



RAPPORT ANNUEL 2021

BCMA PRATIQUE

CONTACT

On peut atteindre le BCMA :

Pendant sa permanence téléphonique :

du mardi au vendredi de 9h30 à 12h30 au
021 557 08 99

Par courriel :

contact.mediation@vd.ch

Par le formulaire de contact
de son site Internet :

www.vd.ch/bcma

Par courrier postal :

BCMA, rue St-Martin 6,
case postale 5485, 1002 Lausanne

Les usagères et les usagers peuvent passer à l'improviste au BCMA pendant les jours de semaine; en fonction des disponibilités, ils sont soit reçus immédiatement, soit invités à revenir ultérieurement.

ORGANISATION

Composition du BCMA au 31 décembre 2021 :

Sylvie Cossy
Médiatrice cantonale

Flavio Cazzaro
Médiateur cantonal
adjoint

Serge Fontannaz
Médiateur cantonal
adjoint et Secrétaire

TABLE DES MATIÈRES

Préambule	4
Terminologie	6
Introduction	6
Autorités concernées ou hors champ d'application de la LMA	6
Type de traitement	7
Rôles du BCMA	9
Doléances	9
L'activité du BCMA en quelques exemples	12
Petits exemples illustrant les doléances exprimées	13
Exemples illustrant l'activité du BCMA	17
Le BCMA en chiffres	25
Nouvelles demandes	26
Figure 1 – Evolution des nouvelles demandes au fil des ans	26
Figure 2 – Nouvelles demandes selon les autorités concernées et le type de traitement	27
Figure 3 – Etat des demandes au 31 décembre 2021	28
Informations diverses	29
Figure 4 – Doléances	29
Figure 5 – Forme du premier contact	30
Figure 6 – Lieu de résidence	31
Figure 7 – Autorités concernées par les demandes de médiation	32
Autres activités du BCMA	34

PRÉAMBULE

J'ai le plaisir de publier un nouveau rapport annuel, qui rend compte des activités effectuées par le Bureau cantonal de médiation administrative (BCMA) au cours de l'année écoulée (art. 15 de la loi du 19 mai 2009 sur la médiation administrative ou LMA).

L'année 2021 a été synonyme de grands changements au sein du personnel du BCMA. Elue par le Grand Conseil le 1^{er} septembre 2020 pour la fin de la législature 2018-2022, j'ai pris mes fonctions le 1^{er} janvier 2021. Le 19 janvier 2021, suite à l'adoption le 12 janvier 2021 de l'article 7 alinéa 4 LMA, j'ai prêté serment devant ce même Grand Conseil. Un nouveau médiateur cantonal adjoint a été engagé au 1^{er} avril 2021. Ainsi, sur les 2.6 ETP (équivalent temps plein) que compte le BCMA, 1.7 ETP est occupé par des personnes ayant débuté leur activité dans la première moitié de 2021. Finalement, le statut du troisième collaborateur du BCMA a été modifié, afin qu'il ait le titre et les attributions de médiateur cantonal adjoint, comme cela ressort de la LMA (art. 18 LMA).

En raison de la pandémie de Covid 19, les interactions avec les usagères et les usagers, ainsi qu'avec les autorités, ont été limitées. Si la permanence du mercredi soir, fermée dès le mois de mars 2020, n'a pas réouvert, la

présence quotidienne d'une partie au moins du personnel dans les locaux du BCMA a permis d'accueillir, dans le respect des règles sanitaires, les personnes qui le souhaitaient. Toute l'équipe a eu à cœur de permettre à chacune et chacun, en cette période difficile, de s'adresser au BCMA, sans restriction et sans obstacle, de la manière qui lui convenait le plus. Il peut en effet être ardu de communiquer par écrit ou par téléphone, que ce soit en raison de difficulté à s'exprimer ou de la nécessité de présenter des documents.

J'ai néanmoins pu avoir des contacts et faire des rencontres au sein de l'administration cantonale vaudoise pour me présenter et, lorsque cela était nécessaire, faire connaître les activités du BCMA, ainsi que discuter des demandes déposées par les usagères et les usagers. Dans la très grande majorité des cas, l'accueil a été très chaleureux, permettant un réel échange, empreint de respect, de bienveillance et de bonne volonté, dans le but de trouver, soit la meilleure manière de collaborer, soit une solution constructive à une problématique concrète.

Cette première année d'activité a encore été pour moi l'occasion de me familiariser avec les rouages, les us et coutumes et l'organisation de l'Etat de Vaud en général, et du BCMA en particulier, tout comme de prendre

connaissance des outils et des moyens à sa disposition. Ces découvertes ont fait surgir moult idées et questionnements, et des tentatives de réponses.

Des démarches ont ainsi été entreprises pour apporter des modifications à la base informatique de données, outil fondamental pour le traitement des demandes au sein du BCMA, modifications qui seront présentées ci-après. Il est également très vite apparu, vu l'augmentation croissante du nombre de demandes ces dernières années, que le BCMA était clairement en sous-effectif pour y répondre dans de bonnes conditions, ainsi que pour accomplir les autres missions prévues par la LMA, et énumérées une nouvelle fois dans le rapport stratégique pour les années 2018-2022, rédigé par l'ancien médiateur cantonal. L'effectif du BCMA est en effet resté le même depuis l'adoption de la LMA en 2009, alors que le nombre de demandes a plus que doublé. Des demandes ont été faites pour obtenir des effectifs supplémentaires et le budget 2022 prévoit effectivement la création d'un poste de médiateur ou médiatrice cantonal(e) adjoint(e) ainsi qu'un poste de secrétariat, commun au BCMA et à l'Autorité de protection des données et de droit à l'information (APDI), qui partage ses bureaux avec le BCMA. Quant aux locaux, il est également rapidement apparu qu'ils

étaient trop exigus pour accueillir, dans de bonnes conditions, le personnel de ces deux entités, et inadaptés à la pratique de la médiation, qui nécessite un environnement accueillant et accessible à toutes et tous. Un déménagement, acté dans le budget 2022, est donc envisagé.

Je profite de ce préambule pour remercier chaleureusement toutes les personnes qui ont été actives afin que ces demandes se concrétisent, ainsi que le Grand Conseil pour y avoir donné une suite favorable lors de l'adoption du budget.

Les paragraphes qui précèdent ne doivent pas donner l'impression que le BCMA s'est consacré uniquement à des tâches administratives et organisationnelles, bien au contraire. L'activité principale de toute l'équipe du BCMA a été, comme chaque année, de traiter les demandes déposées par les usagères et les usagers et de tenter d'aider ceux-ci à renouer le dialogue avec les autorités ou à trouver des solutions aux problèmes soulevés. Vous trouverez dans ce rapport quelques exemples concrets de la pratique du bureau.

Je vous en souhaite une bonne lecture !

Sylvie Cossy
Médiatrice cantonale

TERMINOLOGIE

INTRODUCTION

Le chapitre consacré à la terminologie revêt cette année une grande importance, car certaines modifications sont envisagées et seront intégrées dans la nouvelle base de données en 2022. Celle-ci permet non seulement d'assurer le suivi des demandes déposées au BCMA, mais également d'établir les statistiques reflétant son activité.

L'année 2021 est une phase de transition et certaines explications s'imposent d'ores et déjà afin que les statistiques, qui seront présentées ci-après, soient cohérentes, compréhensibles, et permettent une analyse de l'évolution de l'activité du BCMA, malgré un changement de dénomination.

AUTORITÉS CONCERNÉES OU HORS CHAMP D'APPLICATION DE LA LMA

Comme dans les statistiques précédentes, les demandes sont classées en fonction des autorités concernées; ces définitions, qui correspondent à celles mentionnées à l'art.2 LMA, sont reprises sans modification aucune. Il s'agit :

- des autorités administratives (AA), soit les services et offices de l'administration cantonale vaudoise, ainsi que les per-

sonnes physiques et morales auxquelles l'Etat confie des tâches publiques, telles que les centres sociaux régionaux (CSR), l'Etablissement vaudois d'accueil des migrants (EVAM), l'Etablissement cantonal d'assurance (ECA) et la Caisse cantonale vaudoise de compensation AVS. En 2022 cependant, ces délégataires de prestations seront comptabilisés séparément ;

- des autorités judiciaires (AJ), qui incluent l'Ordre judiciaire vaudois (OJV) – Tribunaux, Justice de Paix, Offices des poursuites, Offices des faillites, Registre du commerce – et le Ministère public.

