qui n'entrent pas dans son champ d'application, le BCMA oriente les personnes concernées vers les personnes, instances et institutions les mieux à même de répondre à leurs questions et besoins (associations, administrations cantonales, conseils juridiques, etc.).

L'ACTIVITÉ DU BCMA EN QUELQUES EXEMPLES

Les exemples qui suivent respectent l'anonymat des personnes concernées par l'intervention du BCMA. Les situations sont tirées de demandes de médiation administrative traitées au BCMA en 2016. Elles ont parfois été légèrement adaptées afin de faciliter la lecture et d'exclure toute possibilité d'identification.

AVANCES ET RECOUVREMENT DES PENSIONS ALIMENTAIRES

Madame A est divorcée depuis plusieurs années. Elle travaille à temps partiel et élève son fils de 18 ans, aux études. Le père n'a pas toujours payé les pensions dues et Madame, se trouvant dans une situation économique difficile, bénéficie depuis plusieurs années de l'aide du Bureau de recouvrement et d'avances sur pensions alimentaires (BRAPA). Madame dit que le montant et les dates des versements du BRAPA ont changé au fil du temps, sans qu'elle en comprenne la raison. Elle vient par ailleurs de recevoir une nouvelle décision qui lui accorde des avances plus basses que ce qui est prévu par le jugement de divorce. Elle demande au BCMA si cela est normal. Un délai de trente jours pour faire recours est ouvert.

Avant l'expiration du délai de recours, Madame A est reçue au BCMA pour un entretien, dans le but de clarifier la situation et de lui expliquer la décision reçue ainsi que la procédure de recours. En prenant connaissance, avec l'aide du BCMA, de la loi et de son règlement d'application, Madame A comprend que les avances du BRAPA sont fixées selon un barème, qui tient compte de la composition du ménage. Dans sa situation, le montant qu'elle reçoit est le montant maximum pour un adulte et un enfant, limite qui est effectivement plus basse que le montant de la pension alimentaire décidée par le juge.

Madame A comprend alors la décision rendue par l'autorité et renonce à faire recours. Mais elle ne comprend toujours pas pourquoi il est arrivé que le BRAPA lui ait versé le montant réel de la pension et qu'il l'ait fait à des dates variables. L'occasion d'expliquer à Madame A que si des avances sont payées par le BRAPA, cela tient au fait que son ex-mari soit ne paie pas ce qu'il doit, soit qu'il paie moins. Si elle a, par le passé, reçu plus d'argent du BRAPA, c'est parce que son ex-mari, en vertu du mandat confié au BRAPA, versait l'entier de la pension directement au BRAPA, qui la reversait à Madame. Quant aux retards de versement évoqués par Madame, ils proviennent du fait qu'il faut attendre environ une semaine pour transférer le montant reçu aux bénéficiaires. Si son ex-mari versait tardivement, ce délai était alors encore plus long.

Dans cette situation, le BCMA a procédé au contrôle de la décision et a donné son avis avec des explications sur le fonctionnement du BRAPA ; cela a permis d'éviter une réclamation et de rétablir des rapports de confiance entre l'usagère et l'autorité.

ÉCHANGE DE PERMIS DE CONDUIRE ÉTRANGER

Monsieur B est installé en Suisse depuis presque une année. Il est titulaire d'un permis de conduire européen pour la catégorie A (moto). Il a décidé de procéder, dans le délai requis de 12 mois, à l'échange de son permis contre un permis suisse. Il écrit un courriel au BCMA pour dire qu'il ne comprend pas pourquoi le Services des automobiles et de la navigation (SAN) lui a octroyé un permis de catégorie A limitée à 35 kW. Il signale qu'il a réalisé deux ans de conduite irréprochable et que, dans son pays, la limitation est automatiquement levée, sans qu'il faille faire des démarches auprès des autorités. Il s'attendait donc à recevoir un permis de conduire A illimité.

