



BUREAU CANTONAL DE MÉDIATION ADMINISTRATIVE
BCMA

Rapport 2013-2014

Bureau cantonal de médiation administrative BCMA
Place de la Riponne 5 • C.P. 5485 • CH-1002 Lausanne

Tél. +41 21 557 08 99

Fax +41 21 557 08 92

contact.mediation@vd.ch

<http://www.vd.ch/bcma>

Table des matières

Préambule	5
Avant-propos : L'abandon des démarches administratives	6
Procrastination, incurie, angoisse, dépression ?	6
Incurie : l'expérience du BCMA	7
Deux récits éclairants	8
Conclusion et projet	9
BCMA Pratique	10
Fonctionnement	10
Organisation	10
Terminologie	10
L'activité du BCMA en quelques exemples	11
Remboursement d'aide sociale	11
Déclaration d'impôt électronique	12
Identité administrative multiple	13
Reconnaissance d'une adoption	14
Indemnités chômage et départ à l'étranger	14
Explications fiscales	15
Relations difficiles avec les autorités	15
Obligations d'une curatrice	15
Le justiciable ne comprend pas une formulation	16
Le BCMA en chiffres	16
Vue globale des nouvelles demandes	16
Demandes traitées	17
Le détail des nouvelles demandes	18
Personnes victimes de mesures coercitives	24
Activités extérieures du BCMA	25

En vertu de l'article 15 de la Loi sur la médiation administrative du 19 mai 2009 (LMA), le rapport annuel du Bureau cantonal de médiation administrative (BCMA) est adressé au Grand Conseil, au Conseil d'État et au Tribunal cantonal.

Ce rapport est public ; il est publié sur le site Internet du BCMA : <http://www.vd.ch/bcma>

Préambule

En 2014, le Bureau cantonal de médiation administrative (BCMA) n'a pas été en mesure de publier le rapport annuel 2013 et en a informé le Bureau du Grand Conseil, le Conseil d'État et le Tribunal cantonal. Exceptionnellement, le présent rapport porte ainsi sur deux années : 2013 et 2014.

En 2013, le BCMA a fait face à un afflux de demandes de médiation administrative : 19% d'augmentation par rapport à 2012. En 2014, l'activité du BCMA a été quantitativement comparable à celle de 2013. Quelques chiffres : 246 dossiers traités en 2012, 289 en 2013 et 288 en 2014. Les tableaux statistiques se trouvent au chapitre *Le BCMA en chiffres*, pages 16 et suivantes.

En 2013 et 2014, le BCMA a par ailleurs assumé une mission supplémentaire, en parallèle de ses activités usuelles. Il a dans un premier temps été le *Point de contact dans le canton de Vaud pour les personnes directement concernées par des mesures coercitives à des fins d'assistance et de placement extrafamilial jusqu'en 1981*. Cette tâche a été confiée au Centre LAVI en juin 2014. Le BCMA continue d'assumer le traitement des demandes d'allocation déposées par les victimes (voir page 24).

Le présent rapport débute par un avant-propos sur un phénomène régulièrement observé dans le cadre des activités du BCMA : l'incapacité qu'éprouvent des personnes à accomplir des démarches administratives et les lourdes conséquences que cela peut avoir pour elles. Ce phénomène mérite une réflexion large sur ses conséquences et les pistes pour y remédier.

Avant-propos

L'abandon des démarches administratives

En 2014, les médias se sont fait l'écho de la disgrâce d'une personnalité politique française qui n'avait pas déclaré ses impôts et pris du retard dans le paiement de son loyer ; cette personnalité avait tenté de s'expliquer en évoquant une « phobie administrative ». Les spécialistes se sont succédés pour affirmer qu'une telle affection n'était pas répertoriée médicalement. En Suisse, on avait auparavant entendu parler de la mésaventure professionnelle d'une personne dont la fonction ne laissait pas imaginer qu'elle puisse être incapable de compléter sa déclaration d'impôt pendant plusieurs années.

Si la « phobie administrative » n'existe pas, de quoi souffrent alors celles et ceux qui ne parviennent plus à accomplir leurs démarches administratives et laissent aller les choses au point d'être taxés d'office¹ – avec les amendes et très souvent l'augmentation de la facture fiscale que cela implique ? Comment nommer la situation des personnes qui n'ouvrent plus aucun courrier ayant un caractère officiel, au risque de se retrouver couvertes de dettes et de poursuites, puis finalement en saisie ?

Procrastination, incurie, angoisse, dépression ?

Au BCMA, nous ne savons pas – et notre rôle n'est évidemment pas de poser un diagnostic – de quelle affection souffrent ces personnes mais nous en recevons régulièrement et nous nommons la période qu'elles traversent ou ont traversée « incurie », sans lui donner la connotation péjorative de la définition des dictionnaires. Au fil des ans, nous avons constaté que les individus qui vivent cette incurie ont tous un point commun : ils ont cessé un jour d'ouvrir leur courrier dès lors qu'il émanait d'une autorité administrative ou judiciaire ou qu'il contenait une facture. Mais ils n'ont pas jeté ce courrier.

Un ancien employé d'un office des poursuites, aujourd'hui à la retraite, raconte qu'il est allé un jour faire une saisie chez une dame exerçant une activité indépendante avec pignon sur rue. Ayant complété le procès-verbal de saisie, il a soudain désigné la commode qui trônait dans le hall et lui a demandé dans quel tiroir elle gardait le courrier non ouvert. Tous les tiroirs en étaient pleins. Cette dame a pu se faire aider, a trouvé quelqu'un pour faire sa comptabilité et s'est avérée solvable : petit à petit, elle a cessé de tout payer par voie de saisie et a réglé régulièrement ses factures.

