



RAPPORT ANNUEL 2024

ORGANISATION

Composition du BCMA au 31 décembre 2024 :

Sylvie Cossy

Médiatrice cantonale
(100 %)

Catherine Castellani

Gestionnaire de dossiers
spécialisés (45 %)

Flavio Cazzaro

Médiateur cantonal
adjoint (80 %)

Sébastien Bois

Médiateur cantonal adjoint
(80 %, dès le 1^{er} octobre)

Yanna Hofer

Médiatrice cantonale
adjointe (80 %)

Esther Salvi

Médiatrice cantonale
adjointe (80 %)

Le BCMA a bénéficié des services
de Madame Cloé Ginier, engagée en qualité
de gestionnaire de dossiers spécialisés
auxiliaire à 50% du 15 février au 30 novembre ;
qu'elle en soit ici remerciée.

BCMA PRATIQUE

CONTACT

On peut atteindre le BCMA :

Pendant sa permanence téléphonique:

021 557 08 99
lundi, mardi et jeudi de 10h30 à 12h30

Par courriel:

contact.mediation@vd.ch

Par le formulaire de contact
de son site Internet:

www.vd.ch/bcma

Par courrier:

BCMA, rue Caroline 2,
case postale 171, 1001 Lausanne

Sur place:

double entrée, rue Caroline 2
ou rue Enning 1 (avec rampe d'accès)

les usagères et les usagers sont invités
à prendre rendez-vous

OÙ DOIS-JE M'ADRESSER
POUR OUVRIR UN PETIT
COMMERCE ?

JE RENCONTRE UN PROBLÈME
AVEC MA COMMUNE ;
POURQUOI NE POUVEZ-VOUS
PAS M'AIDER ?

POURQUOI N'Y A-T-IL
JAMAIS DE PV DES SÉANCES?
TOUT LE MONDE CONTESTE
LE CONTENU DE LA DISCUSSION
ET ON TOURNE EN ROND!

POURQUOI
DOIS-JE PAYER
LES ERREURS
DE L'ADMINIS-
TRATION?

POURQUOI NE
VENEZ-VOUS PAS
DANS NOTRE RÉGION ?

JE NE
COMPRENDS
PAS LES
CALCULS. D'OÙ
SORTENT LES
CHIFFRES ?

POURQUOI
N'AI-JE AUCUNE
RÉPONSE ?

DE QUOI SE PLAIGNENT LES
PERSONNES QUI VIENNENT
CHEZ VOUS ?

ÊTES-VOUS AUSSI À
DISPOSITION DES SERVICES
DE L'ADMINISTRATION
CANTONALE ?

VOUS DEVEZ
PRENDRE UNE
AUTRE DÉCISION
CAR J'AI RAISON !

COMBIEN AVEZ-
VOUS REÇU DE
NOUVELLES
DEMANDES ?

EST-CE QUE LE BCMA
EST VRAIMENT
INDÉPENDANT ?

VOUS AUREZ PEUT-ÊTRE DES RÉPONSES
À CES QUESTIONS SI VOUS LISEZ LA SUITE
DE CE RAPPORT !

TABLE DES MATIÈRES

Abréviations	4
Préambule	6
Rétrospective 2024 et perspectives 2025	7
Le processus budgétaire du BCMA	11
Situations traitées par le BCMA en 2024	15
Exemples illustrant les doléances exprimées	16
Exemples illustrant l'activité du BCMA	21
Le BCMA en chiffres	35
Nouvelles demandes	36
Figure 1 Evolution des nouvelles demandes par type d'autorité	36
Figure 2 Evolution des nouvelles demandes depuis 1998	37
Figure 3 Type de traitement des demandes déposées en 2024	38
Figure 4 Type de traitement de toutes les demandes	39
Nombre d'opérations	40
Figure 5 Etat des demandes au 31 décembre 2024	41
Informations diverses	42
Tableau 1 Doléances exprimées ces quatre dernières années	42
Figure 6 Doléances exprimées en 2024	43
Figure 7 Forme du premier contact	44
Figure 8 Lieu de résidence des personnes qui saisissent le BCMA	45
Tableau 2 Autorités concernées par une demande de médiation de 2022 à 2024	46
Tableau 3 Autorités contactées (une fois par demande déposée en 2024)	48
Tableau 4 Nombre d'opérations par autorité pour toutes les demandes traitées en 2024	50
Autres activités du BCMA	52
Notes	53