Le BCMA a interpellé le service pour demander des renseignements sur la pratique des échanges de permis étrangers. Le SAN a indiqué que, pour procéder à l'échange, il appliquait une ordonnance fédérale stipulant que: « le permis étranger national ou international donne à son titulaire le droit de conduire en Suisse les catégories de véhicules automobiles mentionnées explicitement, clairement et en caractères latins sur le permis ». Dans le cas présent, c'est la catégorie A limitée qui a été attribuée car c'est la catégorie indiquée sur le permis de Monsieur B. Pour pouvoir prétendre à une catégorie A illimitée, Monsieur B doit four-

nir une attestation des autorités étrangères confirmant cet état de fait. Le BCMA a transmis ces informations à Monsieur B, qui a pu entreprendre les démarches dans son pays d'origine et obtenir un permis suisse de catégorie A illimitée, le service renonçant à percevoir des frais supplémentaires.

Dans cette situation, le BCMA a procédé à un contrôle de la mesure prise par l'autorité. Il a pu expliquer à l'usager la position de l'autorité, tout en remontant à celle-ci les difficultés de compréhension auxquelles l'usager s'est trouvé confronté.

DÉCÈS D'UN RESSORTISSANT ÉTRANGER

Madame C appelle le BCMA car elle ne sait pas ce qui s'est passé depuis le décès de son ami, ressortissant australien domicilié dans le canton, retrouvé mort chez lui. Elle explique qu'elle était sa plus proche amie et qu'il n'avait pas de famille en Suisse. Elle cherche à savoir où est le corps et qui s'en occupe. Elle a tenté d'obtenir des renseignements à la gendarmerie et à la Justice de paix mais, n'étant pas un membre de sa famille, on ne lui a pas répondu. Le BCMA, après avoir pris des renseignements généraux, a été en mesure de fournir les informations suivantes. L'ami en question vivait dans le canton depuis plusieurs années, mais il n'était pas inscrit en résidence principale dans le canton. C'est ainsi la représentation australienne en Suisse, et non pas la Justice de Paix, qui s'est chargée de contacter la famille du défunt. C'est par elle que doit passer Madame C si elle veut obtenir plus de renseignements.

Cette situation ne relève pas à proprement parler de la compétence du BCMA. Toutefois, son intervention a permis de clarifier la situation pour l'usager, évitant à celui-ci de s'adresser à des autorités – en particulier cantonales – qui n'ont pas la compétence de traiter sa situation.

AIDE SOCIALE ET STAGE

Monsieur E, 20 ans, est arrivé en Suisse à l'âge de 16 ans. Il n'a pas encore achevé de formation, mais il a suivi de nombreux stages et cours, notamment de langue. Il est actuellement bénéficiaire de l'aide sociale (revenu d'insertion, RI). Monsieur E explique qu'il a trouvé un stage dans le domaine qui l'intéresse, payé 400 fr. par mois avec un horaire de 7 heures par jour, du lundi au vendredi. Il précise que l'employeur lui a dit qu'un engagement comme apprenti pour un CFC serait possible à la fin du stage. Il vient de recevoir un courrier du Centre social régional (CSR, autorité d'octroi du RI) lui indiquant que son RI serait supprimé s'il ne mettait pas un terme à son stage.

Monsieur E a été reçu au BCMA avec sa mère pour faire le point sur sa situation. Il se dit très motivé à suivre la voie de l'apprentissage pour obtenir un CFC, mais il dit que son assistante sociale et la responsable de formation ne sont pas d'accord. Il comprend que le salaire horaire est très bas, mais l'espoir d'une place d'apprentissage est plus important selon lui. Le CSR lui a fait passer des tests, qu'il n'a pas bien réussis, notamment en français. Monsieur E voudrait faire son stage la journée et suivre des cours de français privés le soir, lesquels seraient pris en charge par sa mère. En accord avec Monsieur E, le BCMA décide d'interpeller le CSR

sur cette question pour comprendre pourquoi le stage n'est pas accepté.

Après discussion avec le CSR, il s'avère que Monsieur E n'a, d'après les tests effectués, ni un niveau de français ni un niveau scolaire global suffisants pour l'obtention d'un CFC. Malgré le salaire très bas, le CSR aurait pu valider le stage, mais seulement si l'employeur s'engageait par écrit à embaucher Monsieur E comme apprenti, ce qui n'est pas le cas. A ce stade, le CSR estime que d'autres démarches sont nécessaires, notamment des cours de français intensifs. En outre, en faisant ce stage, Monsieur E se rend indisponible à d'autres mesures. Le CSR a expliqué cela à de nombreuses reprises à Monsieur E et à sa mère pour éviter de devoir arriver à la suppression de l'aide sociale, mais ces derniers se sont braqués et n'ont pas tenu compte des arguments du CSR.