¹ Lorsque le contribuable ne remet pas sa déclaration d'impôt et s'il ne donne pas suite à la sommation qui lui fixe un dernier délai pour ce faire, il est taxé d'office. La taxation d'office est une appréciation du revenu et de la fortune imposables. A moins de circonstances spéciales, le contribuable doit être taxé au moins aussi haut que tout autre qui, ayant un revenu connu de l'autorité de taxation, vit dans une situation analogue et exerce son activité à but lucratif dans des conditions analogues. La taxation d'office se fonde nécessairement sur des présomptions et échappe donc à toute démonstration. Le fait de ne pas remettre sa déclaration d'impôt est frappé d'une amende pouvant aller jusqu'à 1 000 francs, 10 000 dans les cas graves ou de récidive.

Incurie : l'expérience du BCMA

Il a perdu son emploi, son épouse l'a quitté et il a peu à peu perdu pied ; lors de son appel au BCMA il raconte son histoire, évoque une dépression, dit ne plus savoir où il en est administrativement.

Elle a reçu un courrier de l'Office des poursuites qu'elle n'ose pas ouvrir ; elle sait qu'elle a des factures en retard, fustige son propre laisser-aller, demande un entretien.

Il vient à la permanence sans rendez-vous du BCMA et parle de sa procrastination qui l'empêche de faire face aux démarches administratives ; il accepte finalement de revenir un peu plus tard après être passé chez lui chercher la paperasse qui s'est accumulée. Et revient avec deux sacs d'enveloppes non ouvertes.

Au téléphone, on l'entend à peine ; il parle d'angoisse, de peur des autorités, de problèmes financiers, ne sait pas si on peut l'aider.

Lorsque nous avons des demandes qui nous semblent être de l'ordre de l'incurie, nous écoutons les récits, les peurs éprouvées, les problèmes rencontrés et finissons par demander à la personne si elle est d'accord de venir au bureau avec tous ses documents, même s'ils ne sont pas triés et s'il s'agit d'enveloppes qui n'ont pas été ouvertes. On commence en général par nous répondre qu'il y en a beaucoup trop, que ce n'est pas possible, qu'il faut que nous attendions qu'un premier tri ait été effectué. Nous insistons alors en demandant s'il faut s'attendre à voir la personne arriver avec plusieurs cartons grand format (cela est arrivé) ou avec quelques sacs et en assurant que nous prendrons le temps nécessaire pour ouvrir toutes les enveloppes et trier les documents qu'elles contiennent. Notre but est de faire comprendre à notre interlocuteur que si sa situation est très difficile, elle n'est pas exceptionnelle et nous le recevrons sans jugement.

Le BCMA ne parvient pas toujours – loin de là – à permettre que ces personnes reprennent le fil des démarches administratives et le paiement régulier de leurs charges. Mais l'ouverture des enveloppes et le tri des documents représentent un premier soulagement. On constate en effet que la masse s'amenuise puisque c'est la même facture qui, au fil des mois et des rappels, est finalement devenue une poursuite puis un avis de saisie, avec les frais supplémentaires que cela implique. Il s'agit ensuite de déterminer quels sont les créanciers. Parmi eux, on retrouve toujours l'État de Vaud : impôts, recouvrement des pensions alimentaires, remboursement de l'assistance judiciaire, taxes automobiles, etc. ; le BCMA peut intervenir en médiation auprès de ces créanciers, après avoir fait un budget précis avec le débiteur, ce qui implique un ou plusieurs autres rendez-vous. Pour les autres créanciers, la personne concernée, munie de son budget, fera appel aux services d'Info Budget². Quand la situation est si péjorée que le débiteur ne peut plus qu'espérer un arrangement amiable des dettes avec tous ses créanciers,

² Afin de lutter contre le surendettement des ménages, le Canton de Vaud déploie depuis 2009 un programme en collaboration avec des partenaires publics et privés : Caritas Vaud, le Service social de la Ville de Lausanne, le Centre social protestant et la Fédération romande des consommateurs. Permanence téléphonique Info Budget - 0840 43 21 00 - du lundi au jeudi, de 8 h 30 à 13 h.

compris les « créanciers étatiques », le BCMA se retire. Les spécialistes d'Info Budget prennent le relais et traitent l'ensemble des dettes.

Deux récits éclairants

Il est difficile de comprendre pourquoi un contribuable qui a omis de remettre sa déclaration d'impôt et s'est vu taxé d'office et amendé ne s'acquitte pas de ses obligations fiscales l'année suivante. Un indépendant, qui avait ainsi été taxé d'office pendant des années au point de devoir des dizaines de milliers de francs au fisc, nous fit le récit suivant. Persuadé de trouver de nombreux mandats dans sa spécialité, il s'était mis à son compte. La première année, les mandats furent rares et il parvint tout juste à joindre les deux bouts. Au moment de compléter sa déclaration d'impôt, il réalisa qu'il n'avait pas tenu une comptabilité lui permettant de remplir convenablement cette déclaration. Il ne savait pas comment faire, n'osait pas parler de sa situation à son entourage, se retrouva taxé d'office. La taxation se basant sur le revenu annuel de la branche dans laquelle il travaillait, elle ne correspondait évidemment pas à ses modestes revenus. Il fut sidéré par le montant de cette taxation et en déduisit que les autorités fiscales ne comprenaient rien à une situation comme la sienne et qu'il était inutile de tenter quoi que ce soit. Il cessa dès lors d'ouvrir tout courrier affichant le logo de l'État de Vaud. A lui comme à d'autres il est extrêmement difficile d'expliquer que la déclaration d'impôt sert justement à indiquer au taxateur le montant des revenus et de la fortune et que, en son absence, la taxation peut effectivement ne pas correspondre du tout à la réalité financière du contribuable.

