



BUREAU CANTONAL DE MÉDIATION ADMINISTRATIVE
BCMA

Rapport d'activité 2010

Table des matières

1. Introduction - Deux bureaux cantonaux de médiation fondus en un seul	5
2. Le BCMA en chiffres	8
Figure 1 Vue globale des demandes de l'année	8
Figure 2 Connaissance du BCMA	10
Figure 3 Saisine du BCMA	11
Figure 4 Personnes morales, personnes physiques, sexe	11
Figure 5 Lieu de résidence	12
Figure 5' Détail du Canton de Vaud	12
Figure 6 Les contacts générés par les demandes	13
Figure 7 Instances concernées	14
3. L'activité du BCMA : quelques exemples	15
Une demande concernant l'Administration cantonale	15
Une demande concernant l'Ordre judiciaire	16
Une demande concernant l'Administration cantonale et l'Ordre judiciaire	16
Une demande hors champ d'application	17
Une demande hors champ d'application concernant l'Administration cantonale	17
Une demande hors champ d'application concernant l'Ordre judiciaire	18
4. Activités extérieures du BCMA	19
5. Conclusion	21
6. Liste des abréviations	24

En vertu de l'article 15 de la Loi sur la médiation administrative du 19 mai 2009, le rapport annuel du Bureau cantonal de médiation administrative (BCMA) est adressé au Grand Conseil, au Conseil d'Etat et au Tribunal cantonal. Ce rapport est public ; il est publié sur le site Internet du BCMA : www.vd.ch/mediationadministrative.

1. Introduction - Deux bureaux cantonaux de médiation fondus en un seul

Contexte

Le **Bureau cantonal de médiation administrative** – ci-après la Médiation administrative – a été créé en 1998 sous l'égide du Conseil d'Etat. Il a fonctionné en se référant à deux bases légales successives : l'Arrêté du 21 octobre 1998 concernant la mise en activité à titre expérimental d'un bureau cantonal de médiation administrative, et l'Arrêté du 16 août 2006 concernant le bureau cantonal de médiation administrative (AMAD). La médiatrice administrative était nommée par le Conseil d'Etat.

En 2003, l'Ordre judiciaire vaudois s'est doté d'un **Bureau cantonal de médiation en matière d'administration judiciaire** – ci-après la Médiation en matière d'administration judiciaire – qui partagea les locaux de la Médiation administrative, Place de la Riponne 5 à Lausanne. Le médiateur en matière d'administration judiciaire était nommé par le Tribunal cantonal, son activité étant régie par l'Arrêté du 8 janvier 2003 concernant la mise en activité à titre expérimental d'un bureau cantonal de médiation en matière d'administration judiciaire (AMAJ).

Ces deux entités distinctes ont travaillé avec un secrétariat commun tout en se distinguant l'une de l'autre ; sites Internet, dépliants, adresses de courriel et numéros de téléphones différents pour chacun des deux bureaux.

La collaboration entre les deux bureaux s'est concrétisée dans le traitement des demandes qui leur étaient adressées. Partie des requêtes concernant à la fois les autorités administratives et les autorités judiciaires ont été traitées conjointement par la médiatrice administrative et le médiateur en matière d'administration judiciaire ; dans d'autres cas, la médiatrice et le médiateur se sont mutuellement délégué compétence pour traiter des demandes qui étaient de leurs ressorts respectifs. Afin de rendre compte de la séparation formelle des deux entités, les statistiques annuelles ont continué à distinguer l'activité de chacun des deux bureaux.

Du 1^{er} septembre 2009 au 13 avril 2010

Adoptée le 19 mai 2009 par le Grand Conseil du canton de Vaud, la Loi sur la médiation administrative (LMA) est entrée en vigueur le 1^{er} septembre 2009. Dès lors, la Médiation administrative et la Médiation en matière d'administration judiciaire ne devaient plus former qu'une entité : le **Bureau cantonal de médiation administrative**, avec un seul médiateur élu par le Grand Conseil.

En attendant l'élection de la médiatrice, qui a eu lieu le 13 avril 2010, les deux médiations ont continué leur travail en tant qu'entités séparées tout en préparant la mise en œuvre concrète de la LMA.

Concrétisation de la Loi sur la médiation administrative

Après l'élection de la médiatrice et le départ à la retraite du médiateur en matière d'administration judiciaire, Maître François de Rougemont, le Bureau cantonal de médiation administrative (BCMA) a fondu l'activité des deux anciens bureaux.

Le BCMA est dès lors composé de :

- la médiatrice cantonale, Mme Véronique Jobin ;
- son adjoint, M. Lionel Zighetti ;
- les secrétaires, Mmes Florence Fasola et Marie-Louise Baud.

Avec la collaboration du Bureau d'information et de communication de l'État de Vaud (BIC), le BCMA s'est doté d'un nouveau site Internet : www.vd.ch/mediationadministrative.

La téléphonie et l'informatique du BCMA ont été intégrées à la Direction des Systèmes d'Information (DSI), qui gère l'essentiel de l'informatique et de la télécommunication de l'État de Vaud.

On peut désormais atteindre le BCMA :

- pendant sa permanence téléphonique du lundi au jeudi de 9 h 30 à 13 h au 021 557 08 99 ;
- par courriel à contact.mediation@vd.ch
- par courrier postal : BCMA, case postale 5485, 1002 Lausanne
- par fax au 021 557 08 92

Locaux et « nouveau locataire »

La fonte des deux anciens bureaux de médiation en un seul a permis de libérer un nouvel espace dans lequel le Préposé à la protection des données et à l'information (PPDI) s'est installé en octobre 2010.