Dans ces circonstances, le BCMA estime opportun d'organiser une séance de médiation entre le CSR et Monsieur E. Ce sera ainsi l'occasion, d'une part, de donner des explications plus précises et concrètes des raisons pour lesquelles le CSR estime qu'il n'a pas le niveau suffisant pour entamer un CFC et, d'autre part, d'orienter la discussion sur le projet de formation de Monsieur E, les possibilités réalistes qui s'offrent à lui et préciser

ce que le CSR peut lui proposer comme soutien dans ses démarches.

La séance de médiation a permis à chacun d'exposer son point de vue en présence d'un tiers neutre et de rétablir une meilleure communication. Monsieur E a compris que, si le CFC n'était pas une option réaliste pour le moment, le CSR allait l'aider, par diverses mesures, à définir une stratégie visant à augmenter ses chances de trouver une place de travail et de sortir de l'assistance.

Dans cette situation, l'intervention du BCMA a permis de rétablir la communication et une réflexion commune plus apaisée des personnes impliquées.

PROCÉDURE DE DIVORCE

Madame F contacte le BCMA dans le cadre d'une procédure de divorce. Son mari et elle ont déposé une demande pour obtenir un divorce par consentement mutuel. Une audience a eu lieu début avril. Madame F affirme avoir été victime de faits graves de la part de son mari quelques jours après cette audience. Elle a écrit au président du tribunal lui demandant de ne pas rendre le jugement de divorce, indiquant que des faits graves s'étaient produits, mais sans en indiquer la nature. Le jugement de divorce a été finalement prononcé, les considérants précisant qu'il ne pouvait être tenu compte des faits indéterminés survenus après la clôture de l'instruction.

Lors d'un entretien, le BCMA explique à Madame F les limites de l'action du bureau lorsque des d'autorités judiciaires sont concernées, ce qu'elle comprend bien. Elle fait part de la grande souffrance relationnelle qu'a constitué pour elle son mariage. Elle explique qu'elle veut que le divorce soit prononcé; mais elle souhaite aussi que les difficultés relationnelles vécues durant son mariage soient reconnues, raison pour laquelle elle envisage de faire appel contre le jugement de divorce. Sans faire de conseil juridique au sens strict, le BCMA explique le cadre général de la procédure de divorce et ce sur quoi porterait une procédure d'appel,

discutant avec Madame F de ses réels objectifs, qu'une procédure d'appel ne permettrait probablement pas d'atteindre. Il explique aussi le volet pénal que pourraient revêtir les faits qu'elle a décrits, susceptibles d'être poursuivis d'office par les autorités pénales. La rencontre permet aussi d'informer Madame F sur les possibilités de contacter des organismes spécialisés dans l'aide aux victimes, comme le Centre LAVI. L'entretien a été suivi de deux brèves conversations téléphoniques.

Madame s'est déclarée satisfaite de l'intervention du BCMA, qui lui a permis de mieux saisir les enjeux liés à sa situation et de réfléchir plus posément à ses moyens d'actions.

DÉNONCIATION SPONTANÉE

Madame H voudrait remettre de l'ordre dans ses affaires fiscales, mais elle n'y arrive pas. Elle occupe un poste fixe à 80 % ; en parallèle, elle exécute aussi des mandats de consultante. Elle est très désemparée et ne sait pas à qui s'adresser. Elle contacte le BCMA en disant qu'elle cherche un « expert en désordre » susceptible de l'appuyer dans ses démarches de mise à niveau administrative. Madame H dispose indiscutablement des compétences intellectuelles et techniques pour gérer ses affaires, mais pour des motifs qui la dépassent, elle n'y arrive tout simplement pas.

Le BCMA reçoit Madame H et l'écoute dans sa demande. Il ressort en particulier que des revenus de consultant n'ont pas été déclarés pendant plusieurs années. Le BCMA donne des premières explications, puis propose de contacter l'autorité fiscale pour pouvoir affiner ses réponses.

Cette autorité explique que Madame H peut procéder à une dénonciation spontanée pour tous les montants qu'elle n'a pas déclarés par le passé, ce qui éviterait des amendes et des poursuites pénales. Le BCMA fait part à Madame H des informations obtenues, en l'orientant sur les démarches à accomplir. Il effectue un léger travail de suivi en s'assurant auprès de Madame H qu'elle ait bien

effectué les démarches nécessaires, afin de s'assurer qu'elle ne s'installe pas dans une forme d'incurie.

