



RAPPORT ANNUEL 2017

Préambule	3
Un plan stratégique pour le BCMA	4
BCMA Pratique	8
Terminologie	9
L'activité du BCMA en quelques exemples	10
Reprise de contact avec l'office d'impôt	10
Comment s'opposer à un commandement de payer	11
Dispense d'assurance maladie en Suisse	12
Retards de paiement et poursuites	13
Communication difficile avec un curateur	14
Coordination entre différentes entités	15
Le BCMA en chiffres	16
Figure 1 - Nouvelles demandes	16
Figure 2 - État des demandes au 31 décembre	17
Figure 3 - Connaissance du BCMA	18
Figure 4 - Saisine du BCMA	19
Figure 5 - Lieu de résidence	20
Figure 6 - Instances concernées par les demandes	21
Figure 7 - Demandes suivies d'une prise de contact avec l'autorité	23
Autres activités du médiateur	24

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

Il est publié sur le site Internet du BCMA :

www.vd.ch/bcma

PRÉAMBULE

Comme chaque année, nous avons le plaisir de publier un rapport, dont le but est de rendre compte des activités du Bureau cantonal de médiation administrative (BCMA).

L'année 2017 a été marquée, sur le plan organisationnel, par le déménagement de notre entité dans le courant du mois de mars. Tout en restant à Lausanne, nous avons quitté la place de la Riponne 5 pour nous établir à l'avenue Saint-Martin 6. Ces nouveaux locaux, que nous continuons à partager avec le Bureau de la Préposée à la protection des données et à l'information, nous permettent de mieux répondre aux besoins fonctionnels que nous avons, ainsi qu'à ceux des citoyennes qui nous saisissent. Nous remercions ici toutes les personnes qui ont contribué à rendre possible ce déménagement.

Le médiateur cantonal a par ailleurs été réélu par le Grand Conseil pour une nouvelle période de cinq ans. Vous trouverez dans les pages qui suivent un aperçu des axes stratégiques qui vont être donnés à l'entité durant cette législature.

Enfin, comme à l'accoutumée, nous avons résumé certaines des situations que nous traitons au quotidien afin de donner des illustrations de notre travail.

UN PLAN STRATÉGIQUE POUR LE BCMA

En novembre 2017, le Grand Conseil a élu le médiateur cantonal pour un nouveau mandat qui s'étend jusqu'à la fin de la législature, soit en 2022. Le début de cette période de cinq ans a constitué un moment propice pour une réflexion plus large sur les contours de l'action du Bureau cantonal de médiation administrative (BCMA), sur ses valeurs et sur la vision qu'en a le médiateur. Il a conduit à la formulation d'un plan stratégique, que vous trouverez esquissé ci-dessous.

Les missions prioritaires du médiateur apparaissent dans la loi du 19 mai 2009 sur la médiation administrative (LMA) :

- la résolution à l'amiable des conflits entre les autorités et les usagères et les usagers ;
- l'aide aux usagères et aux usagers dans leurs rapports avec les autorités.

Depuis la création du BCMA, ces deux missions se traduisent par la volonté de placer les citoyen-ne-s et leurs besoins au centre de l'action du médiateur.

Le BCMA est une petite entité, avec trois collaborateurs (pour un taux d'activité total de 260%). L'essentiel de ces ressources reste dévolu à ces missions prioritaires: il s'agit de trai-

ter les demandes concrètes des personnes qui s'adressent à nous.

Mais nous souhaitons montrer aussi les axes complémentaires que nous avons l'intention de suivre au cours des prochaines années pour améliorer encore l'action du bureau et renforcer sa position. Nous avons ainsi travaillé à l'élaboration d'un plan stratégique, qui a pour but de fixer les priorités de fonctionnement du bureau pour la durée du mandat, de 2018 à 2022.

Il est de plus intéressant, pour une autorité indépendante comme l'est le BCMA, de ne pas seulement rendre compte de son activité de manière rétrospective, par le biais d'un rapport annuel prévu par la loi, mais de présenter également sa vision, ses objectifs et ce qu'elle entend mettre en place pour les réaliser.

VISION ET DEVISE

Élaborer un plan stratégique impose de clarifier d'abord la vision que nous avons de notre bureau. Cette vision représente l'idée que nous nous faisons de notre activité, sur la base de nos missions légales et des objectifs que nous souhaitons atteindre à moyen terme.

Nous devons assurer l'accomplissement des missions que la loi confère au BCMA (art. 1^{er} LMA); nous le faisons dans le cadre du traitement quotidien des plaintes. Le centre de notre action, en travaillant sur les demandes qui nous parviennent, consiste à faciliter la résolution des problèmes administratifs et à trouver des solutions; nous aidons ainsi les citoyen-ne-s dans leurs rapports avec les autorités. Lorsque l'action de celles-ci nous paraît correcte, nous nous efforçons de donner des explications les plus complètes possibles, en particulier pour permettre aux personnes de comprendre les décisions qui les concernent et éviter aux autorités des reproches infondés (art. 1^{er} let. e LMA). Les échanges que nous avons avec les services de l'État contribuent à l'amélioration des pratiques et encouragent ces services à favoriser de bonnes relations avec les usagères et les usagers (art. 1^{er} let. c et d LMA).

Nous continuerons à mettre l'accent sur le traitement des demandes individuelles. En plus de cela, nous souhaitons profiter de notre expérience, de ce regard particulier que nous

avons sur les problèmes que les citoyen-ne-s rencontrent, pour renforcer notre contribution à l'amélioration de la pratique des autorités (art. 1^{er} let. d LMA).