Le BCMA et le PPDI fonctionnent de manière tout à fait distincte. D'une part leurs bases légales respectives garantissent l'indépendance de chacune des ces deux instances, d'autre part et concrètement, leurs activités, demandes et dossiers respectifs ne se recoupent pas. Par contre, le secrétariat du BCMA se met à la disposition du PPDI. Enfin le préposé et la médiatrice peuvent se consulter en préservant le secret de leurs activités : les connaissances juridiques du préposé s'avèrent précieuses pour la médiatrice tandis que son expérience de la médiation peut être utile au PPDI.

Rapports d'activité

Dès 1998, la Médiation administrative a rendu rapport au Conseil d'État. Ces rapports sont devenus publics à dater de l'entrée en vigueur, en septembre 2006, de

l'arrêté qui instaurait durablement la fonction de Médiation administrative, jusqu'alors expérimentale. Les *Rapports d'activité* 2007 et 2008 ont ainsi été publiés en 2008 et 2009. Instituée en 2003 à titre expérimental, la Médiation en matière d'administration judiciaire n'a pas publié de rapport mais rendu directement compte de son activité au Tribunal cantonal.

En juillet 2010, la médiatrice a publié un *Rapport d'activité 2009* qui fondait pour la première fois les statistiques des Médiation administrative et Médiation en matière d'administration judiciaire. On a ainsi pu constater que la « séparation statistique » qui avait prévalu jusqu'alors avait introduit des doublons, les demandes concernant les deux entités étant répertoriées dans le décompte de chacun des deux bureaux.

Le présent rapport rend compte de l'activité du Bureau cantonal de médiation administrative pour toute l'année 2010. Il n'a pas été fait de distinguo entre les mois qui ont précédé l'élection et ceux qui ont suivi : on n'y mentionne donc plus une Médiation administrative et une Médiation en matière d'administration judiciaire, mais bien des demandes concernant les Autorités administratives ou les Autorités judiciaires, ainsi que celles qui n'entrent pas dans le champ d'application de la Loi sur la médiation administrative¹. La Figure 1 et ses commentaires² donnent des précisions quant à ces catégories.

A l'heure où nous rédigeons ce rapport, nous pouvons faire un premier constat : la fonte des deux bureaux en un seul a permis de simplifier et de rationaliser les tâches. Par exemple :

- une seule permanence téléphonique à un seul numéro de téléphone ;
- décompte de toutes les demandes dans la même statistique ;
- communication unifiée : maintenance d'un seul site Internet ; publication, mise à jour et envoi d'un prospectus au lieu de deux dépliants ; papier à lettres, etc.

Il s'agit cependant de premiers constats. En effet et comme le *Rapport d'activité 2009*, ce *Rapport d'activité 2010* est un rapport intermédiaire. Concrètement, le BCMA fonctionne en tant que tel depuis la fin du printemps 2010. Il faudra attendre 2012 et le *Rapport d'activité 2011* pour avoir le recul nécessaire qui permettra de présenter un bilan plus étoffé de l'activité du désormais seul Bureau cantonal de médiation administrative. En particulier, on saura alors mieux si le fait que le nom du BCMA ne comporte plus le terme « judiciaire » aura permis d'éviter la confusion qui lui valait des demandes de conseils juridiques, lesquelles ne pouvaient être du ressort de l'ex-Médiation en matière d'administration judiciaire et pas davantage de l'actuel BCMA.

¹ LMA, Article 3, Champ d'application matériel

² *Le BCMA en chiffres*, pages 8, 9 et 10

2. Le BCMA en chiffres

Figure 1 Vue globale des demandes de l'année

	Demandes entrées avant 2010	Demandes entrées en 2010	Total des demandes traitées
Demandes concernant uniquement les autorités administratives	30	108	138
dossiers pendants	11	24	35
dossiers aboutis	19	40	59
demandes d'information	0	44	44
Demandes concernant uniquement les autorités judiciaires	0	16	16
dossiers pendants	0	1	1
dossiers aboutis	0	2	2
demandes d'information	0	13	13
Demandes concernant les autorités administratives et judiciaires	5	8	13
dossiers pendants	1	1	2
dossiers aboutis	4	3	7
demandes d'information	0	4	4
Demandes hors champ d'application	2	83	85
dossiers pendants	0	0	0
dossiers aboutis	2	5	7
demandes d'information	0	78	78
	37	215	252

Autorités administratives

On entend par *Autorités administratives* non seulement les services et offices de l'Administration cantonale mais encore les personnes physiques et morales auxquelles l'État confie des tâches publiques³, par exemple : les Établissements cantonaux ou les autorités d'application de la Loi sur l'action sociale telles que les Centres sociaux régionaux et intercommunaux (CSR, CSI).

³ LMA, Article 2, alinéa 1, lettre c

Autorités judiciaires

Les autorités judiciaires comprennent l'Ordre judiciaire vaudois : les Tribunaux, les Justices de paix, les Offices des poursuites, les Offices des faillites et le Registre du commerce ainsi que le Ministère public. Quant aux possibilités d'action du BCMA auprès des autorités et offices judiciaires et du Ministère public, voir la Section III de la LMA et en particulier l'article 30⁴.

Hors champ d'application

Les demandes classées dans cette catégorie peuvent l'être pour diverses raisons : certaines demandes ne concernent ni les autorités administratives, ni les autorités judiciaires, telles que définies ci-dessus ; d'autres peuvent concerner ces autorités mais n'entrent pas dans le champ d'application de la LMA :

- les demandes portant sur les litiges relatifs aux relations de travail entre l'État et ses collaboratrices et collaborateurs ;
- les demandes portant sur la modification ou la révision d'une décision judiciaire.