Certaines demandes concernent aussi bien les autorités administratives que judiciaires (AA & AJ), par exemple lorsque la doléance concerne une mesure de curatelle et porte tant sur la mesure elle-même, que sur les modalités de son exécution.

Certaines demandes sont hors du champ d'application de la loi sur la médiation administrative (HCA). Il s'agit, par exemple, de demandes qui n'ont pas trait à l'activité des autorités cantonales vaudoises, tels des conseils juridiques, des litiges avec une commune ou la Confédération, ou des conflits de nature privée (famille, voisinage, service, etc.). Il peut également s'agir de demandes

qui concernent les autorités cantonales vaudoises, mais qui sont expressément exclues du champ d'action du BCMA (art. 3 al. 2 et 3 LMA). Saisi de demandes qui n'entrent pas dans son champ de compétence, le BCMA oriente les usagers et les usagères vers les personnes, instances et institutions les plus aptes à répondre à leurs questions et besoins (associations, administrations communales, conseils juridiques, etc.).

TYPE DE TRAITEMENT

Une distinction est faite selon le traitement qui est apporté aux demandes. Les dénominations suivantes sont utilisées :

- le *dossier* correspond à une demande qui nécessite un examen des pièces (transmises par la personne ou détenues par les autorités) et, souvent, une prise de contact avec celles-ci ;
- la *demande simple* consiste à répondre à l'usager ou à l'usagère, sans examiner de documents, ni prendre contact avec une autorité administrative ou judiciaire, et ne nécessite en principe pas un travail de suivi particulier de la situation. Il s'agit souvent d'une demande d'information ;

- finalement, le *guichet unique*, qui n'est pas retenu dans les statistiques, concerne des demandes qui ne sont pas considérées comme des demandes de médiation à proprement parler. Il s'agit de personnes qui ont écrit ou appelé le BCMA tout en pensant s'adresser directement au service compétent. Cette dénomination est apparue pour la première fois dans les statistiques 2018, pour expliciter la hausse soudaine des demandes liée, semble-t-il, à la refonte du site internet de l'Etat de Vaud, mentionnant systématiquement le BCMA sur sa page « contact » (« Contacter l'administration cantonale - VD.CH »).

Des questions de terminologie ont surgi au sein de la nouvelle équipe du BCMA. Ainsi, une *demande simple*, outre qu'elle n'était pas toujours simple car elle pouvait impliquer, dans certaines situations, l'étude de pièces, se confondait avec le *guichet unique*. Il n'était en outre pas toujours aisé de considérer une demande comme *guichet unique* car le BCMA devait, dans la quasi-totalité des cas, relancer la personne qui l'avait contacté pour lui demander davantage d'informations. De cet échange est souvent ressorti que la personne savait qu'elle ne s'était pas adressée au bon service mais qu'elle ne trouvait pas l'adresse ou le renseignement nécessaire sur le site de l'Etat de Vaud, voire

qu'elle n'avait pas reçu de réponse à une précédente tentative de contact. Ces questions dénotaient donc un certain type de problématique lié à l'accès à l'information.

Il a donc été décidé de modifier ces termes et d'utiliser une terminologie plus spécifique à la médiation, à savoir :

la médiation : séance qui met en présence les personnes concernées. Le BCMA en fait peu mais souhaiterait en faire davantage, tant le fait d'entendre directement les griefs soulevés peut aider à la compréhension et à la résolution du problème soulevé ;

la navette : le BCMA fait office d'intermédiaire et rétablit indirectement la communication entre les personnes concernées en les contactant à tour de rôle, celles-ci n'étant pas mises en présence les unes avec les autres ;

le traitement à l'interne : le BCMA ne prend pas contact avec l'autre personne (administration ou usager/usagère) car il peut répondre au questionnement sur la base des explications et/ou des documents fournis.

Dans les statistiques de cette année, nous garderons les termes de *dossier* et de *demande*

simple, car nous n'avions pas l'outil permettant de les établir avec la nouvelle dénomination. Ainsi, le *dossier* pourra concerner les trois types de traitement mentionnés ci-dessus, la *demande simple*, seul le *traitement à l'interne*, dans les situations où il n'y a pas d'études de pièces particulières. Nous avons en revanche d'ores et déjà abandonné la dénomination de *guichet unique* et intégré ces demandes dans les deux autres catégories (voir figure 1 p. 26).

Nous espérons pouvoir vous présenter les statistiques avec ces nouvelles dénominations dès l'année prochaine.

RÔLES DU BCMA

Dans le cadre de la modification de la base de données, nous souhaitons également réunir des informations plus précises sur les différents rôles du BCMA, rôles liés à l'examen des doléances et au résultat de celui-ci. Il s'agit de savoir ce que fait le BCMA : est-ce qu'il informe, explique? Est-ce qu'il fait l'intermédiaire entre l'utilisateur ou l'usagère et l'autorité ou renvoie-t-il la demande directement à cette dernière? Procède-t-il à un examen de la mesure critiquée? Sur cette base-là, prend-il position, fait-il une recommandation - écrite ou orale - ou une simple information à la hiérarchie?

Ces rôles sont décrits aux articles 26, 28 et 32 de la LMA. Ils ont été partiellement collectés en 2021 et devraient l'être intégralement en 2022 (voir figure 2, p. 27).

DOLÉANCES

« Pourquoi l'administration peut-elle se tromper sans conséquence alors qu'en tant qu'administré(e), je « paie » la moindre erreur, voire je « paie » les erreurs de l'administration elle-même et que je n'ai moi-même pas droit à l'erreur? », « Pourquoi l'administration prend-elle des décisions en ma défaveur très rapidement, mais tarde à répondre lorsque je la conteste, ce qui me place dans

une situation très difficile? », « Pourquoi les différents services de l'administration ne communiquent-ils pas entre eux et me donnent des informations contradictoires, voire « se renvoient la balle? », « Pourquoi est-ce que personne ne veut m'expliquer cette décision/les bases de calcul que je ne comprends pas? », « Pourquoi est-ce que l'administration applique ses procédures de manière aussi rigide, alors que nous avons vécu une situation extraordinaire liée à la pandémie qui demanderait un peu de souplesse de sa part? », « Pourquoi est-ce que je n'arrive à joindre personne? », « Pourquoi n'ai-je aucune réponse à ma demande? Je ne sais même pas si le service a reçu ma demande », « La décision prise est injuste! L'administration n'a pas tenu compte de ma situation et n'a même pas répondu à mes arguments », « Je ne trouve pas le service à contacter, ni l'organigramme du service », « Je ne trouve pas l'information sur le site de l'Etat de Vaud, pouvez-vous m'aider, s'il vous plait? ».

Ces quelques exemples sont le reflet des questions et des remarques que le BCMA a entendues au cours de l'année écoulée. Le but premier du BCMA est d'aider les usagers et les usagères dans leurs rapports avec les autorités et l'administration et, ainsi, tenter de trouver une solution à la situation présent-

tée (art. 1 al. 1 let. a et 5 al. 2 LMA). Le BCMA va donc circonscrire son action à la résolution (ou tentative de résolution) de la problématique de la personne concernée sans entrer en matière ni traiter des griefs généraux sur le fonctionnement de l'administration dans son ensemble. Le processus de médiation vise en effet à se concentrer sur le particulier, sur une problématique concrète, et éviter les généralités, telles que « toujours », « on », « l'administration ».

Il n'en demeure pas moins que la répétition de certaines de ces questions interpelle car elle met en exergue l'existence de problématiques plus générales qu'il convient de prendre en considération. Le but est de pouvoir en discuter avec les autorités concernées afin de voir si, et dans quelle mesure, des solutions peuvent être apportées en amont pour éviter la répétition de ces doléances. Il s'est ainsi avéré nécessaire d'avoir des informations plus précises sur les griefs exprimés auprès du BCMA. Ceci ne signifie pas qu'il s'agit, après examen de la demande, d'un grief fondé, ni même du véritable grief à la base du mécontentement des usagères et des usagers, mais vise à savoir ce qui motive ceux-ci à contacter le BCMA.