Ces deux aspects sont ainsi intégrés dans une formulation concise des missions du BCMA, qui guidera notre action au cours des prochaines années:

Le médiateur aide les usagères et les usagers dans leurs relations avec les autorités et les appuie pour trouver des solutions en cas de conflits. Il contribue à améliorer la qualité des services aux citoyen-ne-s.

Cette vision peut aussi être condensée dans une devise, qui sera celle du BCMA jusqu'en 2022:

Le médiateur: au service de tou-te-s et engagé pour une meilleure administration.

Comme le reflète cette devise, le médiateur se tient à disposition tant de la population que des autorités afin de contribuer à trouver des issues favorables aux situations pour lesquelles il est saisi. Il s'agit là de sa mission prioritaire. Mais le médiateur agit aussi d'une manière plus globale visant, à partir des cas particuliers, à contribuer à améliorer le fonctionnement des autorités.

VALEURS

La proposition qui précède a été accompagnée d'une réflexion qui a porté sur les valeurs qui sont celles du BCMA et de l'ensemble de ses collaborateurs. Ceux-ci agissent en tout temps en portant une attention particulière à fonder leurs actions sur :

Le respect : le médiateur aborde les personnes sans a priori et avec bienveillance, quelle que soit leur situation ;

L'écoute : le médiateur prend le temps d'écouter de manière ouverte et sans jugement les personnes qui le saisissent pour faire part de leurs difficultés avec les autorités ;

La rigueur : le médiateur reste toujours conscient de son rôle, qui doit être clairement expliqué : il est un intermédiaire, et pas un assistant social, un avocat, un mandataire, une instance de recours ou une autre autorité décisionnelle. Cette clarté est une condition à la création d'une relation de confiance, indispensable au bon déroulement du processus de médiation administrative. Rigueur aussi quant au traitement des dossiers, tant sur la forme que sur le fond, ce qui implique notamment d'éviter toute approximation et de se soumettre à des exigences de qualité constantes ;

L'impartialité : le médiateur garantit un traitement équitable des demandes, sans avantager a priori la personne qui le saisit ou l'autorité concernée ;

L'indépendance : le médiateur ne peut recevoir d'instruction d'une autre autorité. Il agit dans le cadre défini par la loi, qui garantit son indépendance.

BUTS STRATÉGIQUES

Afin de mettre en oeuvre la vision présentée ci-dessus, nous avons défini trois buts stratégiques qui encadreront notre action.

1. Promouvoir la culture de bonne administration

Du fait de sa position singulière entre les citoyen-ne-s et les autorités, le médiateur est un observateur privilégié des conduites administratives. Il peut développer des propositions de bonne conduite administrative et y sensibiliser dans la mesure nécessaire le personnel de l'État. Il le fait en particulier sur la base des observations faites dans les situations concrètes qu'il est amené à traiter.

Ce but se base sur l'hypothèse que quelles que soient ses qualités, toute administration a une marge de progression dans son action et son attitude envers la population. Le médiateur, de par son expérience, son expertise et son positionnement, peut nourrir les efforts d'amélioration.

2. Optimiser le traitement des réclamations

Le médiateur se doit d'être exemplaire dans la manière de traiter les demandes qui lui parviennent. Il oeuvre ainsi à améliorer ses propres procédures et processus, ainsi que les outils nécessaires au traitement des demandes qui lui parviennent. Les outils utilisés (en particulier l'application de suivi des

dossiers) et les pratiques du BCMA seront mises à jour dans un soin constant du traitement optimal des demandes.

3. Optimiser la communication

Les citoyen-ne-s ne peuvent faire appel au médiateur que s'ils connaissent son existence. Il doit ainsi informer la population des services qu'il offre. Le BCMA n'est pas assez connu du public ; pour y remédier, des efforts de communication doivent être faits. Des ressources, même modestes, doivent être dégagées pour permettre une meilleure visibilité du bureau et de ses services aux citoyen-ne-s.

Les buts stratégiques énoncés ci-dessus sont décrits plus précisément dans le plan stratégique qui peut être consulté sur le site Internet www.vd.ch/bcma. Ils accompagneront le travail du BCMA jusqu'en 2022.

BCMA PRATIQUE

CONTACT

On peut atteindre le BCMA :

Pendant sa permanence téléphonique:

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

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

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

Par courriel:

contact.mediation@vd.ch

Par le formulaire de contact
de son site Internet:

www.vd.ch/bcma

Par courrier postal:

BCMA, case postale 5485
1002 Lausanne

ORGANISATION

Composition du BCMA au 31 décembre 2017 :

Christian Raetz

Médiateur cantonal

Lionel Zighetti

Médiateur cantonal
adjoint

Serge Fontannaz

Médiateur et
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 (CSR), l'Établissement vaudois d'accueil des migrants (EVAM), l'Établissement cantonal d'assurance (ECA), la Caisse cantonale vaudoise de compensation AVS.

AUTORITÉS JUDICIAIRES

Dans ce rapport, l'Ordre judiciaire vaudois – Tribunaux, Justices de paix, Offices des poursuites, Offices des faillites, Registre du commerce – et le Ministère public sont compris dans les autorités judiciaires .