Reçu au BCMA alors qu'il avait réussi à surmonter presque tous ses problèmes administratifs, un salarié raconta librement ce par quoi il était passé. Après une rupture, il avait vécu un épisode dépressif et s'était fait soigner alors qu'il était malade depuis plusieurs mois. Guéri, il s'était attelé à la masse de courrier qu'il n'avait pas ouvert. Taxé d'office, amendé, il était aux poursuites pour ses impôts et quelques autres créances. Petit à petit, après avoir averti son employeur (compréhensif) de sa situation, il avait payé ses dettes par voie de saisie puis était parvenu à trouver des arrangements avec ses créanciers. Pendant sa dépression, il avait cependant toujours continué à payer son loyer et son assurance-maladie. Ceci parce qu'il voulait conserver son logis pour être en mesure de recevoir ses enfants et ne pas risquer de perdre son droit de visite et que – conscient de sa maladie mais pas encore prêt à consulter – il voulait avoir accès aux soins quand il parviendrait à décider de se faire soigner.

Au BCMA, nous lui avons demandé s'il pouvait nous expliquer ce qui nous intrigue depuis longtemps, à savoir pourquoi il avait gardé son courrier sans l'ouvrir au lieu de tout simplement le jeter. Il nous a expliqué que jeter le courrier émanant des autorités serait un acte de révolte, un refus conscient et assumé de ses obligations. Alors que pendant son épisode dépressif il était dans le déni, le refus de la réalité. Il savait qu'il avait des démarches administratives à faire, des formulaires à compléter et envoyer et se disait qu'il allait le faire bientôt, le week-end prochain, quand il serait moins fatigué, pendant les vacances. Le temps passait, il recevait des enveloppes dont le contenu l'inquiétait de plus en plus et il cachait son courrier sans l'ouvrir pour tenter d'échapper à l'angoisse que sa vue provoquait. Incapable

pendant sa dépression de se prendre complètement en mains et de faire face à toutes ses obligations, il avait mis le peu d'énergie qu'il lui restait à conserver son emploi et rester un père.

Conclusion et projet

Les personnes qui vivent une période d'incurie ne comprennent pas ce qui leur arrive et expriment de la honte, de la crainte, de la culpabilité ; elles sont très étonnées lorsque nous leur demandons de bien vouloir apporter tous leurs documents même s'il s'agit de courrier qui n'a pas été ouvert. Elles croient être une exception et réalisent alors que nous connaissons ce type de situation et qu'elles ne sont pas les seules à passer ou être passées par là.

La perte de confiance en soi peut s'accompagner d'une perte de confiance dans les autorités. Il faut bien comprendre que celui qui vit cette douloureuse incurie ne réalise vraiment pas ce qui lui arrive et qu'il remet à plus tard les démarches à entreprendre en croyant sincèrement qu'il y parviendra. C'est souvent lorsque les conséquences deviennent criantes – saisie sur salaire ou sur les indemnités de chômage, expulsion de l'appartement – que la réalité reprend violemment ses droits, accompagnée parfois d'un sentiment de fatalité et d'injustice, de la croyance en une machine aveugle et puissante qui s'acharne sur le faible.

Lorsque quelqu'un a été taxé d'office pendant un tel épisode, il le réalise la plupart du temps trop tard. Il faudrait en effet qu'il ait ouvert l'enveloppe de cette taxation à réception, lu qu'il avait un délai pour déposer réclamation, eu l'énergie de contacter rapidement son office d'impôt. Toutes choses qu'il est justement incapable de faire pendant le douloureux et difficile épisode qu'il traverse. Mais il arrive aussi, nous l'avons vu plus haut, que ce soit la taxation d'office qui provoque l'incurie.

S'il ne lui est pas possible de rattraper entièrement les dégâts, il incombe au BCMA de faire montre de considération et de compréhension. Puis de trouver au sein de l'administration les interlocuteurs qui connaissent et comprennent cette incurie, et sauront – dans la mesure des possibilités légales – aider suffisamment la personne concernée pour lui rappeler que les autorités ne sont pas seulement un concept mais des hommes et de femmes qui sont au service de la population.

Enfin, il faudrait que cette problématique soit sérieusement thématisée. Le BCMA mène une réflexion à ce sujet et songe à réunir des professionnels – employés d'offices des poursuites et offices d'impôt, avocats, médecins – qui ont l'expérience et le savoir de ce type d'incurie afin de la théoriser et de réfléchir aux moyens qui pourraient être mis en œuvre pour qu'elle soit mieux prise en charge et mieux comprise, en particulier par les autorités administratives et judiciaires.

BCMA Pratique

Fonctionnement

On peut atteindre le BCMA :

- pendant sa permanence téléphonique, du mardi au jeudi de 9 h 30 à 13 h au 021 557 08 99 ;
- en se rendant dans les bureaux pendant la permanence sans rendez-vous le mercredi de 15 h à 19 h, Place de la Riponne 5, 2^e étage, 1005 Lausanne ;
- par courriel à contact.mediation@vd.ch ;
- par le formulaire de contact de son site Internet : www.vd.ch/bcma ;
- par courrier postal : BCMA, case postale 5485, 1002 Lausanne ;
- par fax au 021 557 08 92.

Organisation

Le BCMA est composé de (situation au 31 juillet 2015) :

- Véronique Jobin et Christian Raetz, médiatrice et médiateur cantonaux ;
- Lionel Zighetti, adjoint ;
- Serge Fontannaz, secrétaire.

Composition du BCMA en 2014 :

- Véronique Jobin, médiatrice cantonale
- Christian Raetz, adjoint ;
- Lionel Zighetti, adjoint ;
- Nicole Veillard, secrétaire.

Composition du BCMA en 2013 :

- Véronique Jobin, médiatrice cantonale
- Lionel Zighetti, adjoint ;
- Nicole Veillard, secrétaire.

Terminologie

Autorités administratives

Dans ce rapport, on entend par *Autorités administratives* :

- les services et offices de l'Administration cantonale vaudoise ;
- les personnes physiques et morales auxquelles l'État confie des tâches publiques ; par exemple : les Centres sociaux régionaux et intercommunaux (CSR, CSI), l'Établissement vaudois d'accueil des migrants (EVAM),

l'Établissement cantonal d'assurance (ECA), la Caisse cantonale vaudoise de compensation (CCVD), etc.