Madame H a trouvé auprès du BCMA un interlocuteur étatique en lequel elle a pu placer sa confiance. Cela lui a permis de trouver les ressources pour entamer les démarches nécessaires et sortir d'une situation qu'elle percevait comme complètement bloquée.

DÉNONCIATION AU BCMA

Madame D souhaite dénoncer les agissements du frère de son mari. Il ne paie pas ses impôts, ni ses cotisations AVS. Il emprunte de l'argent à ses parents et à son frère alors qu'il ne pourra jamais rembourser. Il bénéficie notamment d'une aide au logement.

Le BCMA n'a pas pour mission de recevoir des dénonciations, ni de traiter des demandes concernant des tiers. Ces explications données, il n'a donc pas été donné suite à cette demande.

LE BCMA EN CHIFFRES

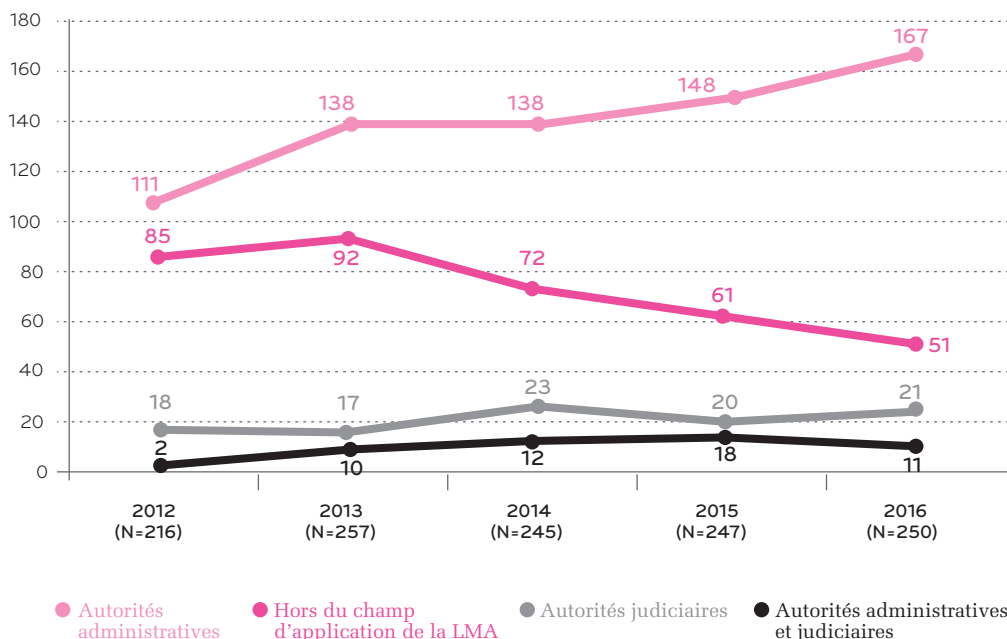
NOUVELLES DEMANDES

La *Figure 1* répertorie les nouvelles demandes reçues par le BCMA entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre de chaque année, classées selon les autorités concernées.

En 2016, 250 nouvelles demandes sont parvenues au BCMA, soit un chiffre comparable aux années précédentes. Les demandes concernant les autorités administratives sont cependant en augmentation depuis 2012 et ont atteint leur maximum en 2016; en paral-

lèle, les demandes qui sont hors champ de compétence ont continué à diminuer sensiblement. Ces deux tendances signalent que les missions du BCMA sont mieux comprises et mieux connues. Les demandes concernant les autorités judiciaires restent quant à elles assez stables au fil des ans. À noter encore qu'en 2016, le BCMA a traité 51 demandes qui n'étaient pas clôturées à la fin de l'année précédente, portant le nombre total de demandes traitées durant l'année à 301.