HORS DU CHAMP D'APPLICATION DE LA LMA

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

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

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

L'ACTIVITÉ DU BCMA EN QUELQUES EXEMPLES

Les exemples qui suivent respectent l'anonymat des personnes concernées par l'intervention du BCMA. Les situations sont tirées de demandes de médiation administrative traitées au BCMA en 2017. Elles ont parfois été légèrement adaptées afin de faciliter la lecture et d'exclure toute possibilité d'identification.

REPRISE DE CONTACT AVEC L'OFFICE D'IMPÔT

Monsieur A a une entreprise individuelle depuis une dizaine d'années. A la suite de son divorce, il a souffert d'une dépression et n'a plus été en mesure de gérer sa boutique ni ses affaires courantes. Il n'a pas remis de déclaration d'impôt pendant deux ans. Dans de telles circonstances, le fisc doit faire une estimation d'office des revenus de la personne pour pouvoir la taxer. La première année, Monsieur A a reçu une taxation d'office qui était dans les mêmes proportions que les années précédentes et il n'a pas réagi. Pour l'année suivante, la taxation d'office a été largement supérieure par rapport à sa situation réelle, ce dont il a pris conscience au moment où il a reçu les commandements de payer de l'Office des poursuites. Il interpelle le BCMA pour lui demander de l'aide. Il expose qu'il éprouve une grande crainte à l'idée de se rendre à l'Office d'impôt de district (OID), d'une part parce qu'il connaît personnellement une personne qui y travaille mais surtout parce qu'il se sent honteux d'en être arrivé là.

Lorsqu'il contacte le BCMA, Monsieur A est encore dans les délais pour déposer sa déclaration d'impôt pour la dernière période fiscale. Le BCMA l'encourage à le faire au plus vite, pour ne pas accumuler les retards. Monsieur A parvient à faire rapidement ces démarches avec l'aide d'une connaissance, qui peut reprendre sa comptabilité.

Dans l'intervalle, le BCMA interpelle l'OID pour exposer la situation du contribuable. L'OID est d'accord de suspendre les procédures de poursuites, le temps que Monsieur A puisse établir sa comptabilité, et se déclare prêt à examiner la situation.

Le BCMA a par ailleurs accompagné Monsieur A à une séance à l'Office, qui a permis de discuter des problèmes et de partir sur de nouvelles bases, en vue d'un assainissement durable. Au final, la situation a été clarifiée paisiblement et un plan de recouvrement soutenable a pu être établi.

L'action du BCMA a permis de rétablir un rapport de confiance entre l'autorité et l'usager, dans une situation où celui-ci ne se sentait plus en mesure de discuter avec les autorités.

COMMUNICATION DIFFICILE AVEC UN CURATEUR

Monsieur B est sous curatelle de portée générale depuis plusieurs années. Il se plaint de l'action de son curateur et vient au BCMA avec la revendication d'en changer. Le BCMA explique d'entrée qu'il ne peut pas imposer un changement de curateur à l'autorité; une discussion s'engage sur l'ensemble de la situation et sur les griefs de Monsieur B. Quelques aspects financiers sont discutés directement avec le curateur. Il apparaît toutefois qu'il y a beaucoup d'incompréhension et des problèmes de communication. Sur la base de ce constat, le BCMA propose la tenue d'une séance de médiation, ce que Monsieur B et le curateur acceptent volontiers.

La séance de médiation a lieu dans les locaux du BCMA. L'accent est mis sur les difficultés de communication, Monsieur B ayant l'impression de ne jamais recevoir les informations demandées ni de réponses à ses questions, alors que le curateur se sent presque harcelé par le nombre de sollicitations. Le cadre de la médiation permet à chacun de faire état de sa situation, des enjeux qui sont les siens, et de les confronter à la réalité et aux exigences de l'autre partie. La discussion permet finalement de dégager des pistes de solution et des procédures de communication admises par chacun.

Dans cette situation, le BCMA a eu recours, ce qu'il fait relativement peu, à une séance de médiation plus classique, dans le but de favoriser une meilleure communication et une meilleure collaboration dans la durée.

DISPENSE D'ASSURANCE-MALADIE EN SUISSE

Madame C, retraitée européenne établie en Suisse, a souscrit une assurance-maladie à l'étranger qui lui assure une couverture d'un million de dollars dans le monde entier. Elle bénéficie depuis plusieurs années d'une dispense d'affiliation à une assurance suisse octroyée par l'Office vaudois de l'assurance maladie (OVAM). En vue de la prolongation de cette dispense, l'OVAM a envoyé à Madame C un formulaire à faire signer par l'assureur étranger, pour renseigner de manière très précise sur l'équivalence de la prise en charge. Or l'assurance de Madame refuse catégoriquement de compléter le formulaire. Madame C s'expose ainsi à une affiliation d'office auprès d'une assurance en Suisse. Elle se sent coincée dans cette situation et ne sait plus que faire; elle contacte le BCMA.

L'OVAM explique au BCMA que l'exigence de signature d'un formulaire a été introduite en 2015, après avoir été confronté à des situations difficiles. Or, si l'assurance de Madame C refuse de signer le formulaire requis, c'est sans doute que la couverture n'est pas aussi large que celle imposée par la loi fédérale sur l'assurance-maladie (LAMal), en particulier pour les retraités. En l'absence de formulaire, l'OVAM n'aura pas d'autre choix que de prononcer une affiliation d'office.