Autorités judiciaires

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

Hors du champ d'application de la LMA

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

La demande n'a pas trait à l'activité des autorités cantonales. Il s'agit par exemple d'une relation entre un administré et sa commune, entre locataire et bailleur ; ou d'un problème de voisinage, d'une demande de conseils juridiques, etc.

La demande concerne les autorités cantonales mais n'entre pas dans le champ d'application de la LMA :

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

L'activité du BCMA en quelques exemples

Les exemples de situations qui suivent respectent l'anonymat des personnes concernées par l'intervention du BCMA.

Remboursement d'aide sociale

Madame H contacte le BCMA suite à un différend avec un Centre Social Régional (CSR)³, qui lui réclame de l'argent. Elle explique qu'elle a reçu de l'aide sociale du CSR de 2006 à 2009, qu'elle est rentière AVS depuis le 1^{er} janvier 2009 et bénéficie des prestations complémentaires (PC)⁴. Comme c'est fréquemment le cas, Mme H a dû attendre une décision de la Caisse cantonale de compensation AVS pour pouvoir toucher les PC. Durant cette période d'attente, le CSR lui a versé un appoint chaque mois pour couvrir ses besoins vitaux, au titre d'avances sur les PC à venir.

C'est au mois d'avril 2009 que la Caisse a rendu sa décision d'octroi, avec effet rétroactif au début de son droit à la rente AVS, soit dès le 1^{er} janvier 2009. La Caisse AVS a versé directement à Mme H le montant rétroactif des PC pour les

³ Le CSR est l'organisme chargé d'octroyer les prestations cantonales d'aide sociale, à savoir, principalement, le Revenu d'insertion (RI).

⁴ Les prestations complémentaires viennent, comme leur nom l'indique, compléter les rentes AVS ou AI lorsque celles-ci ne couvrent pas les besoins vitaux de la personne.

mois de janvier, février et mars 2009⁵. Le CSR a alors demandé à Mme H de lui restituer les montants versés à titre d'avances. En effet, selon le principe de la subsidiarité, l'aide sociale n'est versée qu'en dernier ressort, après déduction de toutes les ressources de la personne, et après que celle-ci ait fait valoir toutes les aides auxquelles elle peut prétendre.

Si Mme H comprend le principe de subsidiarité, elle explique qu'en réalité il y a eu une erreur dans les versements du CSR au tout début de son droit, en 2006. Ainsi, la première décision lui donnant droit à l'aide sociale mentionne, « date du début de l'aide 01.10.2006 ». Or, elle a touché l'aide sociale seulement dès le mois de novembre. Dans son esprit, il manque donc un mois et c'est la raison pour laquelle elle s'oppose au remboursement demandé par le CSR (les trois mois d'avances du CSR correspondent environ à un mois d'aide sociale complète).

Après avoir écouté les explications de Mme H et consulté les pièces que celle-ci a fournies, le BCMA contacte le CSR pour discuter de la dette de Mme H et de la date du début de l'aide. Après recherche dans ses archives, le CSR peut renseigner le BCMA de la manière suivante.

Quand Mme H s'est présentée au CSR en octobre 2006, elle était menacée d'être expulsée de son logement avec sa fille, pour des loyers impayés. Le CSR avait alors réglé de toute urgence les montants dus et ainsi évité une expulsion à Mme H et sa fille. Ce n'est que le mois suivant qu'une demande formelle d'aide sociale avait pu être déposée, laquelle n'est pas rétroactive. La date de début d'aide indiquée sur la décision, « 01.10.2006 », correspond donc au mois du sauvetage de l'appartement, le premier versement du RI étant intervenu un mois plus tard.

Le BCMA transmet ces explications à Mme H, qui se remémore ces événements pénibles et comprend ce qui s'est passé à l'époque. Si elle ne conteste plus le bien-fondé de sa dette, elle n'a, pour autant, pas les ressources suffisantes pour l'honorer. Le BCMA lui transmet alors une information reçue du CSR : étant donné les causes de la dette et la situation financière actuelle de Mme H, elle peut demander une remise (réduction totale ou partielle) de sa dette au CSR. Madame suit ce conseil et envoie une demande de remise au CSR, lequel la fait suivre au Service de prévoyance et d'aide sociales pour qu'il rende une décision. Au final, Mme H obtient la remise totale de sa dette.

Déclaration d'impôt électronique

Un contribuable utilisait depuis plusieurs années l'application VaudTax pour faire sa déclaration d'impôt. Il a toutefois constaté que la dernière version n'est plus compatible avec son ordinateur. Il considère qu'il n'a pas obtenu d'explications satisfaisantes de la part des autorités cantonales qu'il a contactées, ce qui l'incite à déposer une demande de médiation.

Le BCMA prend contact avec les informaticiens en charge de VaudTax à l'Administration cantonale des impôts (ACI). L'explication suivante est fournie :

⁵ Depuis le 1^{er} janvier 2012, les montants avancés par les CSR peuvent leur être remboursés directement : la Loi sur l'action sociale vaudoise (LASV) a été modifiée en ce sens (article 46 LASV).

VaudTax ne peut plus être utilisé sur des versions anciennes de certains systèmes d'exploitation qui ne peuvent plus être mises à jour et ne répondent plus aux standards de sécurité actuels. L'ACI propose toutefois que le contribuable qui a saisi le BCMA vienne dans les bureaux de l'ACI, où on peut lui mettre un ordinateur à disposition le temps de remplir sa déclaration.

Les explications et la proposition de l'ACI sont transmises au contribuable, qui se déclare satisfait.

Identité administrative multiple

Le BCMA reçoit un appel de Mme Dupuis, ressortissante de l'Union européenne, établie en Suisse depuis de nombreuses années. Elle s'y est mariée au début des années 1990. A cette occasion, son nom de jeune fille (Morero) a été remplacé par le nom de son mari (Dupuis).