ABRÉVIATIONS

AAS	Agence d'assurances sociales	CSR	Centre social régional
ACI	Administration cantonale des impôts	Cst-VD	Constitution du Canton de Vaud du 14 avril 2003
ACV	Administration cantonale vaudoise	DAS	Diploma of Advanced Studies
AF	Allocations familiales	DCIRH	Département de la culture, des infrastructures et des ressources humaines
AI	Assurance invalidité	DEF	Département de l'enseignement et de la formation
AOMF	Association des ombudsmans et médiateurs de la francophonie	DEIEP	Département de l'économie, de l'innovation, de l'emploi et du patrimoine
AOP+	Association des ombudsmans parlementaires suisses	DFA	Département des finances et de l'agriculture
APDI	Autorité de protection des données et de droit à l'information	DGAIC	Direction générale des affaires institutionnelles et des communes
ATF	Arrêt du Tribunal fédéral	DGAV	Direction générale de l'agriculture, de la viticulture et des affaires vétérinaires
AVASAD	Association vaudoise d'aide et de soins à domicile	DGCS	Direction générale de la cohésion sociale
AVS	Assurance-vieillesse et survivants	DGE	Direction générale de l'environnement
BCMA	Bureau cantonal de médiation administrative	DGEJ	Direction générale de l'enfance et de la jeunesse
BCMSS	Bureau cantonal de médiation santé social	DGEM	Direction générale de l'emploi et du marché du travail
BIC	Bureau d'information et de communication	DGEO	Direction générale de l'enseignement obligatoire et de la pédagogie spécialisée
BRAPA	Bureau de recouvrement et d'avances sur pensions alimentaires	DGEP	Direction générale de l'enseignement postobligatoire
CAS	Certificate of Advanced Studies	DGES	Direction générale de l'enseignement supérieur
CCVD	Caisse cantonale vaudoise de compensation AVS	DGF	Direction générale de la fiscalité
CEP	Centre d'éducation permanente	DGIP	Direction générale des immeubles et du patrimoine
CHUV	Centre hospitalier universitaire vaudois	DGMR	Direction générale de la mobilité et des routes
CIDE	Centre interfacultaire en droits de l'enfant		
CRD	Centre régional de décisions		
CSIR	Centre social d'intégration des réfugiés		
CSP	Centre social protestant		

DGNSI	Direction générale du numérique et des systèmes d'information	OJV	Ordre judiciaire vaudois
DGRH	Direction générale des ressources humaines	OP	Office des poursuites
DGS	Direction générale de la santé	ORP	Office régional de placement
DGTL	Direction générale du territoire et du logement	OVAM	Office vaudois de l'assurance-maladie
DITS	Département des institutions, du territoire et du sport	PC	Prestations complémentaires
DJES	Département de la jeunesse, de l'environnement et de la sécurité	PolCant	Police cantonale
DSAS	Département de la santé et de l'action sociale	RTS	Radio Télévision Suisse
EMPL	Exposé des motifs et projet de loi	SAGEFI	Service d'analyse et de gestion financière
EVAM	Etablissement vaudois d'accueil des migrants	SAJE	Service d'aide juridique aux exilé-e-s
FRC	Fédération romande des consommateurs	SAN	Service des automobiles et de la navigation
HCA	Hors du champ d'application	SCTP	Service des curatelles et tutelles professionnelles
JdP	Justice de paix	SECO	Secrétariat d'Etat à l'économie
LMA	Loi sur la médiation administrative du 19 mai 2009 (LMA ; BLV 170.31)	SEM	Secrétariat d'Etat aux migrations
MIREO	Plateforme d'inscription des remplaçants de l'enseignement obligatoire ou spécialisé et de rétribution des experts aux examens	SPEI	Service de la promotion de l'économie et de l'innovation
OAI	Office de l'assurance-invalidité	SPEN	Service pénitentiaire
OAJE	Office de l'accueil de jour des enfants (devenu le SCAJE le 1 ^{er} janvier 2025)	SPOP	Service de la population
OCBE	Office cantonal des bourses d'études et d'apprentissage	SSCM	Service de la sécurité civile et militaire
OEC	Office de l'état civil	TAR	Tribunal d'arrondissement
OF	Office des faillites	TC	Tribunal cantonal
OID	Office d'impôt de district	TMR	Transports pour personnes à mobilité réduite
		UAPE	Unité d'accueil pour écoliers

PRÉAMBULE

Par Sylvie Cossy
Médiatrice cantonale

Le Bureau cantonal de médiation administrative (BCMA) a le plaisir de publier son rapport qui retrace ses activités pour l'année 2024 (art. 15 LMA).