Un nouvel entretien avec Madame C fait toutefois apparaître un élément tu jusque-là: elle touche une retraite de son pays d'origine et n'a pas le droit à une rente AVS en Suisse. Après examen plus précis de la situation, il s'avère que ces conditions peuvent permettre de bénéficier d'une dispense, qui a finalement été octroyée.

L'intervention du BCMA a permis à l'usager d'avoir un interlocuteur administratif différent, dans une situation bloquée. Le rôle d'intermédiaire a été décisif pour aboutir à la solution finalement trouvée.

OPPOSITION À UN COMMANDEMENT DE PAYER

Une petite entreprise locale a lancé une procédure de poursuites contre un client qui n'avait pas réglé une facture. L'Office des poursuites a informé l'entreprise que le client avait formulé une opposition, en lui faisant parvenir le commandement de payer marqué de cette opposition. Selon le gestionnaire financier de l'entreprise, qui interpelle le BCMA à ce sujet, la signature apposée n'est pas celle du débiteur et aucun motif n'est mentionné. Il a le sentiment que le débiteur n'a pas vraiment été contacté et que le formulaire a été rempli par la personne qui l'a notifié. Lors d'un contact téléphonique qu'il a eu avec l'Office des poursuites, on lui explique que la procédure est conforme; le créancier ne fait pas confiance à ces explications.

Le BCMA se renseigne auprès de l'Office des poursuites; il informe ensuite le créancier que, selon la loi, l'opposition peut être faite par déclaration, verbale ou écrite, à celui qui remet le commandement de payer ou à l'office dans les dix jours à compter de la notification. Il n'est par ailleurs pas nécessaire de motiver son opposition. Dans le cas présent, le débiteur a déclaré oralement à la personne qui lui a remis le commandement de payer qu'elle s'y opposait, ce qui a été inscrit sur le document. Selon le BCMA, l'opposition soumise à son examen n'est entachée d'aucun vice. Le créancier se déclare satisfait par ces explications.

Dans cette situation, l'intermédiaire d'un tiers neutre a permis de convaincre l'usager du bien-fondé de la position de l'autorité et éviter ainsi des démarches supplémentaires.

RETARDS DE PAIEMENT ET POURSUITES

Le Secteur recouvrement du Service juridique et législatif (SJL), chargé de récupérer auprès des bénéficiaires de l'assistance judiciaire (AJ) l'argent avancé par l'État, a ouvert une procédure de poursuites à l'encontre de Monsieur D pour le solde d'un montant qui faisait l'objet d'un plan de recouvrement. Agé de plus de 70 ans, Monsieur D conserve une petite activité indépendante en nom propre qui complète ses faibles rentes ; il ne dispose pas des liquidités nécessaires pour régler le montant dû. Bien que modeste, la situation financière de Monsieur D est saine et lui permet – bon an, mal an – d'honorer ses obligations et de préserver un extrait du registre des poursuites vierge, indispensable pour la poursuite de son activité indépendante. Bien qu'insaisissable en regard de sa situation financière, il veut à tout prix éviter d'en arriver à un acte de défaut de biens inscrit à l'Office des poursuites. Il ne conteste pas quelques retards ponctuels, mais considère avoir toujours fait en sorte de les rattraper. Malgré diverses tentatives d'entrée en discussion avec le Secteur recouvrement, il n'est pas parvenu à obtenir une reprise du plan de remboursement tel qu'initialement prévu.

La position du SJL est claire et compréhensible : lorsqu'un plan de recouvrement a été décidé, la procédure mise en place prévoit un rappel, lequel est suivi d'une menace d'annulation, puis de l'annulation du plan de recou-

vrement qui marque l'ouverture de la procédure de poursuites ; une fois la procédure de poursuites entamée, le Secteur recouvrement n'entre en principe plus en matière pour rediscuter un plan, au vu des multiples possibilités ouvertes au débiteur de le faire avant. Un nouveau plan de recouvrement peut être établi à l'issue de la procédure de poursuites, sur la base du montant de l'acte de défaut de bien délivré. En l'occurrence, le débiteur avait certes payé les sommes dues selon le plan, mais à plusieurs reprises avec du retard. Les multiples mises en demeure adressées par le SJL étaient claires et sans équivoque quant aux conséquences de paiements tardifs.

Dans cette situation, le BCMA a interpellé le SJL. Au vu des circonstances particulières (principalement : le fait que Monsieur D a toujours payé – certes avec retard ; la certitude d'aboutir à un acte de défaut de biens ; les conséquences d'un tel acte de défaut de bien pour l'activité professionnelle de Monsieur D), le SJL a accepté de convenir d'un nouveau plan de paiement à la condition que soient prises des dispositions assurant que les mensualités soient versées automatiquement à partir d'un compte suffisamment alimenté. Cette solution a permis au SJL de s'assurer de la poursuite des paiements (plutôt que l'obtention d'un acte de défaut de biens), Monsieur D pouvant quant à lui

régler sa dette tout en conservant son activité commerciale et un extrait du registre des poursuites vierge.

La solution trouvée a permis d'une part d'éviter des poursuites, d'autre part de permettre le remboursement de la dette. L'usager a par ailleurs pris conscience de l'importance de respecter les délais et des conséquences de ne pas le faire.