Courant 2014, elle demande et obtient le renouvellement de son autorisation d'établissement (permis C). Le nouveau document mentionne son nom de jeune fille (Morero) comme nom principal, le nom pris après le mariage (Dupuis) n'apparaissant qu'au verso.

Lors de démarches entreprises auprès d'un office régional de placement (ORP), Mme Dupuis se rend par ailleurs compte qu'elle y est inscrite sous son nom de jeune fille (Morero).

Madame Dupuis est un peu déçue, car elle est :

- inscrite à l'état civil et au contrôle des habitants comme Mme Dupuis, nom qu'elle utilise depuis plus de 20 ans ;
- identifiée comme Mme Morero sur son permis d'établissement, Dupuis n'apparaissant qu'en tant qu'identité secondaire ;
- connue comme Mme Morero par l'ORP (sa carte AVS est aussi à ce nom).

Elle contacte plusieurs autorités pour obtenir que son identité soit Dupuis. Mais elle désespère face à une situation où divers intervenants appliquent des bases légales différentes en n'ayant pas toujours la maîtrise du contenu des bases de données qu'ils utilisent.

Saisi de cette demande, le BCMA prend de nombreux contacts (ORP, Service de la population, Caisse cantonale vaudoise de compensation, Registre central des assurés AVS) pour démêler les responsabilités et compétences des uns et des autres, pour parvenir au résultat suivant :

- le Service de la population (SPOP, canton de Vaud) est chargé de la délivrance des autorisations d'établissement. Il applique, sans aucune marge de manœuvre, une nouvelle directive du Secrétariat d'État aux migrations (Confédération) selon laquelle le permis d'établissement doit contenir comme identité principale ce qui figure sur la ligne de codage du passeport. Or, le passeport de Mme Dupuis comporte l'identité suivante : « Morero épouse de Dupuis ». Le SPOP doit donc indiquer le nom de jeune fille (Morero) comme identité principale, même s'il diffère de l'identité de l'état civil. Le seul moyen de changer cela est de formuler une

demande de changement de nom auprès du pays qui a émis le passeport. Le BCMA en informe l'intéressée.

- l'ORP et la Caisse cantonale vaudoise de compensation se fondent sur une base de données gérée par la Centrale de compensation (Confédération), notamment pour l'émission des cartes AVS. Le BCMA peut finalement établir que cette base de données n'a pas intégré, pour Mme Dupuis, le changement de nom survenu à l'état civil après son mariage dans les années 90. Cette situation ayant été corrigée suite à l'intervention du BCMA, elle est ensuite correctement identifiée par toutes les autorités d'application de l'assurance chômage.

Madame Dupuis est désormais identifiée sous ce nom par toutes les instances administratives sauf le SPOP : comme nous l'avons vu plus haut, il est obligé de reprendre les données figurant sur le passeport du pays d'origine pour l'établissement de l'autorisation d'établissement.

Reconnaissance d'une adoption

Madame et Monsieur C, binationaux suisses et américains, ont adopté une fillette d'origine chinoise. L'adoption a été reconnue aux USA, où le couple réside. Par le biais de la représentation diplomatique, Mme et M. C ont demandé la reconnaissance de l'adoption en Suisse.

Afin de pouvoir reconnaître l'adoption, la Direction de l'état civil a demandé au couple un « Certificat de conformité d'une adoption internationale selon l'article 23 de la Convention de La Haye du 29 mai 1993 sur la protection des enfants et la coopération en matière d'adoption internationale ». Monsieur C saisit le BCMA auquel il affirme avoir remis aux autorités suisses les mêmes documents qu'aux autorités américaines, qui n'ont pas exigé ce certificat.

Le BCMA prend contact avec la Direction de l'état civil, qui considère que c'est aux parents d'entreprendre les démarches nécessaires pour l'obtention du document manquant, ce qui peut impliquer un voyage en Chine. Suite à l'intervention du BCMA, l'état civil reprend toutefois contact avec la représentation diplomatique aux USA et, après quelque temps, reçoit le document manquant par courrier diplomatique. L'adoption est finalement reconnue.

Indemnités chômage et départ à l'étranger

Monsieur D, ressortissant européen au bénéfice d'une autorisation de courte durée (permis L) valable jusqu'au 31 mars 2014, a perdu son travail à cette même date. Le 2 avril 2014, il a demandé la prolongation de son autorisation de séjour au Contrôle des habitants de sa commune et s'est inscrit à l'Office régional de placement. Mi-avril 2014, il a eu la confirmation d'un nouvel emploi (à l'étranger) et l'a signalé au Contrôle des habitants, qui a annulé la demande de prolongation de permis (avec remboursement de l'émolument). Il a quitté la Suisse fin avril 2014.

La Caisse cantonale de chômage a rendu en mai 2014 une décision de refus d'octroi de l'indemnité chômage, au motif que Monsieur D n'était pas formellement au bénéfice d'une autorisation de travailler durant le mois d'avril 2014. Monsieur D

n'a ainsi pas pu toucher d'indemnités-chômage durant ce mois, alors qu'il était effectivement sans emploi et avait cotisé suffisamment à l'assurance chômage.

Dans cette situation bloquée, le BCMA a pris contact avec la Caisse de chômage et avec le Service de la population. Il a été convenu que ce dernier émettrait une attestation du droit théorique de Monsieur D à obtenir une autorisation de travailler durant le mois d'avril 2014. Sur cette base, la Caisse cantonale de chômage a pu verser les indemnités auxquelles Monsieur D avait droit.

Explications fiscales

Monsieur A contacte le BCMA. Il est très fâché, car il considère que l'Office d'impôts a fait des erreurs de calcul évidentes et s'obstine à ne pas les reconnaître. Monsieur A fournit des décomptes, indiquant les points qui lui semblent poser problème.