Ce type de demandes génère deux types d'activité :

- la réorientation – Bureau cantonal de médiation des patients, résidents ou usagers d'établissements sanitaires et d'établissements socio-éducatifs, groupe Impact, Médiation de voisinage, Médiation familiale, Permanence de l'Ordre des avocats vaudois (OAV), Consultation juridique du Centre social protestant (CSP), Consultation conjugale de Profa, Fédération romande des consommateurs (FRC), etc.

- le BCMA offre un droit d'être entendu⁵ au requérant, – et ce même lorsqu'une demande échappe au champ d'application⁶ – ce qui peut nécessiter l'ouverture d'un dossier.

⁴ LMA, Article 30, But et limites

¹ Lorsqu'il est saisi d'une cause qui concerne les autorités et offices judiciaires ou le Ministère public, le médiateur se limite à favoriser une meilleure compréhension, de la part des personnes concernées, de l'action de ces autorités ; il vise un but d'information.

² La médiation ne doit pas avoir pour but de modifier ou de revoir le contenu de décisions judiciaires, ni exercer une influence sur celles-ci.

³ L'intervention du médiateur ne suspend pas les délais en cours dans le cadre d'une procédure judiciaire et ne suspend pas les effets d'une décision rendue par l'autorité. Elle ne remplace pas les actes devant être entrepris par les parties pour sauvegarder leurs droits et obligations.

⁵ LMA, Article 19, Saisine : « [...] A réception d'une requête, le médiateur contrôle que l'objet qui lui est soumis entre dans le champ d'application de la présente loi ; si tel n'est pas le cas, il explique sa position à l'auteur de la requête, en lui offrant en principe la possibilité d'être entendu. Le médiateur peut diriger l'auteur de la requête vers une structure ne dépendant pas de l'État. [...] »

⁶ LMA, Article 3, Champ d'application matériel

¹ Dans les limites et aux conditions de la présente loi, les activités des autorités mentionnées à l'article 2 alinéa premier peuvent donner lieu à un processus de médiation administrative.

² La loi ne s'applique pas aux litiges relatifs aux relations de travail entre l'État et ses collaborateurs.

Demandes d'information

Partie des requêtes ne sont pas des demandes de médiation à proprement parler, mais appellent des conseils, des explications ou une orientation. Ces demandes sont dans la plupart des cas traitées rapidement.

Commentaire sur les chiffres

A la lecture de la Figure 1, on remarque que les demandes traitées par le BCMA en 2010 concernent principalement les autorités administratives (près de 55%). Les demandes concernant uniquement les autorités judiciaires et les demandes "mixtes" représentent quant à elles 11,5% des demandes traitées. Le nombre peu élevé de demandes classées comme « concernant les autorités judiciaires » s'explique par le fait que des justiciables – tout en évoquant ces autorités – cherchent un conseil juridique, un avocat : de telles demandes sont classées dans la rubrique *Hors champ d'application*.

Un tiers des demandes traitées (34%) sont en dehors du champ d'application de la LMA.

Figure 2 Connaissance du BCMA

Comment a-t-on connu le BCMA en 2010 ?	
Internet	45
A déjà fait appel au BCMA	34
Un proche	22
Administration cantonale	18
Association	14
Ordre judiciaire vaudois	9
Autre	8
Commune	4
Administration d'un autre canton	3
Déléataire de tâches publiques	3
Feuille des avis officiels	2
Prospectus du BCMA	2
Avocat	1
En passant devant les locaux du BCMA	1
Presse	1
Non renseigné	48
Total	215

C'est par Internet que la majorité des personnes qui font appel aux services du BCMA l'ont découvert. Cette proportion ne cesse de croître au fil des ans. L'intégration des pages du BCMA au site officiel de l'État de Vaud leur offre sans doute une meilleure visibilité. On note aussi qu'une part importante des personnes reviennent ou recommandent nos services à des connaissances.

³ Lorsque le médiateur est consulté dans un domaine où existe une instance spécialisée de médiation dépendant de l'État, il renvoie l'utilisateur à cette instance.

Figure 3 Saisine du BCMA

Comment a-t-on pris contact avec le BCMA en 2010 ?		
Téléphone	153	71.2%
Courriel	38	17.7%
Courrier	17	7.9%
Visite spontanée	7	3.3%
Total	215	100%

Pour que le BCMA soit le plus accessible possible, sa saisine se caractérise par une absence de formalisme ; la seule restriction réside dans le fait que les requêtes anonymes ne peuvent pas être traitées⁷.

On voit ainsi que le "coup de fil" est le moyen privilégié pour les premiers contacts. Par contre, la saisine écrite ne suffit souvent pas à comprendre la nature ou l'entier de la demande et exige des contacts téléphoniques ou de visu.

Figure 4 Personnes morales, personnes physiques, sexe

Qui a fait appel au BCMA en 2010 ?		
Homme	108	50.2%
Femme	84	39.1%
Personne morale	14	6.5%
Couple	9	4.2%
Total	215	100%

⁷ LMA, Article 19, Saisine : « Toute personne physique ou morale ainsi que toute autorité peut saisir le médiateur d'une requête orale ou écrite faisant apparaître son objet et l'identité de son auteur. [...] ».