COORDINATION ENTRE DIFFÉRENTES ENTITÉS

Monsieur E, qui a déposé une demande de rente AI, a fait l'objet d'examens médicaux, début 2016, dans le cadre d'une expertise demandée par l'Office régional AI (OAI). Cet office avait assuré par écrit qu'il prendrait en charge ces examens. Une fois les examens effectués, le prestataire de soins envoie toutefois une facture à l'assurance-maladie de Monsieur E. L'assurance paie et envoie à Monsieur E une facture portant sur la participation de 10 % aux frais de l'examen. Monsieur E considère qu'il n'a pas à payer ces frais, dans la mesure où l'OAI lui avait certifié qu'il prendrait en charge les examens. Il contacte l'assurance, qui le renvoie au prestataire de soins, qui le renvoie à l'OAI, qui le renvoie au prestataire de soins, etc. Monsieur E

est bloqué dans ses démarches et exaspéré. Il contacte le BCMA.

Le BCMA tente de comprendre ce qui s'est passé et contacte les divers interlocuteurs. Il s'avère que soit le prestataire de soins s'est trompé en envoyant sa facture à l'assurance-maladie plutôt qu'à l'OAI, soit l'OAI n'a pas indiqué au prestataire de soins que la facture serait payée par l'office. Quoi qu'il en soit, une fois engagée sur la mauvaise voie, il a été difficile de rétablir une situation conforme ; cela a pris plusieurs mois. En effet, à partir d'une erreur initiale, chacun agissait correctement, attendant d'une autre instance une correction ou un document complémentaire. Il a finalement été possible d'obtenir l'annulation et le remboursement de la facture initiale envoyée à l'assurance-maladie et l'émission d'une nouvelle facture destinée à l'OAI.

Dans cette situation ressentie comme véritablement kafkaïenne par l'usager, le BCMA a pu, par de nombreux allers-retours entre autorités, aboutir à une situation conforme au droit et aux engagements des uns et des autres. Cela a évité, grâce notamment à la relation de confiance établie avec l'usager, une escalade procédurale et émotionnelle qui n'aurait pas manqué de se produire.

LE BCMA EN CHIFFRES

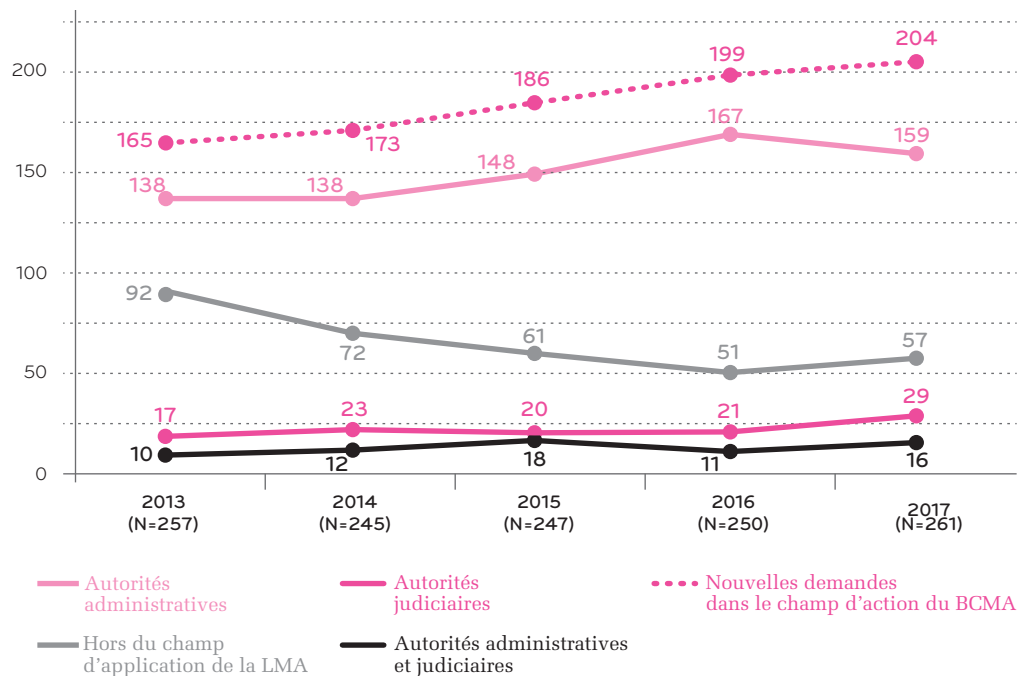
NOUVELLES DEMANDES

La *Figure 1* répertorie les nouvelles demandes reçues par le BCMA entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre de chaque année, en fonction des autorités concernées. En 2017, 261 nouvelles demandes sont parvenues au BCMA, dont 204 entrant dans son champ de compétence. On note que les demandes concernant les autorités administratives sont en baisse (-8), alors que celles concernant les autorités judiciaires et les demandes mixtes

ont augmenté (+8 et +5). Les demandes qui sont hors de la compétence du bureau ont aussi faiblement augmenté, mais restent à un niveau assez bas.

On relèvera qu'en sus de ces 261 nouvelles demandes, le BCMA s'est encore occupé de 47 demandes qui étaient pendantes fin 2016, portant le total des demandes traitées en 2017 à 308.