Le BCMA prend contact avec l'Office d'impôt. Il s'avère que celui-ci a déjà essayé à plusieurs reprises de fournir des explications, mais qu'il s'est heurté à un mur d'incompréhension, Monsieur se montrant par ailleurs très désagréable.

Après avoir étudié les documents fournis par l'Office d'impôt, il apparaît que les calculs ont été faits correctement, mais que Monsieur A n'a pas compris certains éléments des relevés fiscaux dont il dispose. Le BCMA lui fait part de sa position, en fournissant les explications nécessaires. Monsieur A admet finalement que l'Office d'impôt a fait son travail correctement.

Relations difficiles avec les autorités

Il y a quelques années, M. G a eu de graves ennuis de santé liés à des difficultés professionnelles et familiales. Il a souffert d'incurie (voir l'avant-propos, pages 6 et suivantes, traitant de cette problématique), ce qui a conduit à des taxations d'office et à des milliers de francs d'arriérés d'impôts. S'étant reconstruit peu à peu, il reste cependant fragile et les contacts avec l'administration demeurent pour lui très difficiles.

Monsieur G a convenu d'un plan de paiement avec l'Office d'impôts, mais il a eu du retard en raison de frais extraordinaires et justifiés. Il a contacté l'Office, mais la discussion a pris un tour compliqué, ce qui l'a mis dans un état d'angoisse très important et paralysant. Ne sachant comment continuer, il a contacté le BCMA en exprimant clairement sa volonté de régler ses dettes fiscales.

Le BCMA a établi avec un M. G un budget précis et en a discuté avec l'Office d'impôts. Une séance commune a ensuite eu lieu (Monsieur G, Office d'impôts, BCMA), qui a permis à M. G d'entrer à nouveau dans une relation de confiance avec l'Office et d'obtenir un nouveau plan de paiement. Une fois ce lien établi, le BCMA a pu se retirer, tout en restant à disposition de M. G et de l'Office en cas de besoin. Plusieurs mois plus tard, M. G a informé le BCMA que tout se passait bien et qu'il avait pu rembourser l'entier de sa dette fiscale.

Obligations d'une curatrice

Depuis plus de 30 ans, Mme A est la curatrice de sa fille. Elle n'a jamais eu de souci avec la Justice de paix, autorité de surveillance des curateurs, à laquelle elle a

fourni chaque année les décomptes exigés. Son dossier étant maintenant suivi par une nouvelle juge-assesseur, celle-ci lui demande beaucoup plus de justificatifs, notamment des relevés de tous les mouvements sur les comptes. Madame A a l'impression qu'on la « chicane » injustement et sans motifs.

Le BCMA explique les limites de son action dès lors que l'autorité concernée est une autorité judiciaire. Il prend contact avec la Justice de paix pour recevoir des explications sur les raisons des demandes qui ont été faites et les transmet à Mme A. Celle-ci, sans être complètement apaisée, est satisfaite de l'intervention du BCMA, qui lui a permis de faire part de sa position à la Justice de paix, mais aussi de mieux comprendre les demandes qui lui étaient faites.

Le justiciable ne comprend pas une formulation

Monsieur E a reçu une ordonnance pénale de la part du Ministère public. Il ne comprend pas une des formulations qui y figure : « L'opposition doit être motivée à l'exception de celle du prévenu ». Le BCMA ne peut pas donner des conseils juridiques. Il peut toutefois fournir à M. E des explications sur le sens de cette formulation : M. E, s'il le veut, peut contester l'ordonnance pénale qu'il a reçue sans être obligé d'indiquer les raisons pour lesquelles il s'y oppose. Pour le surplus, M. E est renvoyé vers des instances à même de le conseiller sur les éventuelles démarches juridiques à accomplir.

Le BCMA en chiffres

Vue globale des nouvelles demandes

Figure 1

Nouvelles demandes de l'année	2014	2013	2012
concernant les autorités administratives	138	138	111
concernant les autorités judiciaires	23	17	18
concernant les autorités administratives et judiciaires	12	10	2
hors du champ d'application de la LMA	72	92	85
Total	245	257	216

Figure 2

Dont demandes simples	2014	2013	2012
concernant les autorités administratives	26	18	16
concernant les autorités judiciaires	8	4	3
concernant les autorités administratives et judiciaires	1	1	0
hors du champ d'application de la LMA	41	32	52
Total	76	55	71

La Figure 1 répertorie toutes les demandes reçues entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre de chaque année.

La Figure 2 rend compte de la part de ces nouvelles demandes qui peut être traitée très rapidement et simplement, en répondant à la personne concernée par téléphone ou courriel sans devoir faire des recherches documentaires ni prendre contact avec une autorité.

Demandes traitées

Figure 3

Demandes entrées avant	2014	2013	2012
concernant les autorités administratives	37	28	27
concernant les autorités judiciaires	1	3	2
concernant les autorités administratives et judiciaires	4	1	1
hors du champ d'application de la LMA	1	0	0
Total	43	32	30

Figure 4

Demandes traitées	2014	2013	2012
concernant les autorités administratives	175	166	138
concernant les autorités judiciaires	24	20	20
concernant les autorités administratives et judiciaires	16	11	3
hors du champ d'application de la LMA	73	92	85
Total	288	289	246

Figure 5

État des demandes au 31 décembre	2014	2013	2012
Abouties	252	246	214
Pendantes	36	43	32
Total	288	289	246