Figure 5 Lieu de résidence

Où vivent les personnes qui ont fait appel au BCMA en 2010 ?		
Canton de Vaud	175	81.4%
Autre canton	13	6.0%
Autre pays	12	5.6%
Non renseigné	15	7.0%
Total	215	100%

Autres cantons : Bâle-Ville, Berne, Genève, Neuchâtel, Tessin, Valais, Zoug, Zurich
 Autres Pays : États-unis, France, Italie, Liban

Figure 5' Détail du Canton de Vaud

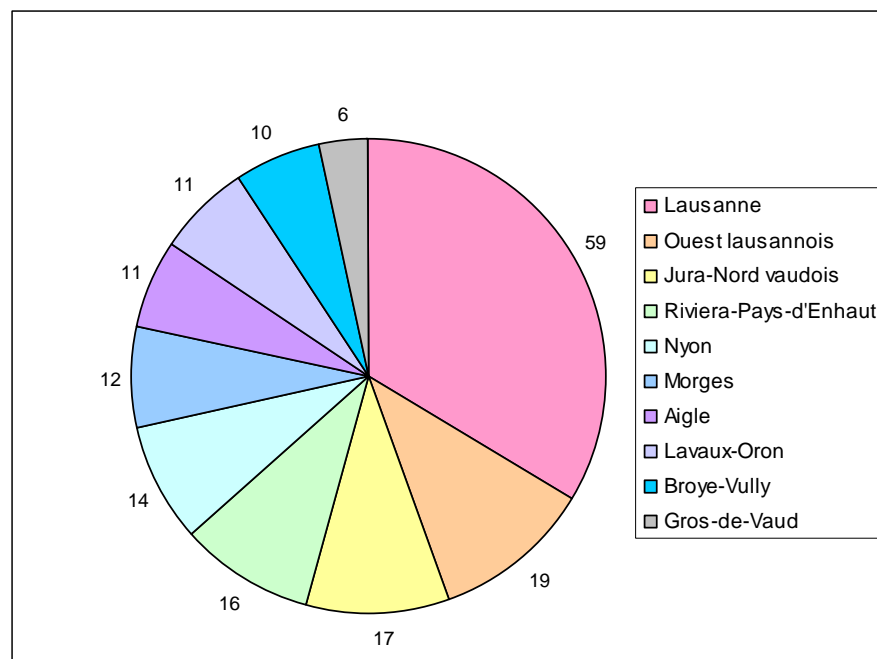


Figure 6 Les contacts générés par les demandes

Traitement quantitatif des demandes de médiation		
	Auprès des usagères et des usagers	Auprès des autorités
Téléphones	480	128
Courriels	207	177
Courriers postaux	99	17
Entretiens au bureau	63	4
Fax	1	2
Visites à une autorité	–	10
Séances de médiation	2	

Ce tableau rend compte de l'activité du BCMA sur les demandes traitées au cours de l'année 2010. Parmi celles-ci, 83 ont nécessité une prise de contact avec les autorités administratives, 4 avec les autorités judiciaires. Cette différence s'explique par les possibilités d'action du BCMA selon l'autorité concernée par la demande. Comme on l'a vu plus haut, lorsque les demandes concernent « les autorités et offices judiciaires ou le Ministère public, le médiateur se limite à favoriser une meilleure compréhension, de la part des personnes concernées, de l'action de ces autorités ; il vise un but d'information »⁸.

On remarque aussi la très forte proportion d'entretiens téléphoniques avec des usagères et usagers. D'une part la saisine écrite (voir Figure 3, p. 11) nécessite la plupart du temps un entretien qui permette de mieux comprendre la demande ; d'autre part, le traitement de la demande implique des échanges réguliers entre la personne concernée et le BCMA : faits nouveaux, suivi du dossier avec l'autorité concernée, etc.

Le nombre peu élevé de séances de médiation réunissant les parties reflète l'élément essentiel de l'activité du BCMA, à savoir la "négociation de la navette" et non pas une "médiation horizontale" telle que celle pratiquée par exemple en médiation familiale ou médiation de voisinage.

⁸ LMA, Article 30, But et limites

Figure 7 Instances concernées

Instances concernées par les demandes de médiation en 2010					
Administration cantonale des impôts	33	26.0%	Offices d'instruction pénale	2	1.6%
Service de la population (SPOP)	19	15.0%	Police cantonale	2	1.6%
Service de l'emploi (SDE)	11	8.7%	Service de l'enseignement spécialisé et de l'appui à la formation (SESAF)	2	1.6%
Service de prévoyance et d'aide sociales (SPAS)	9	7.1%	Services des assurances sociales et de l'hébergement (SASH)	2	1.6%
Servie juridique et législatif (SJL)	9	7.1%	Direction générale de l'enseignement postobligatoire (DGEP)	1	0.8%
Service des automobiles et de la navigation (SAN)	8	6.3%	Établissement vaudois d'accueil des migrants (EVAM)	1	0.8%
Justices de paix	7	5.5%	Office de l'assurance-invalidité pour le canton de Vaud	1	0.8%
Service des communes et des relations institutionnelles (SeCRI)	7	5.5%	Office de l'information sur le territoire (OIT)	1	0.8%
Tribunaux d'arrondissement	7	5.5%	Registre foncier	1	0.8%
Offices des poursuites	4	3.1%	Service de l'éducation physique et du sport (SEPS)	1	0.8%
Caisse cantonale vaudoise de compensation	3	2.4%	Service de protection de la jeunesse (SPJ)	1	0.8%
Direction générale de l'enseignement obligatoire (DGEO)	3	2.4%	Service Immeubles, patrimoine et logistique (SIPAL)	1	0.8%
Tribunal cantonal	3	2.4%	Service pénitentiaire (SPEN)	1	0.8%
Centres sociaux régionaux (CSR)	2	1.6%	Tribunal de prud'hommes de l'administration cantonale (TRIPAC)	1	0.8%
Office du tuteur général (OTG)	2	1.6%	Tribunal des mineurs	1	0.8%
Total	146	100%			

En 2010, le BCMA a reçu 132 demandes entrant dans son champ d'application matériel et concernant les autorités administratives, judiciaires et/ou les personnes physiques et morales auxquelles l'État confie des tâches publiques⁹. Il y a davantage d'instances concernées que de demandes car une situation peut concerner plusieurs

⁹ LMA, Article 2 et Article 3.

autorités. Quand il s'agit d'une demande d'information, d'explication, d'orientation à laquelle il peut donner suite aisément et rapidement, le BCMA n'en informe pas systématiquement l'instance concernée.