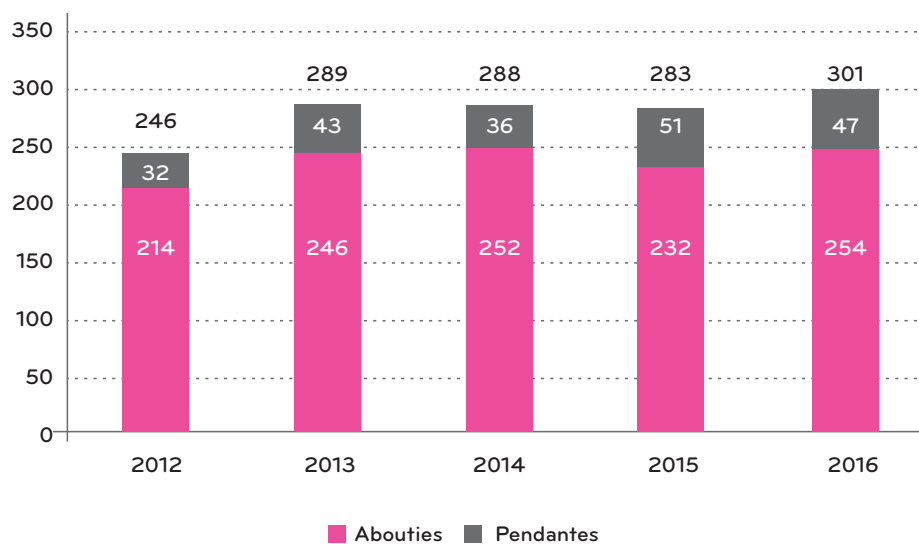
Figure 1



ÉTAT DES DEMANDES AU 31 DÉCEMBRE

Plus de 84% des demandes ont été clôturées (abouties) à la fin de l'année 2016.

Figure 2



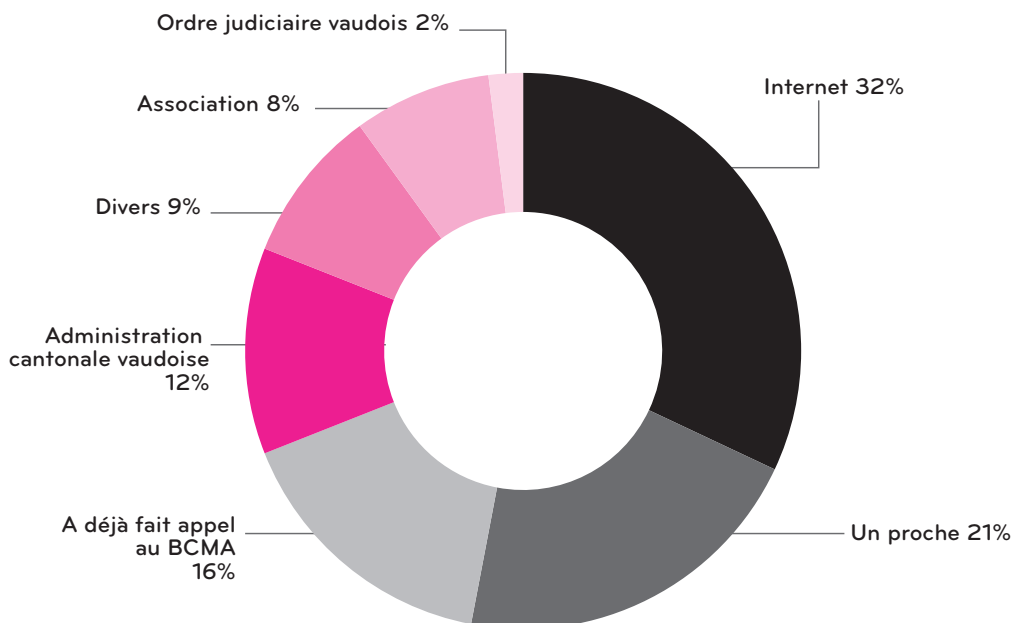
DÉTAIL DES NOUVELLES DEMANDES DE L'ANNÉE 2016

Les figures suivantes (3 à 7) ne concernent que les 250 nouvelles demandes reçues au cours de l'année, sans intégrer les demandes reprises de l'année précédente, qui ont déjà été comptabilisées dans les rapports antérieurs.

CONNAISSANCE DU BCMA

C'est majoritairement par internet et par le bouche à oreille que le BCMA se fait connaître, et ce depuis plusieurs années. Près d'une personne sur six avait par ailleurs déjà fait appel aux services du BCMA.