Le détail des nouvelles demandes

Figure 6 Connaissance du BCMA

Comment a-t-on connu le BCMA ?	2014	2013	2012
Internet	99	88	96
Un proche	24	26	24
Déjà fait appel au BCMA	23	33	25
Administration cantonale vaudoise	18	19	16
Divers	8	4	5
Association	7	15	18
Ordre judiciaire vaudois	6	9	4
Administration d'une commune vaudoise	3	6	2
Déléataire de tâches publiques	3	5	5
En passant devant locaux du BCMA	3	3	2
Avocat	2	5	0
Grand Conseil	2	3	3
Presse	2	2	0
Administration fédérale	1	2	0
Administration d'un autre canton	1	1	0
Feuille des avis officiels du canton de Vaud	0	3	1
Prospectus du BCMA	0	2	6
Administration fédérale	0	2	0
Protection juridique	0	2	3
Administration d'un autre pays	0	1	1
<i>Non renseigné</i>	43	26	5
Total	245	257	216

Figure 7 Saisine du BCMA

Comment a-t-on pris contact avec le BCMA ?	2014	2013	2012
Téléphone	157	166	141
Courrier électronique	39	36	48
Courrier postal	19	19	9
Permanence sans rendez-vous	13	20	2
Visite spontanée	10	11	12
Formulaire de contact	7	4	3
Fax	0	1	1
Total	245	257	216

La saisine orale (téléphone, permanence sans rendez-vous, visite spontanée) demeure le mode principal de prise de contact, et c'est tant mieux. Elle illustre la facilité d'accès du BCMA et permet mieux que l'écrit de comprendre la nature de la demande.

Figure 8 Personnes morales, personnes physiques, sexe

Qui a fait appel au BCMA ?	2014	2013	2012
Hommes	125	118	107
Femmes	101	112	75
Personnes morales	9	15	26
Couples	10	12	8
Total	245	257	216

Figure 9 Lieu de résidence

Où vivent les personnes qui ont fait appel au BCMA ?	2014	2013	2012
Canton de Vaud	198	210	168
Autre pays	17	17	16
Autre canton	15	23	24
<i>Non renseigné</i>	15	7	8
Total	245	257	216

Autres pays en 2013 : Algérie, Allemagne, Autriche, France, Royaume-Uni, Pays-Bas. En 2014, les autres pays sont les suivants : Cameroun, États-Unis, France, Royaume-Uni, Kosovo, Koweït, Pays-Bas, Serbie, Slovaquie.

Les autres cantons en 2013 et 2014 : Berne, Fribourg, Genève, Glaris, Jura, Neuchâtel, Obwald, Valais, Zurich.

Figure 10 Détail du canton de Vaud

Provenance des demandes selon les districts	2014	2013	2012
Lausanne	69	69	55
Ouest lausannois	24	27	16
Jura-Nord vaudois	24	21	19
Lavaux-Oron	21	14	11
Nyon	15	15	13
Riviera-Pays-d'Enhaut	14	22	17
Morges	11	13	12
Gros-de-Vaud	8	8	10
Aigle	6	11	9
Broye-Vully	6	10	6
Total canton de Vaud	198	210	168

Figure 11 Contacts générés par les demandes

Traitement quantitatif des demandes de médiation	2014	2013	2012
Auprès des usagères et des usagers			
Téléphones	642	655	578
Courriers électroniques	329	319	244
Entretien au bureau	134	133	121
Courriers postaux	51	83	98
Visite sur place	0	2	1
Fax	0	0	0
Auprès des autorités			
Téléphones	305	321	231
Courriers électroniques	360	306	244
Courriers postaux	18	20	23
Visite sur place	10	13	12
Entretien au bureau	2	5	4
Fax	0	3	1
Séances de médiation	5	4	3

On comptabilise tous les entretiens téléphoniques (appels reçus ou émis par le BCMA) tandis que seuls les courriers électroniques et postaux émanant du BCMA (mais pas ceux qu'il reçoit) sont comptabilisés.

Les séances de médiation, mettant en présence l'utilisateur, les représentants de l'autorité et le BCMA, sont rares. Ce n'est qu'exceptionnellement que de telles séances sont de nature à contribuer de manière décisive à la résolution des différends dont le BCMA est saisi. Le BCMA agit en règle générale en faisant la « navette » entre les usagers et les autorités. Cette mise en relation indirecte est, dans la grande majorité des cas, la manière la plus efficace de traiter les demandes.

Figure 12

Instances concernées par les demandes de médiation	2014	2013	2012
Service de la population	35	21	31
Administration cantonale des impôts	34	32	38
Centre social régional ou intercommunal (CSR & CSI)	19	19	17
Office des poursuites	11	1	5
Service de l'emploi	11	17	6
Office vaudois d'assurance maladie (OVAM)	9	5	9
Office des curatelles et tutelles professionnelles	8	2	5
Service des automobiles et navigation	8	8	6
Justice de paix	7	4	6
Service de protection de la jeunesse (SPJ)	7	4	1
Caisse cantonale vaudoise de compensation AVS	5	7	5
Service de prévoyance et d'aide sociales	5	9	7
Tribunal cantonal	5	4	3
Ministères publics d'arrondissement	4	6	3
Direction générale de l'enseignement obligatoire	4	4	2
Police cantonale	4	2	3
Caisse cantonale de chômage (Cch)	4	0	0
Tribunaux d'arrondissements	3	5	3
Etablissement cantonal d'assurance (ECA)	3	4	2
Préfectures	3	3	4
Agences d'assurances sociales	3	2	0
Etablissement vaudois d'accueil des migrants (EVAM)	3	1	5
Office de l'Assurance invalidité pour le canton de Vaud	2	3	2
Registre du commerce	2	0	1
Service de l'enseignement spécialisé et de l'appui à la formation	2	0	1
Secteur Recouvrement du Service juridique et législatif	1	10	10
Service pénitentiaire	1	4	0
Service du développement territorial	1	3	0