Il faut se garder d'interpréter ces chiffres comme des indicateurs du bon ou mauvais fonctionnement des instances mentionnées. Années après années, ce sont les instances avec lesquelles la population a les relations les plus fréquentes qui valent au BCMA le plus grand nombre de demandes. Par exemple l'Administration cantonale des impôts, le Service de la Population, qui regroupe la Division Étrangers, la Division Asile, la Division État civil, Naturalisations, Documents d'identité, etc. Mais c'est aussi la matière qui peut motiver une demande, et en particulier les problèmes financiers ; ainsi, les demandes concernant le Service juridique et législatif ont trait au recouvrement de l'assistance judiciaire.

3. L'activité du BCMA : quelques exemples

Une demande concernant l'Administration cantonale

Monsieur adresse un courrier au BCMA faisant état de problèmes avec la Caisse cantonale de chômage (CCh) : inscrit au chômage depuis trois mois, il n'a pas encore touché ses indemnités. La Caisse lui demande régulièrement de nouvelles pièces.

La médiatrice appelle la conseillère ORP de Monsieur. Elle apprend que Monsieur avait plusieurs employeurs et que le plus important d'entre eux lui a donné son congé. La conseillère ORP explique que depuis que Monsieur a écrit sa lettre au BCMA, elle a eu contact avec la CCh, qui lui a expliqué qu'il manquait au dossier une copie de la Déclaration d'impôt 2010 de Monsieur visée par son Office d'impôt.

La médiatrice prend ensuite contact avec la CCh, qui lui explique ceci : Monsieur ne parvient pas à obtenir de chacun de ses employeurs tous les documents nécessaires au calcul de ses prestations ; d'où les demandes de la CCh d'autres pièces (extrait de compte AVS, certificats de salaire) faisant la preuve de ses emplois. Malheureusement, les documents demandés et reçus ne suffisent pas. C'est pourquoi on lui demande encore une copie de sa Déclaration d'impôt 2010 visée par son Office d'impôt. La CCh va appeler Monsieur pour lui donner des explications.

La médiatrice envoie un courrier à Monsieur pour l'informer de son entrée en matière et de sa prise de contact avec l'ORP et la CCh ; elle lui signale que la CCh va l'appeler pour lui donner des précisions quant aux documents nécessaires.

Quelque temps plus tard, Monsieur envoie à la médiatrice copie d'une lettre à la CCh : il n'a toujours pas reçu d'indemnités alors qu'il pense avoir fourni tous les documents. La CCh donne un suivi à la médiatrice ; Monsieur a remis une Déclaration d'impôt non visée et incomplète : manque la dernière page qui porte sa signature. La médiatrice appelle Monsieur qui lui dit qu'il s'est rendu à l'Office d'impôt, où on lui a expliqué qu'il n'était pas possible de fournir une copie de la

Déclaration d'impôt 2010 visée : les Déclarations d'impôt sont en traitement au Centre d'enregistrement des déclarations d'impôt à Yverdon. Monsieur est alors allé apporter la dernière page de sa Déclaration d'impôt (celle qui porte sa signature) à la CCh qui, contactée par la médiatrice, a pris en compte le document ainsi complété.

Quinze jours plus tard la CCh appelle la médiatrice pour l'informer que la situation de Monsieur a été réglée. Il a touché en rétroactif toutes les prestations auxquelles il avait droit depuis son inscription au chômage.

Une demande concernant l'Ordre judiciaire

Madame fait appel au BCMA au sujet d'un décompte des frais que la Justice de Paix lui a fait parvenir dans le cadre d'une succession. La Justice de Paix ayant demandé de fournir les dispositions de dernières volontés du défunt (testament, pacte successoral, etc.), Madame avait transmis le pacte successoral souscrit par elle-même et ses parents, en précisant qu'il était inapplicable : ce pacte avait été rédigé en cas de prédécès du père, alors que c'est la mère qui est effectivement décédée la première. Madame ne comprend donc pas pourquoi le décompte de frais comporte une rubrique « Dévolution successorale testamentaire » puisque le pacte n'était plus valable.

Le médiateur en matière d'administration judiciaire s'adresse alors à la Justice de Paix pour demander si ce décompte de frais avait été motivé ou comment il aurait pu l'être. La question se posant aussi de savoir si le tarif applicable était celui d'une dévolution successorale testamentaire, plus élevé, ou celui, plus bas, d'une dévolution successorale sans testament, puisque le pacte était caduque.

La Justice de Paix donne les renseignements suivants : toute disposition de dernières volontés doit être homologuée et transmise aux héritiers légaux et institués. La Justice de Paix n'a pas à en apprécier la validité. En l'occurrence, Madame a transmis le pacte successoral, lequel a dès lors été homologué. Ainsi, le tarif de dévolution successorale testamentaire a été appliqué. La Justice de Paix a encore précisé que même si le tarif de dévolution successorale sans testament avait été appliqué, le même montant aurait été facturé, compte tenu de l'importance de la fortune de la succession. Ce montant est le minimum du tarif d'une dévolution successorale testamentaire et le maximum d'une dévolution successorale sans testament.

Le médiateur en matière d'administration judiciaire a transmis ces informations à Madame. Le pacte successoral remis par Madame a effectivement été homologué, même s'il n'en découle pas que celui-ci ait été applicable ou appliqué.