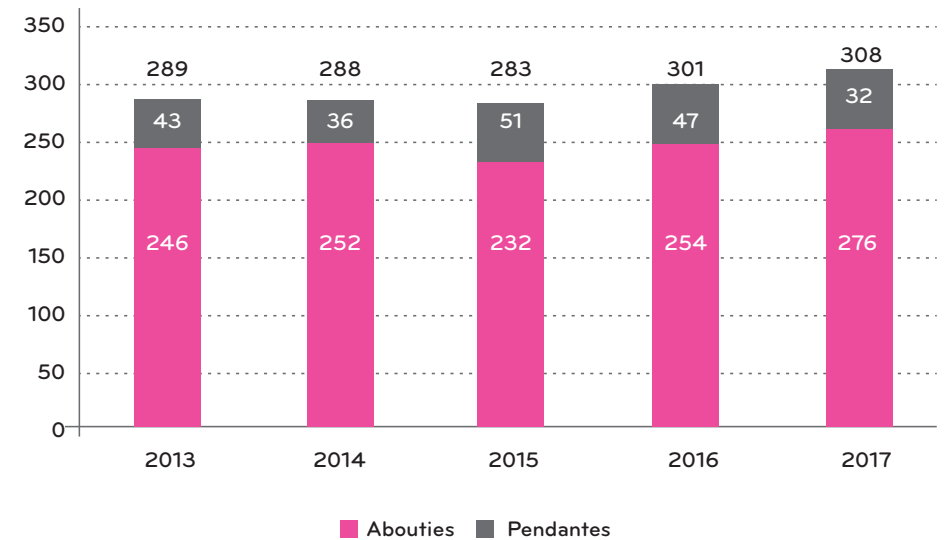
Figure 1



ÉTAT DES DEMANDES AU 31 DÉCEMBRE

Près de 90% des demandes ont été clôturées (abouties) à la fin de l'année 2017.

Figure 2



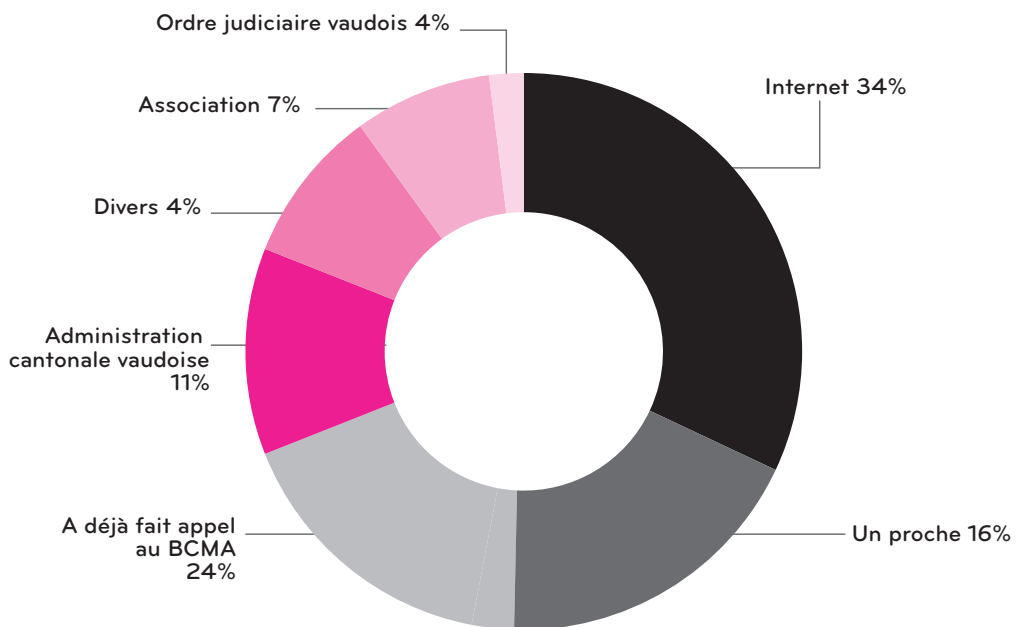
DÉTAIL DES NOUVELLES DEMANDES DE L'ANNÉE 2017

Les figures suivantes (3 à 6) ne concernent que les 261 nouvelles demandes reçues au cours de l'année, sans intégrer les demandes reprises de l'année précédente, qui ont déjà été comptabilisées dans les rapports antérieurs.

CONNAISSANCE DU BCMA

Internet demeure le moyen privilégié par lequel le BCMA se fait connaître. La part des personnes ayant déjà fait appel au BCMA a sensiblement augmenté en 2017 (près du quart des demandes). Le nombre de personnes orientées par l'Ordre judiciaire vaudois (principalement par le Tribunal cantonal) a doublé cette année.