Dès 2022, des statistiques précises devraient être disponibles. L'année écoulée est une année charnière, où les différents types de do-

léances ont été dénombrés manuellement. Il y a lieu de préciser qu'il n'est pas rare qu'une demande contienne plusieurs griefs.

Nous avons retenu les catégories suivantes :

Non-communication

Les usagères et les usagers n'arrivent pas à contacter l'administration, celle-ci ne répond pas, ou n'accuse pas réception d'une demande.

Délai de traitement

Les usagères et les usagers ne reçoivent pas de réponse à leur demande dans un certain délai et contactent le BCMA pour accélérer le processus ou comprendre pourquoi l'attente est si longue.

Incompréhension de l'action ou de la décision

Les usagères et les usagers ne comprennent pas l'action ou la décision de l'administration, sans qu'elle ne soit nécessairement et formellement contestée. Il peut s'agir d'une incompréhension linguistique, mathématique, mais également d'une incompréhension plus générale (« c'est injuste », « c'est scandaleux », etc.).

Il s'agit également de situations où la demande de l'usagère ou de l'utilisateur n'est pas comprise par l'administration.

Contestation d'une décision ou de l'action de l'administration

Les usagères et les usagers contestent véritablement la décision ou l'action, veulent savoir comment y remédier, ou font valoir des erreurs ou de la négligence. Le BCMA se doit alors de rappeler que sa saisine ne suspend pas les délais de recours et qu'il ne donne pas de conseils juridiques.

Comportement du personnel de l'administration

Les usagères et les usagers se plaignent de l'accueil qui leur a été réservé et du comportement des employées et des employés de l'administration.

Comportement de l'usager ou de l'usagère

Les agents de l'administration se plaignent du comportement d'une usagère ou d'un usager.

Orientation des usagères et des usagers

Les personnes qui saisissent le BCMA demandent de l'aide, un service ou un renseignement car elles ne trouvent pas l'information par elles-mêmes ou méconnaissent les démarches à entreprendre.

Problèmes signalés

Les usagères et les usagers relaient des pro-

blèmes rencontrés, par exemple avec le site vd.ch (contenu, accès et contacts, compréhension de la structure), avec les formulaires en ligne, ou signalent une prestation inadaptée ou manquante.

Demandes/plaintes générales

Il s'agit de doléances très générales sur l'action de l'administration, qui ne concernent pas nécessairement un service en particulier.

Autres

Cette catégorie permettra d'intégrer tout type de doléances qui n'est pas couvert par les autres champs.

HCA

Les griefs liés aux demandes HCA ne sont pas catégorisés.

L'ACTIVITÉ DU BCMA EN QUELQUES EXEMPLES

Nous allons vous présenter deux types d'exemples ; le premier vise à clarifier, de manière concise, la liste des doléances présentée ci-avant. Il s'agit donc de petits cas, où seule la demande initiale, telle que déposée au BCMA, est relatée. Comme nous l'avons déjà souligné, les griefs avancés lors du dépôt de la demande ne s'avèrent pas nécessairement fondés ou ne reflètent pas le véritable problème.

A l'instar des années précédentes, le second type d'exemples vise à illustrer, outre la doléance exprimée, les démarches entreprises afin de tenter de trouver une solution.

Tous les exemples qui suivent respectent l'anonymat des personnes concernées par l'intervention du BCMA. Les situations sont tirées des demandes de médiation administrative traitées par le BCMA en 2021. Elles ont parfois été légèrement modifiées afin d'en faciliter la lecture et d'exclure toute possibilité d'identification.

PETITS EXEMPLES ILLUSTRANT LES DOLÉANCES EXPRIMÉES

Non-communication

Madame a envoyé par la poste son dossier de naturalisation. N'ayant reçu aucune réponse ni accusé de réception, elle contacte le BCMA quatre mois plus tard car elle craint que son dossier ne soit pas parvenu au Service de la population (SPOP) et se soit égaré.

Résidant à l'étranger, Monsieur ne sait pas quelle action entreprendre. Une parente, domiciliée dans le canton de Vaud, est décédée, et il a été reconnu comme héritier légal. La Justice de Paix a rendu une ordonnance afin de faire un appel aux héritiers, d'ordonner l'administration d'office de la succession et de nommer un administrateur. Dans un premier temps, Monsieur et l'administrateur ont été en contact avant que celui-ci, sur ordre de la Justice de Paix, ne suspende son activité. Monsieur a tenté d'avoir des explications, mais ne reçoit aucune réponse; il craint une fraude.

Madame ne sait plus que faire. Elle écrit tous les lundis depuis un mois à l'Etat civil afin de savoir où en est sa demande d'acte de naissance et si cette dernière est complète. Chaque lundi, elle reçoit un accusé de réception expliquant que sa demande « sera traitée dans les meilleurs délais ». Elle a également tenté de téléphoner au service plus d'une vingtaine de fois durant les heures d'ouverture mais elle n'arrive à joindre personne.

Délai de traitement

Madame n'a pas de réponse à sa demande d'indemnité en cas de réduction de l'horaire de travail (RHT), plusieurs mois après avoir déposé sa demande. Elle a reçu une décision positive de principe de la part de l'instance juridique de chômage, mais non de la caisse cantonale de chômage quant à l'octroi d'indemnités au personnel de son entreprise.

Un membre de la famille de Madame est décédé depuis trois ans. Madame a accepté la succession sous bénéfice d'inventaire et attend la délivrance du certificat d'héritière, qu'elle a demandé à la fin 2020. Six mois plus tard, elle contacte le BCMA car elle n'arrive ni à communiquer avec la Justice de Paix ni à obtenir le document.

Monsieur est au bénéfice de subsides pour son assurance maladie. En mars, il annonce son mariage et dépose une première demande pour que son épouse bénéficie également des subsides. En juillet, le couple annonce la naissance de son premier enfant et dépose une seconde demande de subside. En novembre, Monsieur n'a reçu ni accusé de réception, ni décision de la part de l'Office vaudois de l'assurance maladie (OVAM), qu'il n'arrive pas à joindre. Il téléphone au BCMA à la sortie des bureaux de son assurance-maladie, laquelle dit ne pas

pouvoir retenir le lancement de la procédure de recouvrement des primes impayées et lui a suggéré de saisir le BCMA.

Incompréhension de l'action ou de la décision

Madame ne comprend pas qu'une décision de justice datant de plus de 10 ans puisse encore être invoquée pour la forcer à détruire une petite construction en zone agricole, juste au moment où elle demande un nouveau permis pour procéder à des travaux sur un bâtiment adjacent.

Monsieur ne comprend pas pourquoi il n'a pas droit à la prime Covid alors qu'il a travaillé en qualité de soignant pendant toute la pandémie et que ses collègues, travaillant dans un établissement analogue, l'ont reçue. Monsieur est amer et souligne que les remerciements et les applaudissements ne suffisent pas.

Monsieur, qui se dit atteint de troubles « dys », demande au BCMA de lui expliquer le détail du calcul de prestations complémentaires qu'il a reçu, mais auquel il ne comprend rien.

Placée sous curatelle, la fille de Madame est au bénéfice d'une rente d'orpheline. Bien que la garde de sa fille lui ait été retirée et

que la rente soit versée en intégralité au Service des curatelles et tutelles professionnelles (SCTP), les impôts intègrent ce montant dans les revenus de Madame, ce qu'elle ne comprend pas.

Contestation d'une décision ou de l'action de l'administration

Madame n'est pas d'accord avec la décision qui a été prise en matière de chômage. Elle travaille depuis un certain nombre d'années dans la restauration, à des pourcentages qui ont varié au fil du temps. En octobre 2020, en raison de la pandémie, elle a obtenu un contrat d'extra qui lui a permis de travailler à 100 % jusqu'à la fermeture des restaurants ; elle a à nouveau travaillé à 100 % lorsque les restaurants étaient ouverts, jusqu'à la fermeture intervenue en décembre. Sans ces fermetures, elle aurait bénéficié d'un contrat de travail fixe à 100 %, non d'un poste d'extra, et aurait ainsi pu bénéficier des indemnités RHT, voire de prestations chômage plus conséquentes.