La demande a été aboutie sur ces explications, qui ont satisfait Madame.

Une demande concernant l'Administration cantonale et l'Ordre judiciaire

Monsieur a reçu une décision de retrait de permis de circulation et de plaques d'immatriculation du Service des automobiles et de la navigation (SAN) : après facture, rappel et sommation, Monsieur ne s'est pas acquitté de sa taxe automobile.

Dans le courrier qu'il adresse au BCMA, Monsieur expose les faits suivants : à réception de la décision, il décide de payer le plus vite possible la taxe et les frais de rappel et de décision. Il réalise cependant qu'il ne peut pas payer la totalité du montant le même mois et il contacte le SAN pour expliquer la situation et savoir s'il peut utiliser son véhicule pour aller visiter un proche ; il n'est pas au clair quant à ce qu'on lui a répondu. Monsieur joint à son courrier copie de son recours à la Cour de droit administratif et public (CDAP) du Tribunal cantonal contre la décision du SAN ; il explique au BCMA qu'il l'a déposé dans le but d'obtenir un effet suspensif.

La médiatrice contacte le SAN et obtient les renseignements suivants. Monsieur ayant fait recours, le séquestre du permis et des plaques ne sera pas exécuté jusqu'à décision rendue par la CDAP ; pour autant, il n'a pas le droit de circuler avec le véhicule en question.

La médiatrice écrit à Monsieur pour lui transmettre les informations qu'elle a reçues du SAN. Par ailleurs, elle le rend attentif au fait qu'il a trente jours pour payer le montant dû au SAN et que l'action du BCMA ne suspend pas les délais de recours ni les effets d'une décision¹⁰. La médiatrice l'informe aussi que cette procédure de recours n'est pas gratuite : un délai est imparti au recourant pour effectuer une avance de frais, dont le montant dépend de la nature de l'affaire.

La médiatrice lui conseille aussi de se renseigner pour savoir si son recours est recevable, s'il a des chances d'aboutir et s'il s'avère nécessaire d'en rédiger un complément ; elle lui transmet les coordonnées de la Permanence juridique de l'Ordre des avocats vaudois (OAV) et de la Consultation juridique du Centre social protestant (CSP).

Quelques jours plus tard, Monsieur écrit au BCMA qu'il a payé l'avance de frais au Tribunal, lequel n'a pas restitué l'effet suspensif au recours. Monsieur a ensuite payé la totalité de la somme due au SAN, et ce dans les délais. La CDAP l'a ensuite informé qu'à réception d'une preuve de paiement, le recours sera sans objet, la cause rayée du rôle et l'avance de frais remboursée.

Une demande hors champ d'application

Madame rencontre des difficultés avec son opérateur téléphonique. Le secrétariat lui donne les coordonnées d'Ombudscom, l'ombudsman suisse des télécommunications.¹¹

Une demande hors champ d'application concernant l'Administration cantonale

Un collaborateur de l'État de Vaud a des difficultés relationnelles sur son lieu de travail. L'adjoint l'oriente vers le groupe Impact ; cette instance est chargée de la gestion de conflit ainsi que de la prévention et de la lutte contre le harcèlement

¹⁰ LMA, Article 25, Relation avec des procédures administratives, alinéa 2

¹¹ On trouve les coordonnées de cet ombudsman à la rubrique *Liens utiles* du site Internet du BCMA qui répertorie plus de 100 sites Internet classés en 18 catégories : <http://www.vd.ch/fr/autorites/mediation-administrative/liens-utiles/>

psychologique (mobbing) et sexuel au travail pour les collaboratrices et collaborateurs de l'État de Vaud.

En l'occurrence, la demande concerne bien l'Administration cantonale mais elle échappe au champ d'application matériel du BCMA : LMA, Article 3, alinéa 2 : « La loi ne s'applique pas aux litiges relatifs aux relations de travail entre l'Etat et ses collaborateurs. »

Une demande hors champ d'application concernant l'Ordre judiciaire

Monsieur avait fait appel aux services de la Médiation en matière d'administration judiciaire quelques années auparavant. Le médiateur l'avait alors orienté et conseillé pour qu'il demande l'assistance judiciaire. A l'époque, les démêlés de Monsieur avec les autorités dataient déjà de plusieurs années et étaient à bout touchant sur le plan judiciaire.

Monsieur revient auprès du BCMA avec la même affaire.

La médiatrice reçoit longuement Monsieur et consulte avec lui les documents qu'il a apportés. Il s'agit de copies des courriers qu'il a envoyés à diverses autorités judiciaires ou administratives et des réponses de ces dernières. Sur le fond, Monsieur demande au BCMA de faire réviser des décisions de justice contre lesquelles il a déposé recours et plaintes, qui n'ont pas abouti dans le sens souhaité.

La médiatrice donne à Monsieur des explications sur des points précis de son "histoire judiciaire". Elle lui précise le rôle du BCMA et en particulier ce qu'implique l'alinéa 2 de l'article 30 LMA : « La médiation ne doit pas avoir pour but de modifier ou revoir le contenu des décisions judiciaires, ni exercer une influence sur celles-ci. »

Constatant que la situation financière et sociale de Monsieur est aussi précaire que difficile, la médiatrice lui propose une nouvelle entrevue, qui permettrait de voir où il en est quant à ses revenus, la gestion de ses relations administratives et d'examiner s'il pourrait bénéficier de certaines aides étatiques ou associatives.

La médiatrice envoie ensuite à Monsieur une lettre qui reprend les points abordés lors du rendez-vous et confirme sa disponibilité quant à une entrevue portant sur la situation financière et sociale de Monsieur.