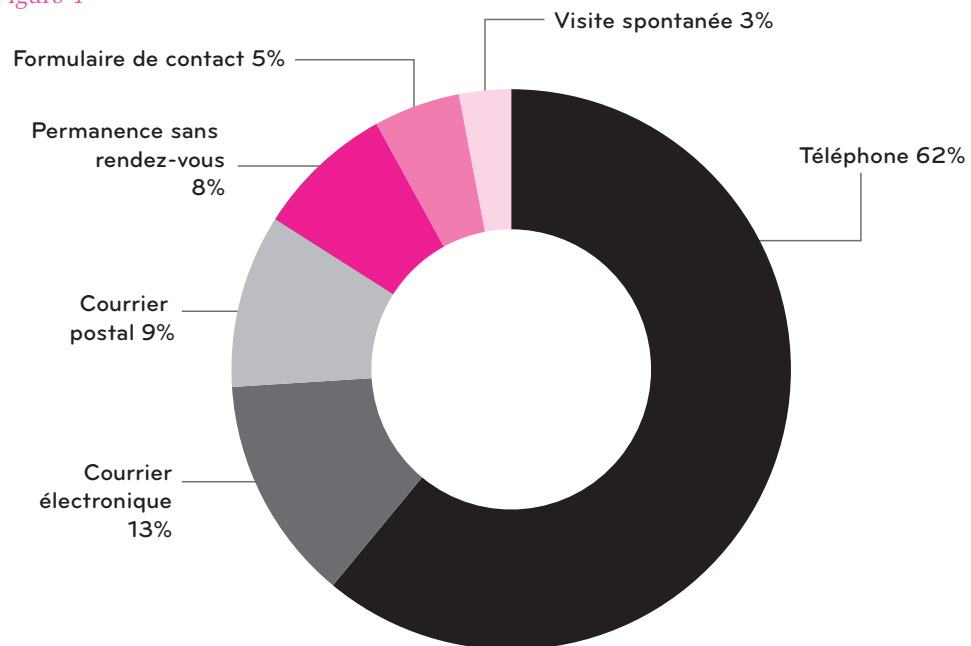
Figure 3



SAISINE DU BCMA

Si l'on regarde de quelle manière les personnes interpellent le BCMA, on remarque que la forme écrite est assez peu utilisée (27%) en comparaison du contact direct (téléphone ou permanence sans rendez-vous). Cela traduit la volonté du bureau de mettre le moins possible de barrières formelles pour avoir accès à ses services. Cet échange direct par la discussion permet aussi de comprendre plus facilement et plus rapidement pour quelles raisons le BCMA a été saisi.

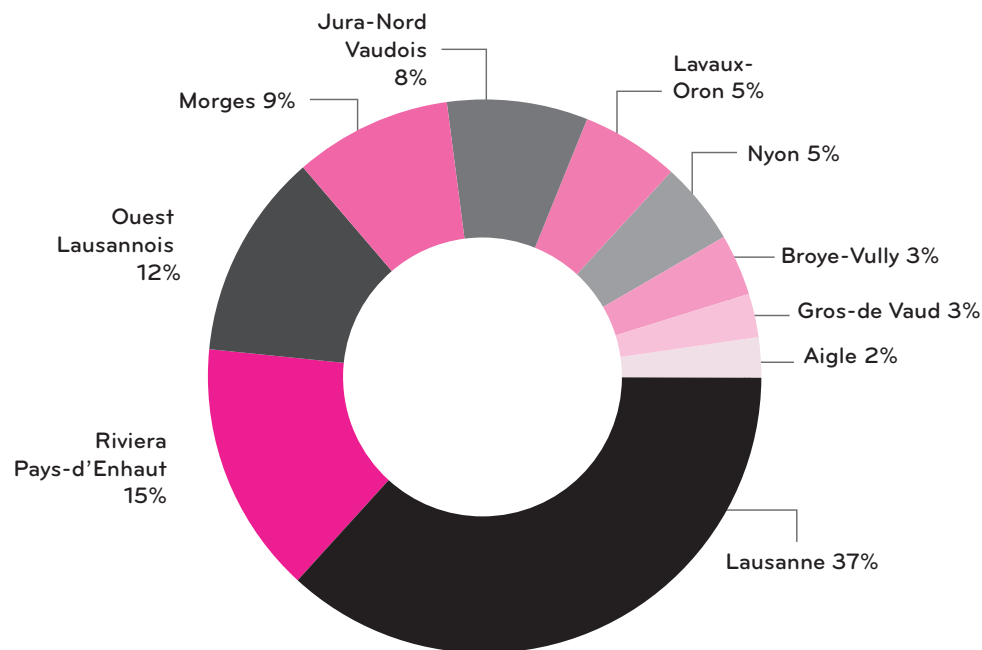
Figure 4



LIEU DE RÉSIDENCE

La très grande majorité (85%) des personnes qui font appel au BCMA sont domiciliées dans le canton de Vaud (voir la répartition par districts dans la *Figure 5* ci-dessous). On peut rappeler toutefois que les personnes peuvent déposer une demande de médiation – en lien avec l'action d'une autorité vaudoise – quel que soit leur domicile. Ainsi, des personnes domiciliées dans les cantons de Berne, Fribourg, Valais, Zoug et Zurich ont fait appel au BCMA en 2017, de même que d'autres domiciliées en France, aux Pays-Bas, au Royaume-Uni, en Russie et en Tunisie.

Figure 5



INSTANCES CONCERNÉES PAR LES DEMANDES

La *Figure 6* recense toutes les autorités (administratives ou judiciaires) qui ont été concernées par une demande de médiation. Il est important de souligner que le fait qu'une autorité soit concernée par une demande ne signifie pas pour autant qu'il y ait un grief formulé contre cette autorité. Par exemple, il peut arriver qu'un office des poursuites soit un interlocuteur important, sans que la demande se dirige spécifiquement contre lui. Il apparaîtra quand même dans la liste ci-dessous.