Monsieur, paniqué et très angoissé, appelle le BCMA et demande à être reçu car il vient de recevoir une décision l'informant qu'il est désormais sous curatelle provisoire de portée générale d'extrême urgence avec, pour effet immédiat, le blocage de ses comptes, décision qu'il conteste. Le signalement à la Justice de

Paix remonte à trois mois et demi et Monsieur ne comprend pas qu'une telle mesure puisse être prise sur la base d'un signalement dont il pensait qu'il n'avait pas eu de suite.

Monsieur a récemment été hospitalisé en service de psychiatrie ; il reproche à son curateur de ne pas lui avoir versé d'argent depuis son admission.

Madame reproche à la Direction générale de l'enfance et de la jeunesse (DGEJ) une action partielle dans le cadre du mandat d'évaluation de la situation de ses enfants, influencée par les avis et propos mensongers de Monsieur à son égard.

Comportement du personnel de l'administration

Monsieur souhaite dénoncer l'attitude de l'employée qui l'a reçu à l'Office des impôts.

Madame reproche le comportement et le manque de courtoisie de l'expert qui lui a fait passer son examen d'aptitude à la conduite.

Comportement de l'usagère ou de l'usager

Un service cantonal rencontre des problèmes avec l'une de ses usagères qui a vécu un drame familial qu'elle n'arrive pas à surmonter et pour lequel elle tient le service responsable.

Orientation des usagères et des usagers

Une autorité d'un autre canton ne sait pas qui contacter; elle a besoin de la décision de taxation d'un résident vaudois, dont la fille a déposé une demande de bourse.

Madame assure l'organisation de l'assemblée générale d'une association; elle ne sait pas quels renseignements transmettre aux personnes convoquées concernant les mesures sanitaires à observer.

Monsieur ne sait pas à qui adresser sa demande; il souhaite faire modifier ses coordonnées qui apparaissent faussement sur une liste tenue par le canton.

Monsieur, domicilié à l'étranger et ne parlant pas français, a donné son chalet de vacances, sis dans le canton de Vaud, à sa fille. Cette dernière a reçu un formulaire à remplir mais elle ne sait pas de quoi il s'agit.

Madame ne sait pas comment remplir un formulaire français pour une banque française. Elle aurait tenté d'obtenir des informations, et aurait compris qu'elle devait contacter les autorités vaudoises, sans plus de précisions.

Monsieur est ressortissant étranger et a déjà étudié dans le canton de Vaud par le passé. Il

souhaite y revenir pour terminer ses études et y trouver un logement. Pour ce faire, il a besoin d'un extrait du registre des poursuites, mais il ne sait pas comment procéder pour l'obtenir car il n'a pas de permis de séjour en cours.

Problèmes signalés

Le BCMA est contacté par une employée d'une ville suisse allemande, qui a reçu des versements d'un office des poursuites du canton de Vaud, sans savoir ni comprendre de quoi il s'agit.

Demandes/plaintes générales

Madame se plaint de la stratégie cantonale de vaccination.

Monsieur demande s'il existe un référent anti-corruption dans le canton de Vaud.

EXEMPLES ILLUSTRANT L'ACTIVITÉ DU BCMA

Le long chemin jusqu'au permis B

Le BCMA est contacté par Madame qui est désemparée de ne pas recevoir de réponse à sa demande de permis B, pour elle et sa famille, près de 18 mois après l'avoir déposée. Elle se sent démunie et ne sait plus que faire pour savoir où en est la procédure ou pour faire accélérer le processus, l'attente ayant des conséquences sur son état de santé.

Le BCMA prend contact avec le Service de la population (SPOP) qui répond que le dossier est en cours de traitement. Peu de temps après, la famille reçoit le permis B.

Madame revient quelque temps plus tard auprès du BCMA car ses deux enfants majeurs n'ont toujours rien reçu, ce qu'elle ne comprend pas. Contact est pris une nouvelle fois avec le SPOP qui explique que la famille a déposé la demande de permis B, alors que les deux aînés étaient déjà majeurs, qu'ils n'étaient par conséquent pas inclus dans la demande de leurs parents, que celle de l'un a été refusée, alors que l'autre n'en a pas déposé. Le BCMA rapporte ces explications à Madame qui les accepte.

L'intervention du BCMA a permis de rassurer Madame qui ne savait plus que faire ; elle a été entendue et s'est sentie légitimée à considérer que la procédure était trop longue. Le

BCMA a également permis à Madame de comprendre que le SPOP n'avait pas commis d'erreur en n'octroyant pas, en même temps, un permis B à ses enfants majeurs, évitant ainsi à ce dernier des reproches infondés.

Une dette, deux commandements de payer

Monsieur est bénéficiaire du revenu d'insertion (RI). Il contacte le BCMA car il est scandalisé. Il ne comprend pas pourquoi il reçoit un nouveau commandement de payer avec des frais de plus en plus conséquents. Il aurait tenté en vain de téléphoner à l'office des poursuites (OP) pour obtenir des explications.

Le BCMA contacte un employé de l'OP qui se dit d'abord surpris que Monsieur ne l'ait pas contacté directement, puis explique qu'un nouveau commandement de payer a été envoyé car le créancier ne veut pas que sa dette se prescrive; les frais supplémentaires sont des frais de procédure uniquement et la poursuite va aboutir à un nouvel acte de défaut de bien. Les explications sont ensuite rapportées à Monsieur, soulagé d'apprendre qu'il s'agit de frais « légaux », non dirigés contre sa personne. Il se dit néanmoins

inquiet car ces frais sont désormais plus importants que la dette d'origine, dont il n'a de toute façon pas les moyens de s'acquitter.

L'intervention du BCMA a permis de clarifier la situation; Monsieur a reçu des explications qui lui ont fait comprendre que le processus était légal et qu'il ne faisait pas l'objet d'une décision arbitraire.

Quel est le problème ?

Monsieur, qui s'est déjà tourné vers le BCMA par le passé, reprend contact. Il se plaint de ne pas recevoir une décision de l'Office de l'assurance invalidité (OAI), alors qu'il a déposé sa demande il y a près de quatre ans.

Le BCMA prend contact avec l'OAI qui explique que le retard mis à traiter la demande est lié, d'une part, à la péjoration de l'état de santé de Monsieur qui a rendu nécessaire un nouvel avis médical, de l'autre, au retard pris par les médecins de Monsieur à établir les rapports demandés. Le BCMA est prié d'inviter Monsieur à faire pression sur ses médecins, les relances de l'OAI restant lettre morte. Monsieur comprend alors que l'OAI ne peut pas prendre de décision sans être en possession de certificats médicaux récents et entreprend lui-même des démarches pour les obtenir. Ses démarches sont payantes: le

rapport médical est établi et la décision en matière d'invalidité prise peu après.

L'intervention du BCMA a permis à Monsieur de comprendre que le retard à statuer n'était pas imputable à l'administration, celle-ci ne pouvant pas se déterminer sans avoir tous les éléments en sa possession. Monsieur a en outre pris une part active à l'accélération de sa procédure.

Imbroglia RHT

Madame demande une médiation administrative car elle rencontre des problèmes avec la caisse de chômage en matière d'indemnités RHT; elle a déjà fait plusieurs demandes et dit recevoir des décisions et des informations qui lui paraissent contradictoires, comme si chaque autorité (instance juridique de chômage et caisse cantonale de chômage) était autonome; pour sa nouvelle demande, elle souhaite «éviter de perdre encore du temps et de l'argent pour le cas où les conditions viendraient une nouvelle fois à changer sans qu'elle en soit informée». Elle préfère discuter directement avec les autorités compétentes afin d'éviter des problèmes futurs et de s'assurer de déposer correctement sa demande car elle n'aura bientôt plus de trésorerie pour assurer la pérennité de son entreprise. Elle a également des questions car la situation liée

à la pandémie l'oblige à reconsidérer certains aspects de son activité. Elle a écrit aux autorités mais n'a pas encore reçu de réponse.