Monsieur reprend contact avec le BCMA par téléphone et par courrier en réitérant sa requête de révision d'anciennes décisions judiciaires. Il demande en outre que la médiatrice fasse destituer les responsables de certaines autorités.

La médiatrice lui répond oralement puis par écrit en donnant des explications sur chacun des points abordés dans sa missive et en réitérant sa disponibilité pour un nouveau rendez-vous destiné à tenter d'améliorer sa situation financière et sociale.

Monsieur ne donne pas suite à cette proposition.

Ici, la demande concerne bien l'activité (passée) des autorités judiciaires mais elle échappe totalement au champ d'application du BCMA. Les tentatives de la médiatrice pour favoriser une meilleure compréhension de l'action des autorités et offices judiciaires ne pouvaient pas répondre aux attentes de Monsieur qui a continué à adresser des écrits à ces autorités.

4. Activités extérieures du BCMA

29 et 30 avril 2010, Fribourg

XII^e Colloque Interdisciplinaire sur les droits de l'homme, intitulé « L'enfant témoin et sujet : les droits culturels de l'enfant », organisé par l'Institut interdisciplinaire d'éthique et des droits de l'homme de l'Université de Fribourg.

19 mai 2010, Lausanne

« Comment prévenir le comportement à risque des jeunes ? Quelques propositions pour des politiques publiques de l'éducation éthique », conférence organisée par l'Institut des hautes études en administration publique (IDHEAP), la Police cantonale et la section Vaud de l'*International Police Association*.

21 mai 2010, Neuchâtel

« Pratiques en droit des migrations. Migrations et économie », colloque du Centre de droit des migrations (CDM).

11 juin 2010, Lausanne

Rapport des chefs de service du Département de la sécurité et de l'environnement (DSE), présentation de l'activité du BCMA par la médiatrice.

8 août 2010, Saignelégier

Marché-concours national de chevaux.

30 septembre 2010, Lausanne

Assises romandes de l'interprétariat communautaire, organisées par l'association Appartenances Vaud, en collaboration avec l'association suisse INTERPRET, les services d'interprétariat communautaire romands – *Se Comprendre-Caritas Suisse (FR, JU, BE)*, *Croix-Rouge genevoise (GE)*, *AVIC (VS)*, *Service de la cohésion multiculturelle (NE)* – la HEP Vaud, l'EESP (HES-SO) Vaud, la PMU Lausanne, le CHUV et le Bureau Cantonal pour l'Intégration Vaud.

6 octobre 2010, Lausanne

« Regards croisés sur les pauvretés », colloque organisé par le Département vaudois de la santé et de l'action sociale (DSAS), l'Université de Lausanne, l'Institut des hautes études en administration publique (IDHEAP) et la Haute école de travail social et de la santé (EESP).

16 octobre 2010, Montreux

« Francophonie, fédéralisme et institutions », conférence organisée par l'État de Vaud et l'Agence universitaire de la Francophonie lors du XIII^e Sommet de la Francophonie.

20 octobre 2010, Montreux

« Concert de la Francophonie » lors du XIII^e Sommet de la Francophonie.

7 au 9 novembre 2010, Innsbruck

7^e Séminaire régional du Réseau européen des Médiateurs.

12 novembre 2010, Neuchâtel

« **Le principe de non-refoulement. Fondements et enjeux récents** », colloque du Centre de droit des migrations (CDM).

25 novembre 2010, Lausanne

Journée d'automne d'Artias (Association romande et tessinoise des institutions d'action sociale), intitulée : « Quand les dettes enchaînent à l'aide sociale ».

18 novembre 2010, Vevey

« **La Famille, ça compte !** », forum organisé par le Service des assurances sociales et de l'hébergement (SASH) et la Caisse cantonale vaudoise de compensation AVS/AI.

2 décembre 2010, Lausanne

Séance annuelle d'information du personnel du Service de prévoyance et d'aide sociale (SPAS), présentation de l'activité du BCMA par la médiatrice.

5. Conclusion

L'année 2010 est celle de l'aboutissement d'un projet initié en novembre 1997, quand le Grand Conseil accorde un crédit au projet Médiateur de l'Etat.

En avril 1998, le Conseil d'Etat engage une chargée de projet à laquelle il confie deux missions :

1. *Proposer un cadre institutionnel pour une fonction de médiation administrative auprès du canton de Vaud.*

- Dès avril 1998, rédaction d'un projet d'arrêté sur une instance de médiation à titre expérimental.
- Parallèlement, et sous l'égide de la Chancellerie d'Etat, la chargée de projet élabore un avant-projet d'Exposé des motifs et projet de loi (EMPL) sur la médiation administrative, en étroite collaboration avec M^e Christine Guy-Écabert, alors maître assistant en droit administratif à l'Université de Neuchâtel et qui rédigeait sa thèse sur la médiation administrative. Ce projet sera ensuite confié à un groupe de travail désigné par le Conseil d'Etat en sa séance du 21 octobre 1998.
- Le 7 juin 1998, le corps électoral vaudois accepte le principe d'une révision totale de la Constitution cantonale de 1885 et confie celle-ci à une Assemblée constituante.
- Entrée en vigueur de l'Arrêté du 21 octobre 1998 concernant la mise en activité à titre expérimental d'un bureau cantonal de médiation administrative.
- L'Assemblée constituante, forte de 180 membres, est élue le 7 février 1999. La première séance plénière se tient le 14 avril 1999. L'EMPL sur la médiation administrative est mis en sommeil dans l'attente des travaux de la Constituante, laquelle pourrait adopter un article quant à une instance de médiation administrative.
- Le peuple vaudois adopte sa nouvelle Constitution le 22 septembre 2002. L'article 43 prévoit l'institution d'une médiation administrative, avec un médiateur élu par le Grand Conseil. Il existe désormais un mandat constitutionnel impératif qui enjoint le législateur d'instituer durablement une médiation administrative.