Figure 6

	2017	2016	2015
Administration cantonale des impôts	41	21	46
Centre social régional ou intercommunal (CSR & CSI)	29	26	24
Service de la population	29	33	46
Office des curatelles et tutelles professionnelles	20	16	17
Offices des poursuites	16	12	16
Service des automobiles et navigation	13	10	14
Justice de paix	12	12	11
Office vaudois de l'assurance maladie (OVAM)	10	7	6
Service de protection de la jeunesse (SPJ)	9	7	6
Agences d'assurances sociales	7	3	3
Caisse cantonale vaudoise de compensation AVS	7	3	5
Service de l'emploi	7	9	16
Direction générale de l'enseignement obligatoire (DGEO)	6	5	1
Etablissement vaudois d'accueil des migrants (EVAM)	6	6	5
Secteur Recouvrement du Service juridique et législatif	6	4	8
Office de l'Assurance invalidité pour le canton de Vaud	5	4	2
Service de prévoyance et d'aide sociales	5	5	7
Tribunal cantonal	5	2	4
Office cantonal des bourses d'études	4	5	6
Service des assurances sociales et de l'hébergement	4	1	0
Centrale des autorisations de construire (CAMAC)	3	0	0
Police cantonale	3	3	3
Service de la santé publique	3	2	0
Caisse cantonale de chômage (Cch)	2	2	7

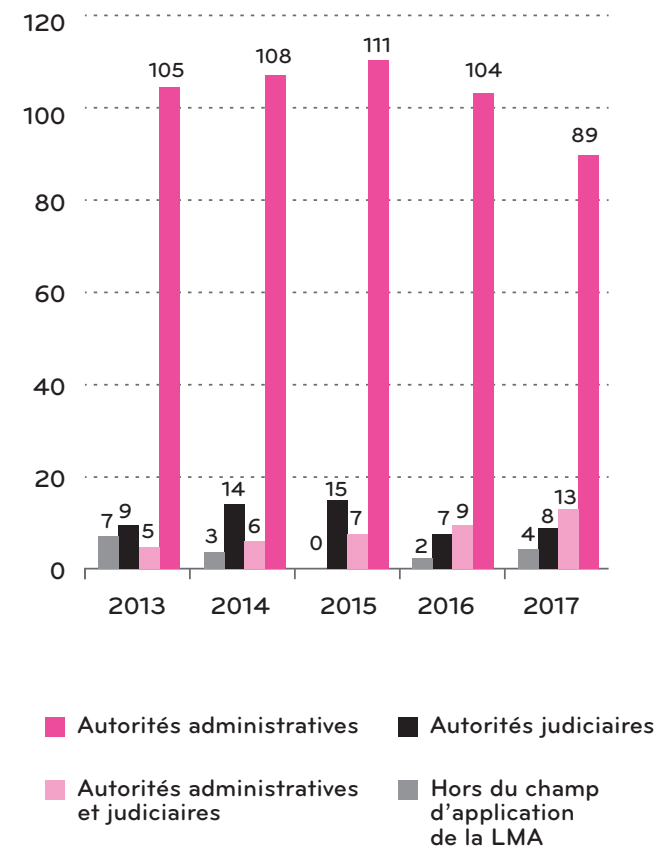
Figure 6 (suite)

	2017	2016	2015
Etablissement cantonal d'assurance (ECA)	2	2	0
Ministères publics d'arrondissement	2	1	4
Offices des faillites	2	0	0
Service des affaires culturelles	2	2	0
Tribunaux d'arrondissements	2	2	5
Chancellerie	1	1	1
Direction générale de la mobilité et des routes	1	0	0
Direction générale de l'enseignement postobligatoire (DGEP)	1	0	0
Direction générale de l'enseignement supérieur (DGES)	1	0	0
Direction générale de l'environnement	1	2	2
Préposée à la protection des données et à l'information	1	1	1
Registre foncier	1	1	0
Service de la consommation et des affaires vétérinaires	1	2	1
Service du développement territorial	1	0	0
Service pénitentiaire	1	2	1
Tribunal des baux	1	0	0

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

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

Figure 7



AUTRES ACTIVITÉS DU MÉDIATEUR

ASSOCIATION DES OMBUDSMANS PARLEMENTAIRES SUISSES (AOP+)

L'Association des ombudsmans parlementaires suisses a pour buts l'échange d'expériences et de pratiques, le soutien aux ombudsmans parlementaires suisses et la communication publique en lien avec l'activité de ceux-ci. Le médiateur cantonal a participé aux deux séances annuelles de l'association. Il a également fait une présentation lors d'une réunion regroupant les ombudsmans parlementaires germanophones de Suisse, d'Autriche et d'Italie, sur le thème de la cyberadministration et de son impact sur les citoyen-ne-s.

ASSOCIATION DES OMBUDSMANS ET MÉDIATEURS DE LA FRANCO- PHONIE (AOMF)

Les 4 et 5 décembre 2017 à Bruxelles, l'Association des ombudsmans et médiateurs de la francophonie a organisé un séminaire de travail auquel le médiateur cantonal a participé. Les travaux ont porté sur l'évaluation, l'adoption de plans stratégiques et la communication.

PERSONNES VICTIMES DE MESURES COERCITIVES ET DE PLACEMENTS ADMINISTRATIFS

Le Département fédéral de justice et police (DFJP) a institué, le 15 février 2017, une commission consultative qui a comme principal but le soutien de l'Office fédéral de la justice dans le traitement de demandes de contributions de solidarité sur la base de la loi fédérale du 30 septembre 2016 sur les mesures de coercition à des fins d'assistance et les placements extrafamiliaux antérieurs à 1981 (art. 6 al. 3 de la LMCFA et art. 5 de l'OMCFA). Cette commission est composée de 9 membres, dont le médiateur cantonal; elle s'est réunie à cinq reprises en 2017.

Vous pouvez commander la documentation du BCMA :

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

Par :

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

Achévé d'imprimer en septembre 2018