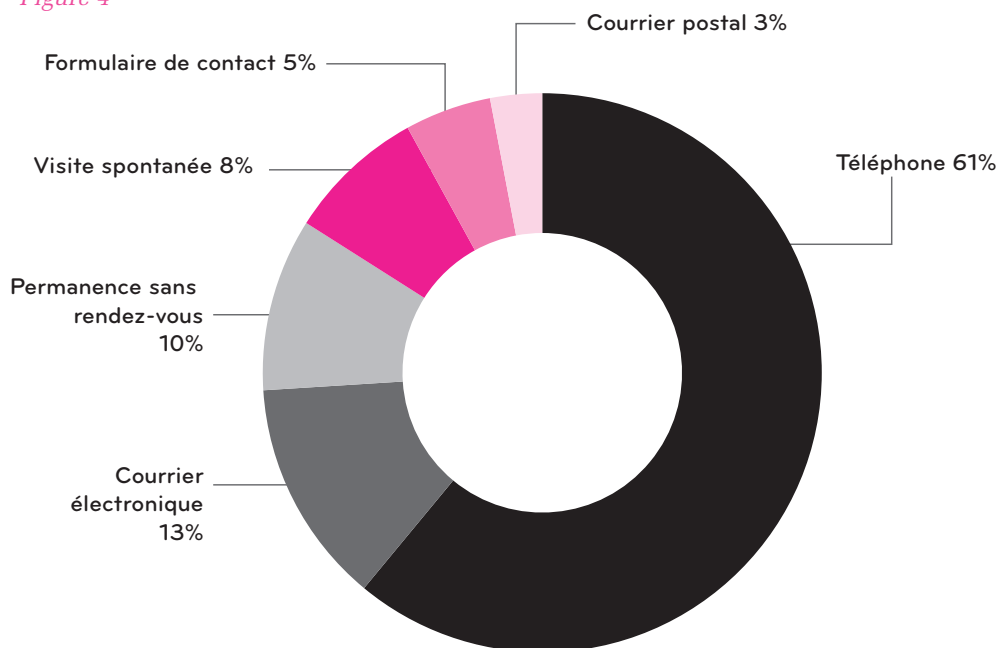
Figure 3



SAISINE DU BCMA

Seule une personne sur cinq interpelle le BCMA par écrit (courrier électronique, formulaire de contact Internet et courrier postal); 79 % des premiers contacts se font par téléphone ou par un entretien au bureau. Cet échange direct par la discussion permet de comprendre plus facilement et plus rapidement pour quelles raisons le BCMA a été saisi.

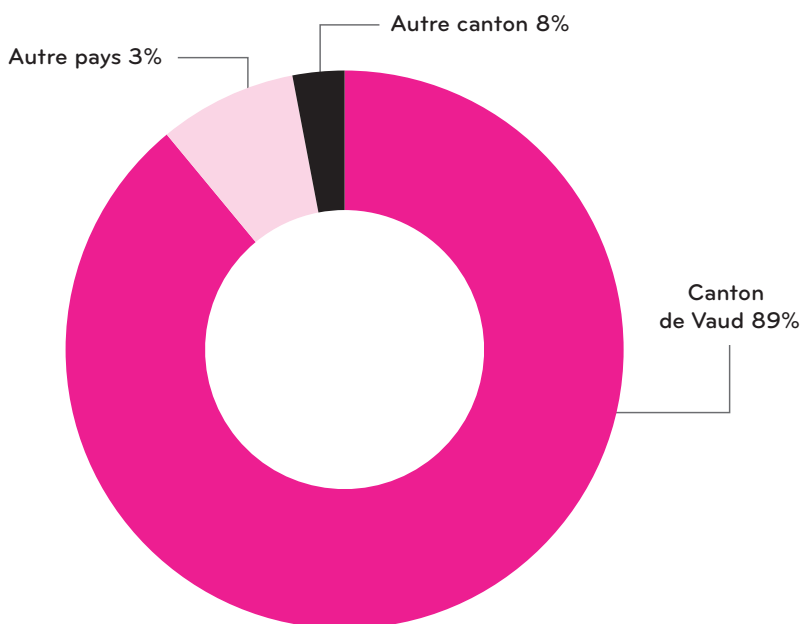
Figure 4



LIEU DE RÉSIDENCE

La très grande majorité des personnes qui font appel au BCMA ont leur domicile dans le canton de Vaud. On peut rappeler toutefois que ce domicile n'est pas une condition. Ainsi, des personnes domiciliées dans les cantons de Bâle, Fribourg, Genève, Grisons, Neuchâtel, Tessin et Valais ont fait appel au BCMA en 2016, de même que quelques autres domiciliées en France, en Italie, mais aussi en Inde ou au Cameroun.