2. *Mener une phase expérimentale de bons offices sur le terrain.*

- Recherche et aménagement de locaux¹².
- Engagement d'une secrétaire.
- Élaboration du site Internet du Bureau cantonal de médiation administrative à titre expérimental. Rédaction et impression de prospectus.

¹² AMAD 1998 : Article 5, Locaux : « Afin de garantir la confidentialité, les locaux de la médiation sont situés hors d'un bâtiment de l'administration. »

- Le Bureau cantonal de médiation administrative à titre expérimental ouvre ses portes en octobre 1998 dans des locaux sis à la Place de la Riponne 5 à Lausanne.

Évolution du projet

Le 21 août 2002, le Tribunal cantonal, le Département des institutions et des relations extérieures et la Chancellerie d'État annoncent qu'ils créeront, à titre expérimental, une médiation en matière d'administration judiciaire.

Le 25 août 2003, la Médiation en matière d'administration judiciaire entre en fonction. L'activité de la Médiation en matière d'administration judiciaire est basée légalement sur l'Arrêté du 8 janvier 2003 concernant la mise en activité à titre expérimental d'un bureau cantonal de médiation en matière d'administration judiciaire (AMAJ). Les deux médiations partagent secrétariat et locaux.

Le Conseil d'État du Canton de Vaud adopte l'Arrêté du 16 août 2006 concernant le bureau cantonal de médiation administrative (AMAD). En sus de l'Administration cantonale, le champ d'action est élargi aux institutions et entreprises cantonales ainsi qu'aux personnes et organisations auxquelles l'État a délégué une tâche de droit public. En effet, l'expérience a montré que les demandes concernant par exemple les Centres sociaux régionaux (CSR), ou l'Établissement d'assurance contre l'incendie et les éléments naturels du Canton de Vaud (ECA) ne peuvent pas être traitées sur la base de l'Arrêté de 1998, qui est abrogé.

Le 24 août 2006, le Conseil d'État autorise la mise en consultation de l'avant-projet de loi sur la médiation administrative. Les autorités judiciaires sont ajoutées au champ d'application, la médiation devant être ici comprise comme étant un instrument de communication entre la justice et les justiciables.

Le Conseil d'État adopte un projet de loi sur la médiation administrative le 5 juin 2008. Ce texte consacre l'existence d'une médiatrice ou d'un médiateur, élu par le Grand Conseil. Il ancre dans la continuité l'existence du Bureau cantonal de médiation administrative et du Bureau cantonal de médiation en matière d'administration judiciaire.

Le 9 avril 2009, le Grand Conseil publie le Rapport de la Commission chargée d'examiner l'objet suivant : Exposé des motifs et projets de lois : - sur la médiation administrative - modifiant la loi du 16 mai 1961 sur la responsabilité de l'État, des communes et de leurs agents - modifiant la loi du 24 septembre 2002 sur l'information.

Le 19 mai 2009, le Grand Conseil adopte la Loi sur la médiation administrative. Cette loi fond les anciens Bureau de médiation administrative et Bureau de médiation en matière d'administration judiciaire en une seule instance, le Bureau cantonal de médiation administrative.

La Loi sur la médiation administrative du 19 mai 2009 entre en vigueur le 1^{er} septembre 2009. Cette loi déploiera tous ses effets dès l'élection de la médiatrice ou du médiateur par le Grand Conseil. D'ici à cette élection, la médiatrice administrative et le médiateur en matière d'administration judiciaire continuent à pratiquer conjointement leur activité.

Élection de la médiatrice par le Grand Conseil, le 13 avril 2010. Le désormais Bureau cantonal de médiation administrative (BCMA) se réorganise pour appliquer pleinement la Loi sur la médiation administrative du 19 mai 2009.

Coda

Au fil des années, le projet initial s'est modifié, élargi, enrichi. Initialement destiné aux relations entre l'Administration cantonale et ses usagères et usagers, il a intégré les personnes physiques et morales auxquelles l'État confie des tâches publiques, puis les autorités judiciaires et le Ministère public.

L'instauration successive de deux instances expérimentales de médiation a permis de faire évoluer le cadre institutionnel – qui a abouti à la Loi sur la médiation administrative du 19 mai 2009 – en se basant sur l'expérience concrète : prise en compte des demandes du public et modalités de leur traitement.

Lausanne, le 31 mars 2011
La médiatrice cantonale
Véronique Jobin



6. Liste des abréviations

AMAD	Arrêté du 21 octobre 1998 concernant la mise en activité à titre expérimental d'un bureau cantonal de médiation administrative Arrêté du 16 août 2006 concernant le bureau cantonal de médiation administrative
AMAJ	Arrêté du 8 janvier 2003 concernant la mise en activité à titre expérimental d'un bureau cantonal de médiation en matière d'administration judiciaire
AVS	Assurance-vieillesse et survivants
BCMA	Bureau cantonal de médiation administrative
BIC	Bureau d'information et de communication de l'État de Vaud
CCh	Caisse cantonale de chômage
CDAP	Cour de droit administratif et public du Tribunal cantonal
CSI	Centre social intercommunal
CSP	Centre social protestant
CSR	Centre social régional
DSI	Direction des systèmes d'information
FRC	Fédération romande des consommateurs
LMA	Loi sur la médiation administrative du 19 mai 2009
OAV	Ordre des avocats vaudois
ORP	Office régional placement
PPDI	Préposé à la protection des données et à l'information