Direction des systèmes d'information	1	0	0
Direction générale de l'enseignement postobligatoire	1	0	3
Service de l'agriculture	1	0	0
Service Immeubles, Patrimoine et Logistique	1	0	0
Service juridique et législatif	1	0	1
Tribunal des mineurs	1	0	0
Unité de développement durable	1	0	0
Office cantonal des bourses d'études	0	3	3
Bureau d'information et de communication de l'État de Vaud	0	2	1
Archives cantonales vaudoises	0	1	0
Centre médico-social (CMS)	0	1	0
Direction générale de l'environnement	0	1	1
Fondation vaudoise de probation	0	1	0
Office de l'enseignement spécialisé	0	1	0
Offices des faillites	0	1	0
Service de la sécurité civile et militaire	0	1	0
Service des communes et du logement	0	1	0
Service des routes	0	1	2
Université de Lausanne	0	1	0

Figure 13

Demandes suivies d'une prise de contact avec l'autorité	2014	2013	2012
Demandes concernant les autorités administratives	108	105	68
Demandes concernant les autorités judiciaires	6	5	6
Demandes concernant les autorités admin. et jud.	14	9	2
Demandes hors du champ d'application de la LMA	3	7	4
Total	131	126	80

En portant les chiffres de la figure 13 ci-dessus au regard du nombre total de demandes traitées en 2013 et 2014 (Figure 4, page 17), on constate une prise de contact pour plus de 60 % des demandes concernant les autorités administratives, pour un quart quand les autorités judiciaires sont concernées et pour plus de 80 % dans les quelques situations imbriquant les deux. Pour les demandes hors champ d'application, c'est en moyenne dans seulement 5 % des cas qu'un contact a été pris auprès de l'autorité : soit pour demander des renseignements en vue de s'assurer que la LMA ne s'applique pas, soit pour obtenir des informations à transmettre à la personne.

Les demandes n'apparaissant pas dans ce tableau sont celles auxquelles le BCMA peut répondre sans interpeller l'autorité concernée : par exemple en traduisant le langage administratif ou juridique en langage courant, en expliquant un processus décisionnel et les bases légales sur lesquelles il repose. Il arrive aussi que la personne requérante renonce à sa demande après avoir pris contact avec le BCMA, en exprimant sa satisfaction d'avoir été écoutée et comprise.

Personnes victimes de mesures coercitives⁶

Les autorités suisses, tant de la Confédération, des cantons que des communes, se penchent actuellement sur la situation d'enfants et d'adolescents qui ont été victimes de mesures coercitives à des fins d'assistance et de placements jusqu'au début des années 1980. Avant une modification du Code civil en 1981, la privation de liberté à des fins d'assistance n'était pas réglementée et les mesures coercitives ci-dessous ont eu cours en Suisse jusqu'au début des années 80 :

- Internement administratif/détention administrative : internement dans une institution fermée ou un pénitencier sans que la personne concernée ait fait l'objet d'une condamnation ;
- atteinte au droit à la procréation : castration, stérilisation ou avortement forcés ;
- adoption forcée ;
- placement extrafamilial : enfants placés d'office chez des privés ou en foyer.

Les cantons ont institué des Points de contacts auxquels les victimes peuvent s'adresser pour témoigner de ce qu'elles ont vécu, être accompagnées dans leurs demandes d'accès aux archives et appuyées dans certaines démarches administratives, en particulier le dépôt d'une demande d'aide immédiate.

Un fonds suisse d'aide immédiate a en effet été institué en 2014, qui permet aux victimes de mesures coercitives se trouvant dans une situation financière difficile de recevoir un montant entre 4 000 et 12 000 francs (délai pour le dépôt des demandes : 30 juin 2015). Tous les cantons y participent, sauf le canton de Vaud, qui disposait déjà d'une base légale et d'un fonds propre lui permettant d'octroyer une allocation de 12 000 francs aux victimes, selon des critères similaires à ceux du fonds auquel participent les autres cantons (délai pour le dépôt des demandes : 31 août 2015).

Le BCMA a, dès septembre 2013, fonctionné comme Point de contact pour le canton de Vaud. En raison d'un sous-effectif dû à la maladie, il a dû se résoudre à transmettre cette mission. C'est ainsi le Centre LAVI qui fonctionne comme Point de contact depuis le mois de juin 2014. Le BCMA continue à instruire les demandes d'allocation et à les transmettre à la Chancellerie d'État, qui les préavise en vue de la décision du Conseil d'État.

Cette mission supplémentaire a généré une charge de travail importante.

⁶ On trouvera plus d'informations sur ce qui n'est qu'esquissé ci-dessus sur le site du Délégué aux victimes de mesures de coercition à des fins d'assistance (<http://www.fuersorgerischezwangsmassnahmen.ch/fr/index.html>)

Activités extérieures du BCMA

15 mai 2013

Conférence du Dr Jean Furtos à l'occasion des 20 ans de l'association Appartenances à Lausanne.

16 mai 2013

Journée des communes vaudoises à Montricher.

27 mai 2013

Conférence débat : *Sponsoring, architecture et culture : Musée public – musée privé ?*, à l'Ecole cantonale d'art de Lausanne (ECAL).

26 juin 2013

5 ans de l'Ombudscm, l'office de conciliation des télécommunications, à Berne.

13 septembre 2013

Journée officielle du Comptoir suisse à Lausanne.

19 octobre 2013

Foire de Zoug, dont le Canton de Vaud était l'invité d'honneur.

25 au 28 novembre 2013

8^e Congrès des membres de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) à Dakar.

30 juin 2014

Présentation du BCMA à une Délégation de la Cour supérieure de Beijing (République populaire de Chine) en visite à Lausanne.

13 septembre 2014

Journée officielle du Comptoir suisse à Lausanne.

Publié le 20 août 2015

Vous pouvez commander la documentation du BCMA :

- Loi sur la médiation administrative du 19 mai 2009 (LMA)
- Prospectus du BCMA
- Rapports annuels 2010, 2011, 2012, 2013-2014

Par :

- courriel : contact.mediation@vd.ch
- téléphone : +41 21 557 08 99
- courrier postal : BCMA, CP 5485, CH-1002 Lausanne
- fax : +41 21 557 08 92