Figure 5



INSTANCES CONCERNÉES PAR LES DEMANDES

La *Figure 6* recense le nombre de demande par autorité concernée. Il est important de souligner que le fait qu'une autorité soit concernée par une demande ne signifie pas pour autant qu'il y a un grief formulé contre cette autorité. Par exemple, il peut arriver qu'un office des poursuites soit un interlocuteur important, sans que la demande se dirige spécifiquement contre lui. Il apparaîtra quand même dans la liste ci-dessus.

Figure 6

	2016	2015	2014
Service de la population	33	46	35
Administration cantonale des impôts	27	46	34
Centre social régional ou intercommunal	26	24	19
Office des curatelles et tutelles professionnelles	16	17	8
Justice de paix	12	11	7
Offices des poursuites	12	16	11
Service des automobiles et navigation	10	14	8
Service de l'emploi	9	16	11
Office vaudois de l'assurance maladie	7	6	9
Service de protection de la jeunesse	7	6	7
Établissement vaudois d'accueil des migrants	6	5	3
Direction générale de l'enseignement obligatoire	5	1	4
Office cantonal des bourses d'études	5	6	0
Service de prévoyance et d'aide sociales	5	7	5
Office de l'Assurance invalidité pour le canton de Vaud	4	2	2
Secteur Recouvrement du Service juridique et législatif	4	8	1
Agences d'assurances sociales	3	3	3
Caisse cantonale vaudoise de compensation AVS	3	5	5
Police cantonale	3	3	4
Caisse cantonale de chômage	2	7	4
Direction générale de l'environnement	2	2	0
Établissement cantonal d'assurance	2	0	3
Service de la consommation et des affaires vétérinaires	2	1	0
Service des communes et du logement	2	1	0

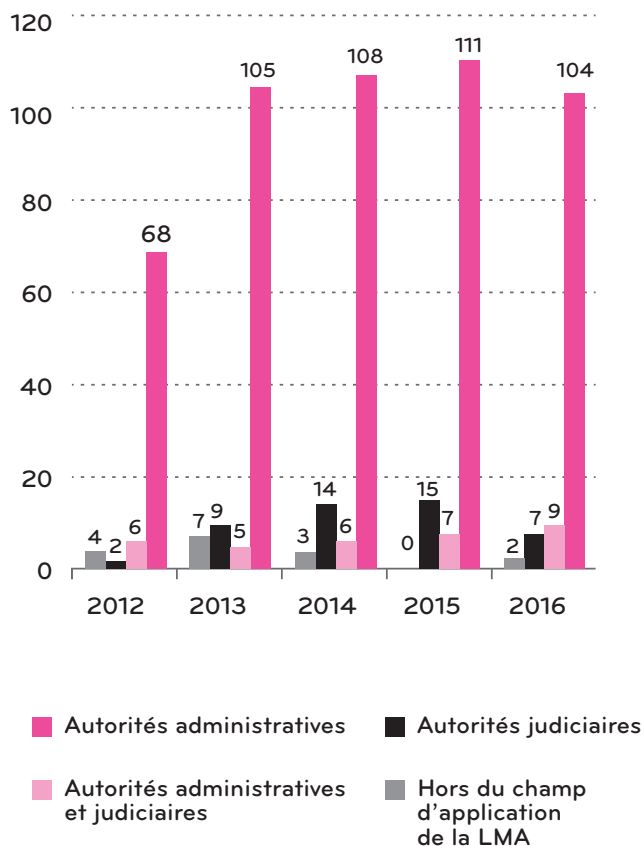
Figure 6 (suite)