Le BCMA prend contact avec la division juridique de la caisse de chômage afin de discuter de la situation de Madame, en particulier, et de la procédure à suivre, en général, pour l'obtention des RHT. Il en ressort que tout employeur doit d'abord faire une demande de préavis auprès de l'instance juridique de chômage (IJC), qui, si ses critères sont remplis, l'accordera; ce préavis est valable pour une certaine période qui a varié au fil du temps. Une fois le préavis positif en main, l'employeur doit envoyer un décompte RHT à la division juridique de la caisse de chômage avec un calcul de la masse salariale, afin de fixer le montant qui peut être concrètement alloué. Les conditions fixées par la caisse de chômage sont effectivement différentes de celles de l'IJC et ont souvent varié pour s'adapter aux nombreuses modifications du droit fédéral. Savoir comment procéder et à qui s'adresser peut effectivement être ardu, d'autant plus que les deux services impliqués ont une dénomination quasi identique, sans qu'ils ne soient directement en lien, et que l'organigramme n'est pas à jour. Parmi les modifications législatives par exemple, les employés doivent depuis juillet 2021 ex-

pressément accepter le système des RHT car ils gagnent moins, élément qui ne figurerait pas au dossier de Madame. Quant aux problèmes rencontrés par Madame en 2020, l'interlocutrice du BCMA reconnaît que la situation était très difficile à cette époque car rien n'était en place et que les courriels n'arrivaient pas nécessairement au service concerné. Dans la situation de Madame, la caisse de chômage était partie du principe qu'elle n'avait pas déposé ses décomptes RHT dans le délai imparti. Tout aurait déjà été expliqué à Madame. L'interlocutrice est néanmoins d'accord de participer à une médiation et invite le BCMA à contacter la personne de référence au sein de l'IJC, ce qui est fait. Lorsque le BCMA retourne auprès de Madame pour lui transmettre les informations reçues et lui dire que les membres de l'administration sont d'accord de participer à une médiation, celle-ci explique que, de manière très diligente, sa demande a été partiellement traitée dans l'intervalle et qu'une médiation n'est à l'heure actuelle plus nécessaire. Elle remercie le BCMA pour ses démarches.

Dans cette situation, l'intervention du BCMA a permis à Madame d'obtenir des réponses à ses questions, de lui montrer que les membres de l'administration étaient d'accord de la recevoir et de lui répondre directement.

Reprendre les rênes de son existence

Madame prend contact avec le BCMA sur les conseils de l'assistant social de la structure d'accueil d'urgence qui lui offre un toit pour la nuit depuis près de deux ans. A la suite d'une séparation et d'événements difficiles, Madame a perdu pied. Elle n'a plus de domicile fixe depuis sept ans, vit dans la rue, n'a aucune ressource financière et ne bénéficie d'aucune aide, autre que celle d'urgence que lui apporte cette association, spécialisée dans l'accueil à bas seuil¹.

Madame a tenté à plusieurs reprises de reprendre sa vie en main, sans jamais y parvenir. Submergée et tétanisée par les exigences d'entrée en matière du Centre social régional (CSR), ses demandes n'ont jamais abouti.

Ayant désormais atteint l'âge de la retraite, Madame souhaite trouver des solutions, avoir un toit sur la tête, des soins, son AVS et un cadre de vie plus harmonieux. Elle s'est présentée au CSR de la commune dans laquelle elle vit, mais celui-ci a refusé d'entrer en matière et l'a orientée vers le CSR de son dernier domicile connu en Suisse, où il lui est impossible d'aller, ne disposant pas du premier franc pour payer le trajet.

Dans cette situation, le BCMA joue un rôle d'intermédiaire entre Madame et les différentes autorités impliquées. Deux entretiens avec Madame sont nécessaires pour écouter et comprendre sa situation, la chronologie et l'enchaînement des événements: elle n'est plus domiciliée officiellement en Suisse alors qu'elle vit dans la même commune vaudoise depuis des années, elle ne possède ni document d'identité, ni revenu, ni économie; elle se dit usée et fatiguée par les années passées dans la rue. Bien qu'en relative bonne santé, son âge ne lui permet plus de poursuivre ce mode de vie. Jusqu'à cette période de débâcle, il y a sept ans, elle a toujours travaillé, cotisé à l'AVS, payé ses impôts, etc.

Grâce à l'intervention du BCMA, Madame et son assistant social ont pu renouer et collaborer avec la direction et la gestionnaire de dossier du CSR, ainsi qu'avec les intervenants de la caisse cantonale vaudoise de compensation AVS (CCVD). Madame s'est montrée très active, de sorte qu'elle a pu, en moins d'un mois, percevoir le revenu d'insertion (RI) dans l'attente du règlement de sa situation AVS et de l'ouverture de son droit à la retraite. Elle bénéficie à nouveau d'une assurance-maladie et a récemment emmé-

¹Selon l'ALABAS – Association lausannoise des actrices et acteurs du bas seuil, le terme « bas seuil » caractérise le faible niveau d'exigences et de contraintes imposées aux usagers, clients, patients, etc. pour accéder aux prestations fournies, qu'elles soient sociales, sanitaires, financières, etc.

nagé dans un petit appartement, où elle se réapproprie son existence.

L'intervention du BCMA a permis à Madame de renouer avec les autorités et de faire comprendre à celles-ci les difficultés dans lesquelles elle se trouvait.

Quiproquo, le danger des métaphores

Monsieur est au bénéfice d'une mesure de curatelle de gestion et de représentation, confiée au Service des curatelles et tutelles professionnelles (SCTP). Lors de la mise en place de cette mesure, il avait fait appel au BCMA. Au moment où celui-ci pense voir aboutir la demande de médiation, le curateur prend contact. Le SCTP a en effet demandé à la Justice de Paix d'alourdir la mesure de curatelle de Monsieur, afin de pouvoir apporter une aide plus globale. Une audience est d'ores et déjà agendée.

Le curateur s'interroge car il ne comprend pas pourquoi Monsieur ne veut plus collaborer. Ce dernier quant à lui ne veut plus entendre parler ni de curatelle ni de curateur. Il ne voit pas en quoi l'action lui est bénéfique et dit qu'il demandera la levée de la mesure lors de l'audience. Il accepte néanmoins de participer à une séance de médiation, dont les objectifs visent à renouer le dialogue et à clarifier la situation, ainsi que les rôles et les responsabilités de chacun.

Cette séance permet de faire un point rapide de la situation administrative et juridique et de revenir sur le fil des événements, dont le dernier entretien avant que Monsieur ne cesse toute collaboration. Soucieux d'expliquer à Monsieur les raisons de la demande visant à alourdir la mesure de curatelle, le curateur avait organisé cette rencontre pour lui dire qu'il était important d'en discuter ouvertement car il ne voulait pas « poignarder Monsieur dans le dos ». Monsieur, ne maîtrisant pas le français à la perfection et ayant des difficultés avec l'usage de métaphores, a compris que son curateur lui « fera face pour [le] poignarder ». Il a ainsi décidé de stopper toute collaboration, croyant que le but avoué de son curateur était de lui nuire.

L'intervention du BCMA a permis au curateur de comprendre pourquoi son pupille ne voulait plus avoir le moindre contact avec lui. La situation a ainsi pu être dénouée et a permis à Monsieur et à son curateur de renouer le dialogue.

Disparition, deuil et succession écrasante

La mère de Monsieur disparaît en montagne lors d'une randonnée. Son corps n'est retrouvé que six jours plus tard. Encore sous le choc de la disparition puis du décès de sa

mère, Monsieur, enfant unique, doit affronter seul les démarches liées à la succession. Depuis le décès, la maison de sa mère est sous scellés; Monsieur n'arrive pas à obtenir de réponses, notamment pour régler les impôts et les différentes factures qui s'amoncellent dans la boîte à lettres. Il « se ronge les sangs et ne dort plus » depuis plusieurs semaines; il est triste et abattu et n'a pas pu commencer son processus de deuil. Il est en outre au chômage et va bientôt arriver en fin de droit; s'il ne trouve pas rapidement du travail, il devra vendre la maison de sa mère. Il a le sentiment de se retrouver face à une « montagne administrative », de ne pas avoir été écouté par la Justice de Paix et d'avoir été traité « comme une personne de rien ».