Service des affaires culturelles	2	0	0
Service de la promotion économique et du commerce	2	0	0
Service pénitentiaire	2	1	1
Service de la santé publique	2	0	0
Tribunal cantonal	2	4	5
Tribunaux d'arrondissements	2	5	3
Archives cantonales vaudoises	1	0	0
Autorité de surveillance LPP et des fondations	1	0	0
Chambre des notaires	1	0	0
Chancellerie	1	1	0
Centre LAVI	1	0	0
Fondation vaudoise de probation	1	0	0
Ministères publics d'arrondissement	1	4	4
Préposée à la protection des données et à l'information	1	1	0
Préfectures	1	2	3
Registre Foncier	1	0	0
Service des assurances sociales et de l'hébergement	1	0	0
Service de l'agriculture et de la viticulture	1	0	1
Service de la sécurité civile et militaire	1	0	0
Université de Lausanne	1	0	0

DEMANDES SUIVIES D'UNE PRISE DE CONTACT AVEC L'AUTORITÉ

Dans la grande majorité des cas, on remarque que ce sont les autorités administratives qui sont contactées, et rarement les autorités judiciaires. Cela s'explique par la nature différente de l'action du BCMA en rapport avec ces différentes autorités, mais aussi par le plus faible nombre de demandes qui concernent les autorités judiciaires.

Figure 7



PARTICIPATION AUX RÉSEAUX DE MÉDIATEURS PARLEMENTAIRES

ASSOCIATION DES OMBUDSMANS PARLEMENTAIRES SUISSES (AOP+)

L'Association des ombudsmans parlementaires suisses a pour buts l'échange d'expériences et de pratiques, le soutien aux ombudsmans parlementaires suisses et la communication publique en lien avec l'activité de ceux-ci. Le médiateur cantonal a participé aux deux séances annuelles de l'association.

RÉSEAU EUROPÉEN DES MÉDIATEURS

Le Réseau européen des Médiateurs est composé de plus de 95 bureaux répartis dans 36 pays d'Europe. La Médiatrice européenne a organisé une rencontre de deux jours à Bruxelles, les 13 et 14 juin 2016, à laquelle le médiateur cantonal a participé.

PERSONNES VICTIMES DE MESURES COERCITIVES¹

Depuis 2013, le BCMA a assumé des tâches en lien avec les demandes d'allocations déposées par les personnes qui ont été victimes de mesures coercitives à des fins d'assistance et de placements jusqu'au début des années 1980.

Une demande d'allocation (aide immédiate) pouvait être déposée jusqu'au 31 août 2015, auprès du BCMA. Celui-ci instruisait ces demandes et les transmettait à la Chancellerie d'État, qui les préavisait en vue d'une décision par le Conseil d'État. L'examen des demandes impliquait de prendre connaissance des documents fournis par les victimes (témoignages, lettres, documents trouvés par les Archives cantonales vaudoises, rapports des professionnels des centres d'aide aux victimes, documents financiers) afin de déterminer si les conditions d'octroi d'une allocation étaient remplies. Trois critères principaux entraient en ligne de compte: l'intervention d'une autorité vaudoise dans la décision et/ou le déroulement de la mesure; le préjudice à l'intégrité physique ou morale des victimes; enfin, leur situation financière.

Les dernières demandes ont été traitées par le BCMA durant le premier trimestre 2016. On notera que le 30 septembre 2016, le Parlement fédéral a adopté à une nette majorité la loi fédérale sur les mesures de coercition à

des fins d'assistance et les placements extrafamiliaux antérieurs à 1981 (LMCFA), entrée en vigueur le 1er avril 2017. Elle permet le versement d'une contribution de solidarité aux personnes concernées. Les demandes doivent être déposées auprès de l'Office fédéral de la justice jusqu'au 31 mars 2018, dernier délai (www.ofj.admin.ch). Dans le canton de Vaud, le Centre LAVI est le point de contact pour aider les personnes qui le désirent dans ces démarches (tél. 021 631 03 00).

¹ On trouvera plus d'informations sur ce qui n'est qu'esquissé ci-dessus sur le site du Délégué aux victimes de mesures de coercition à des fins d'assistance (www.fuersorgerischezwangsmassnahmen.ch/fr/index.html)

Vous pouvez commander la documentation du BCMA :

- *Loi du 19 mai 2009 sur la médiation administrative (LMA)*
- *Feuille de présentation du BCMA*
- *Rapports annuels depuis 2010*

Par :

- *courriel : contact.mediation@vd.ch*
- *téléphone : +41 21 557 08 99*
- *courrier postal : BCMA, CP 5485, CH-1002 Lausanne*

Achévé d'imprimer en septembre 2017