Deux mois après le décès de sa mère, Monsieur trouve les coordonnées du BCMA sur internet et vient y chercher de l'aide et du soutien. En raison des nombreux contacts du BCMA avec la Justice de Paix, Monsieur peut à nouveau accéder au jardin de la maison pour l'entretenir; il obtient la liste des documents manquants et le courrier est relevé. Un mois plus tard, Monsieur obtient le certificat d'héritier.

L'intervention du BCMA a permis à Monsieur de rétablir le lien avec la Justice de Paix afin de régler les affaires de sa mère. Monsieur

s'est senti soutenu et a pu entamer son processus de deuil.

Erreur de planification

Madame et son ancien compagnon ont un fils aujourd'hui âgé de 15 ans. Lorsqu'ils se sont séparés, les parents ont établi une convention devant la Justice de Paix, prévoyant une garde alternée, et fixé un planning jusqu'à la majorité de l'enfant. Une mesure de curatelle éducative a également été instaurée, ce qui a permis de pacifier les relations entre les parents, qui étaient alors très tendues.

A un retour de vacances, la planification n'est plus respectée et le conflit entre les parents s'envenime à nouveau. Madame est en grande souffrance. Elle a fait appel à la police afin de faire respecter le planning qu'elle ne peut en aucun cas modifier pour des raisons professionnelles. Elle est en outre persuadée que le curateur de son enfant a pris fait et cause pour le père car il ne répond pas à ses courriels.

Madame saisit le BCMA qui prend contact avec le curateur de l'enfant, afin de clarifier la situation. Il apparaît rapidement qu'il y a un problème avec la messagerie du curateur qui n'a pas reçu les messages de Madame; il apparaît également que la planification contient une erreur, ce qui a conduit à l'inversion des

semaines. Le curateur n'est cependant pas en mesure de modifier ce planning car il a été ratifié par la Justice de Paix.

Dans un premier temps, Madame n'accepte pas ces explications et ne les comprend pas. Le BCMA convient de reprendre contact quelques jours plus tard, afin de discuter de l'évolution de la situation. Lors de cette nouvelle conversation, Madame dit avoir enfin pu parler avec son fils, qui lui a exprimé le souhait de rester chez son père. Cette décision, que Madame respecte, a rendu l'interaction avec le curateur moins nécessaire, ce qui a apaisé du même coup la charge émotionnelle.

L'intervention du BCMA a permis à Madame de comprendre pourquoi le curateur de son enfant ne répondait pas; Madame a également eu le sentiment d'être pour la première fois écoutée et entendue au sein de l'administration.

Everest administratif

Madame téléphone au BCMA et prend rendez-vous afin de trouver une solution aux différents problèmes qu'elle rencontre. Elle n'est plus salariée, elle est suivie par l'Office de l'assurance invalidité (OAI) et a des dettes. Elle a également des arriérés d'impôts pour les années où elle était mariée, dont elle doit s'acquitter seule, son ex-époux étant parti à l'étranger. Des poursuites commencent à arriver.

Madame souhaite rembourser ses dettes, mais elle ne sait pas par quel bout commencer et ne connaît pas sa situation financière précise. Elle a l'impression d'être face à « un mur ».

A la suite de l'entretien avec Madame, le BCMA prend contact avec les autorités concernées qui fournissent les informations demandées. Madame connaît ainsi l'état de ses dettes, les démarches à entreprendre afin de mettre à plat sa situation, ainsi que le nom de différents organismes compétents pour l'aider à se désendetter. Madame est soulagée car la situation est moins désespérée qu'elle ne le pensait et elle sait ce qu'elle peut faire pour s'en sortir.

L'intervention du BCMA a permis à Madame de connaître sa situation et de lui donner les outils nécessaires pour régler les problèmes administratifs qui l'accablaient.

Jeune entrepreneuse face aux mesures Covid

Peu avant la pandémie de Covid 19, Madame a ouvert un magasin de décoration d'intérieur. Lors du confinement, elle a dû fermer son magasin, ce qui a grandement impacté sa trésorerie. Madame a fait diverses demandes d'aide de cas de rigueur Covid, qui ont toutes été rejetées, sans qu'elle en comprenne les raisons; elle aurait également contracté un prêt

Covid conséquent pour payer son loyer, prêt qu'elle doit actuellement rembourser.

Madame se plaint d'être abandonnée par les structures étatiques alors qu'elle a été forcée de fermer son négoce; elle s'est déjà adressée à plusieurs autorités et associations avant de saisir le BCMA. Après examen des documents transmis et obtention des informations - dont les bases du calcul - par le service compétent du Service de l'emploi (SDE), il apparaît que Madame aurait réalisé un chiffre d'affaire plus important en 2020 qu'en 2019, expliquant la décision négative.

Une fois le calcul transmis, Madame comprend le raisonnement mais persiste à trouver la situation injuste. Elle a néanmoins le sentiment d'avoir enfin été écoutée et de s'être battue jusqu'au bout.

L'intervention du BCMA a permis à Madame de comprendre les logiques administratives ; elle s'est en outre sentie accompagnée tout au long du processus.

LE BCMA EN CHIFFRES

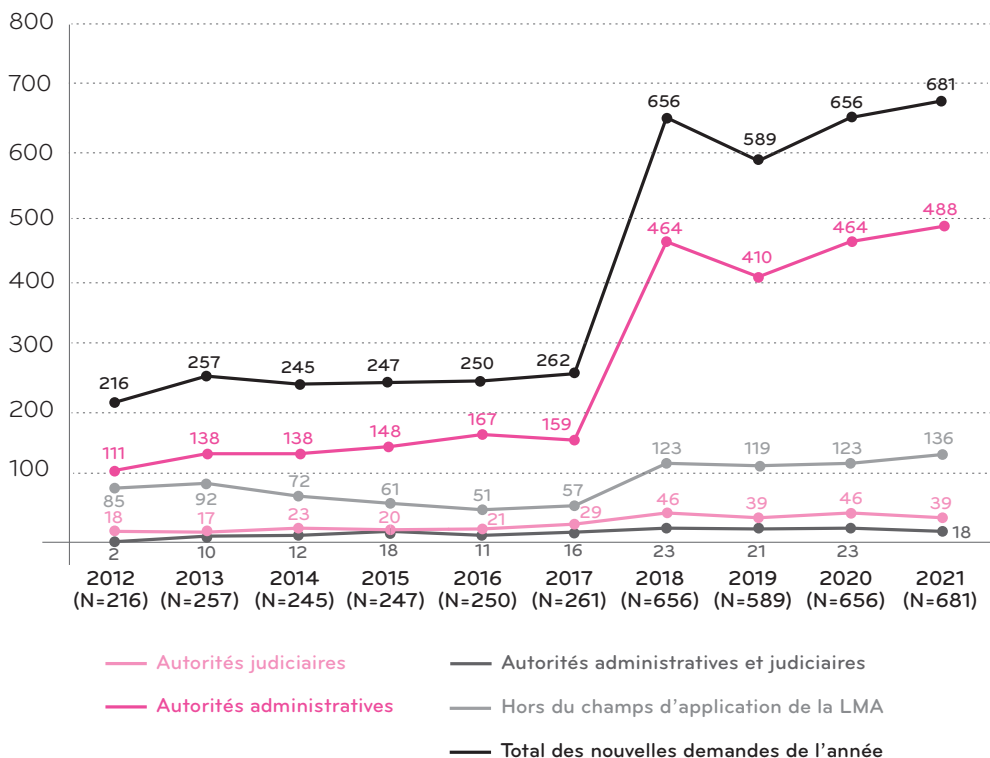
NOUVELLES DEMANDES

En 2021, le BCMA a reçu **681** nouvelles demandes, ce qui représente une hausse de 3.7% par rapport à 2020.

La *figure 1* ci-dessous présente l'évolution des nouvelles demandes ces 10 dernières années par type d'autorités. Les chiffres des

années 2018 à 2020 diffèrent de ceux indiqués dans les rapports annuels des années précédentes. Les demandes de type *guichet unique* ont en effet été comptabilisées dans le nombre de nouvelles demandes pour les raisons exposées ci-avant (*voir p. 7 et 8*).

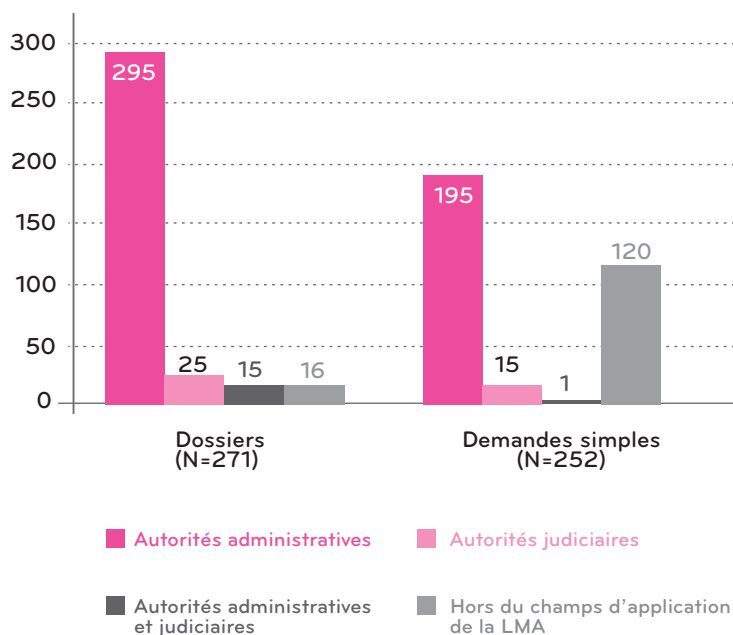
Figure 1 – Evolution des nouvelles demandes au fil des ans



La figure 2 montre le type de traitement accordé aux nouvelles demandes, selon la terminologie retenue jusqu'à présent, *guichet unique* excepté (voir p. 7 et 8). Dans plus de la moi-

tié des situations, le BCMA a dû prendre connaissance de pièces et/ou contacter l'autorité concernée.

Figure 2 – Nouvelles demandes selon les autorités concernées et le type de traitement



En 2021, 300 demandes (dont 26 demandes déposées en 2020) ont nécessité au moins un contact avec une autorité, ce qui sera considéré, dès l'année prochaine, comme un traitement navette. Le BCMA a contacté les autorités à 410 reprises (dont 39 fois pour des anciennes demandes) et effectué 4 séances

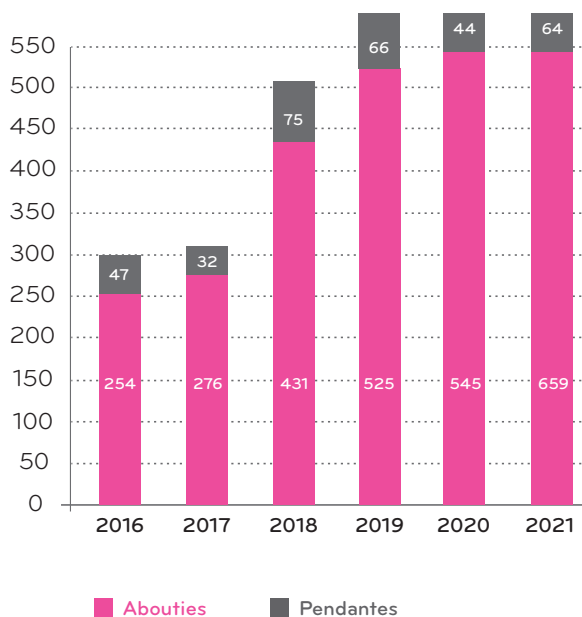
de médiation. Dans 403 cas, le BCMA a pu traiter la demande à l'interne, sans contacter l'autorité concernée.

Le BCMA a eu un rôle de conseil dans 391 situations, d'intermédiaire dans 196 et de contrôle dans 167 (voir p. 9).

La *figure 3* montre l'état des demandes au 31 décembre 2021. Outre les 681 demandes déposées en 2021, le BCMA a traité 42 demandes qui n'ont pas été abouties en 2020 (et non 44 comme mentionné dans le rapport 2020), ce qui porte à **723** le nombre de situations traitées au cours de l'année écoulée.

En 2021, **659** demandes ont été abouties, et 64 demandes (dont 4 ayant été déposées en 2020) seront encore traitées en 2022.

Figure 3 – Etat des demandes au 31 décembre 2021

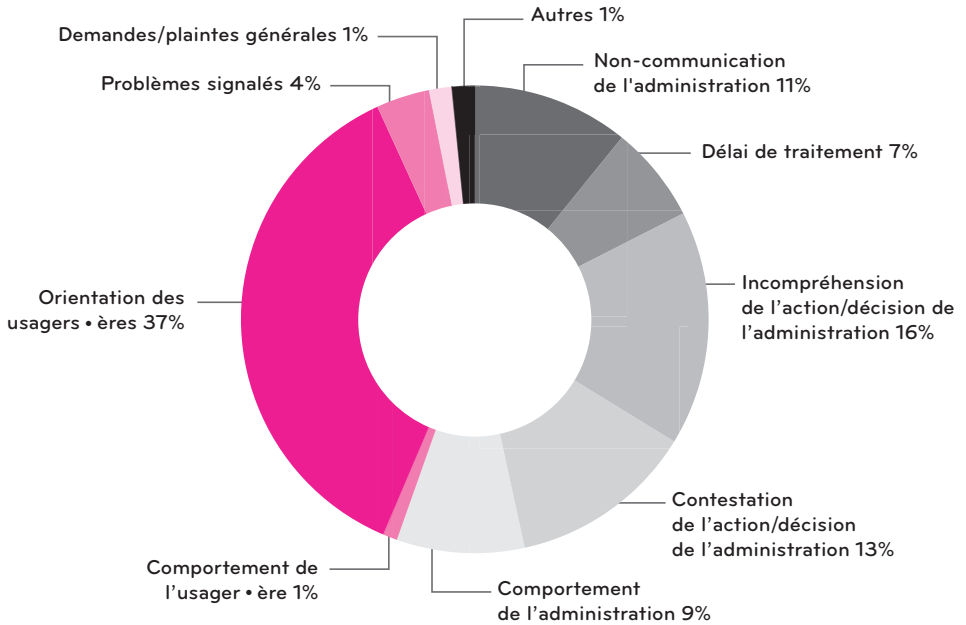


INFORMATIONS DIVERSES

Comme nous l'avons explicité ci-avant (voir p. 9 à 11), le BCMA s'est intéressé au type de doléances exprimées par les personnes au moment où elles saisissent le bureau. Les chiffres ont été comptabilisés manuellement et fournissent une première indication sur ces doléances.

L'orientation des usagères et des usagers représente plus du tiers des demandes (37%). Suivent l'incompréhension de l'action ou de la décision (16%), la contestation de l'action et de la décision (13%) et la non-communication de l'administration (11%).

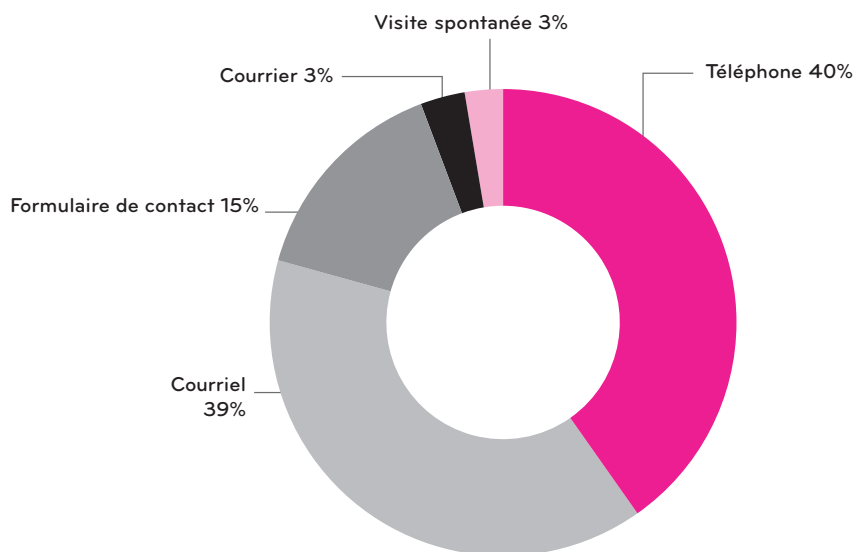
Figure 4 – Doléances



FORME DU PREMIER CONTACT

La proportion des usagères et des usagers qui contactent le BCMA par voie électronique continue d'augmenter; elle passe ainsi de 50 % à 54 %, au détriment du téléphone (de 44 % à 40 %). Même en l'absence de permanence, le BCMA reste ouvert aux personnes qui viennent sans rendez-vous, dont le pourcentage reste stable au fil des ans (3 %).

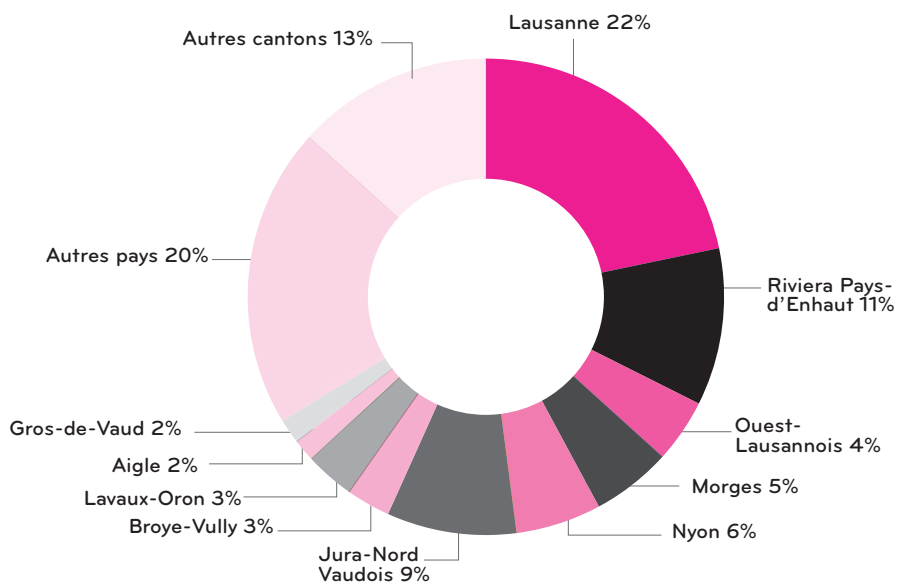
Figure 5



LIEU DE RÉSIDENCE

Les demandes émanent à 67 % de personnes ayant leur résidence dans le canton de Vaud. Ce pourcentage est inférieur à celui des années précédentes (78 % en 2020 et 79 % en 2021). Il peut s'expliquer par le nombre important de demandes déposées pour obtenir des informations sur les conditions d'entrée en Suisse en lien avec les exigences liées aux prescriptions Covid (quarantaine, certificat Covid, etc.).

Figure 6



AUTORITÉS CONCERNÉES PAR LES DEMANDES DE MÉDIATION

Le dernier tableau fournit la liste des autorités qui ont été concernées par une demande de médiation en 2021. Contrairement aux rapports précédents, nous avons privilégié une approche par département, énuméré dans l'ordre dans lequel il apparaît dans l'organigramme de l'Etat de Vaud², afin de faciliter la lecture et la recherche d'information. Le fait qu'une autorité soit plus fréquemment concernée qu'une autre ne signifie pas néces-

sairement que le grief formulé à son encontre soit fondé. Le tableau ci-après ne tient pas non plus compte du nombre de décisions rendues chaque année par chaque entité.

Dans 63 situations, les demandes ont un lien avec la pandémie de Covid 19 (obtention ou reconnaissance d'un certificat Covid, renseignements sur la réglementation liée à la pandémie ou aux indemnités RHT).

Figure 8

Département des institutions et du territoire (DIT)	81
DG ³ des affaires institutionnelles et des communes	10
DG du territoire et logement	7
Service des curatelles et tutelles professionnelles	26
Service des automobiles et de la navigation	38
Département de la formation, de la jeunesse et de la culture (DFJC)	33
DG enseignement obligatoire	12
DG enfance et jeunesse	15
Autres	6
Département de l'environnement et de la sécurité (DES)	21
DG environnement	9
Police cantonale	7
Autres	5
Département de la santé et de l'action sociale (DSAS)	95
DG de la cohésion sociale dont:	58
Office cantonal des bourses	26
Office vaudois de l'assurance-maladie	19
Direction de l'accompagnement et de l'hébergement	7
Autres	6
DG de la santé	30
Autres	7

²www.vd.ch/fileadmin/user_upload/organisation/autorites/organigramme_decembre_2021.pdf, consulté le 22 mars 2022.

³DG = Direction Générale.

Département de l'économie, de l'innovation et du sport (DEIS)	164
Service de l'emploi	39
Service de la population dont:	113
<i>Etat civil</i>	38
Service de la promotion de l'économie et de l'innovation	8
Autres	4
Département des infrastructures et des ressources humaines (DIRH)	6
DG mobilité et routes	3
Autres	3
Département des finances et des relations extérieures (DFIRE)	68
DG fiscalité	66
Autres	2
Chancellerie et entités indépendantes	19
Chancellerie	4
Bureau de l'information et de la communication	8
Autorité de protection des données et droit à l'information	6
Autre	1
Ministère public	10
Ordre judiciaire vaudois (OJV)	63
Tribunal cantonal	5
Tribunaux d'arrondissement	5
Justices de Paix	22
Offices des poursuites	27
Autres	4
Délégués	84
Centres sociaux régionaux	40
Caisse cantonale de compensation AVS	18
Office de l'assurance-invalidité	9
Centre régional de décisions PC familles	6
Etablissement vaudois d'accueil des migrants	4
Etablissement cantonal d'assurance	3
Autres	4

AUTRES ACTIVITÉS DU BCMA

Association des ombudsmans parlementaires suisses (AOP+)

L'AOP+ a pour but l'échange d'expériences et de pratiques, le soutien aux médiateurs et médiatrices parlementaires, ainsi que la communication publique en lien avec leur activité. La médiatrice cantonale a participé aux deux séances annuelles de l'association qui ont eu lieu à Bâle et à Berne. Elle a également participé à la conférence organisée à l'occasion du 50ème anniversaire de l'«Ombudstelle» de la ville de Zurich, première instance de médiation parlementaire en Suisse.

Association des ombudsmans et médiateurs de la francophonie (AOMF)

L'AOMF a pour mission principale de promouvoir le rôle des médiateurs et médiatrices dans la francophonie et d'encourager le développement et la consolidation des institutions indépendantes de médiation dans l'espace francophone. Les 12 et 13 juillet 2021, la médiatrice cantonale et le médiateur cantonal adjoint ont participé à une conférence, qui se tenait en présentiel à Monaco, ainsi qu'en distanciel, sur le thème du rôle des Ombudsmans pour la protection des générations futures, qui a abouti à la Déclaration de Monaco. Le 25 novembre 2021, s'est tenue l'Assemblée générale de l'AOMF, en distanciel uniquement, en raison de la situation sanitaire.

Formation

Le 16 avril 2021, le médiateur cantonal adjoint a dispensé le module de formation sur la médiation administrative dans le cadre de la formation DAS/CAS en médiation, au Centre interfacultaire en droits de l'enfant (CIDE) de l'Université de Genève à Bramois.

Vous pouvez commander la documentation du BCMA :

- *la Loi du 19 mai 2009 sur la médiation administrative (LMA)*
- *le papillon de présentation du BCMA*
- *le présent rapport annuel*

Par :

- *courriel : contact.mediation@vd.ch*
- *téléphone : +41 21 557 08 99*
- *courrier postal : BCMA, rue St-Martin 6, CP 5485, CH-1002 Lausanne*

*Les rapports annuels 2007 à 2021, ainsi que le plan stratégique 2018-2022
sont disponibles sur la page internet du BCMA (www.vd.ch/bcma)*

Achévé d'imprimer en juin 2022