Je profite de ce préambule pour remercier toutes les autorités avec lesquelles le BCMA a collaboré, la population qui lui a fait confiance, ainsi que mes collaboratrices et collaborateurs pour leur formidable investissement, leur motivation et leur flexibilité.

L'année 2024 fut, comme toujours, riche en événements, en surprises et passionnante.

Le nombre de nouvelles demandes a augmenté de près de 24 %, passant de 576 en 2023 à 713 en 2024; leur prise en charge s'est également complexifiée. Toute l'équipe du BCMA s'est donc essentiellement consacrée à traiter les situations au mieux de ses capacités. Elle a apporté écoute, conseils et explications; elle a aussi fait l'intermédiaire ainsi que tenté de trouver des solutions aux problématiques qui lui étaient présentées. A l'instar des années précédentes, elle a noté de la méfiance, de l'incompréhension, du désabusement, de la rancœur ou du désespoir de la part des usagères et des usagers envers les institutions étatiques, engendrant des comportements très émotionnels.

Vous trouverez dans ce rapport la rétrospective des activités du BCMA pour 2024 et les perspectives pour 2025, une description du processus budgétaire appliqué au BCMA, des exemples de situations traitées ainsi que des statistiques.

Je vous en souhaite une bonne lecture.

RÉTROSPECTIVE 2024 ET PERSPECTIVES 2025

Les trois objectifs fixés dans le plan stratégique 2023–2027¹ ont cette année encore guidé l'activité du BCMA.

L'objectif premier vise à garantir un traitement optimal des demandes de médiation.

Le traitement des demandes de médiation a été au cœur de l'activité (art. 1 let. a et b et 5 al. 2 LMA).

Le BCMA a fait face à une hausse importante du nombre de nouvelles demandes, passant de 576 en 2023 à 713 en 2024, soit une augmentation de 23.8%. Le travail de promotion et le fait que certains services orientent désormais les usagères et les usagers mécontents auprès du BCMA permettent certainement d'expliquer en partie cette hausse. La situation géopolitique internationale tendue et la baisse du pouvoir d'achat—engendrant des difficultés financières, un sentiment d'insécurité, des tensions et du stress—peuvent également jouer un rôle.

La complexité des demandes, déjà relevée dans les précédents rapports, n'a fait que croître cette année encore. Par complexité, nous entendons d'une part des situations hautement émotionnelles, où les personnes concernées expriment une profonde détresse. Elles ont le sentiment

que l'Etat agit de manière inhumaine et injuste à leur égard, alors qu'il aurait la possibilité de prendre d'autres mesures, moins intrusives ou contraignantes.

D'autre part, il s'agit de problématiques qui concernent plusieurs services, dont la base légale ou la logique de travail—voire d'autres spécificités—diffère, ce qui crée de l'incompréhension, de la frustration et de la méfiance. Cela concerne également des situations où un problème avec un service entraîne, par ricochet, des effets lourds de conséquences avec d'autres.

Cette complexité induit un temps de traitement plus long car davantage de contacts sont nécessaires pour comprendre la situation dans son ensemble et/ou trouver une solution.

Au niveau des ressources humaines, l'absence d'un collaborateur, dont le poste n'a été repourvu qu'en octobre, a engendré une surcharge importante de travail. Malgré l'engagement temporaire, entre février et novembre, d'une gestionnaire de dossiers spécialisés pour soulager l'équipe, celle-ci s'est retrouvée dans une situation très difficile. Elle a en effet eu l'impression de travailler constamment

¹ Le plan stratégique 2023 – 2027 se trouve au bas de la page <https://www.vd.ch/bcma>.

dans l'urgence et de ne pas pouvoir accomplir ses activités avec tout le soin voulu, ce qui a engendré de l'épuisement et un sentiment de frustration. Cette situation ne peut pas être appelée à durer.

Pour toutes ces raisons, le traitement des demandes n'a donc malheureusement pas pu être aussi optimal que souhaité. Le délai pour accuser personnellement réception des requêtes et pour fixer un premier entretien, téléphonique ou en présentiel, s'est allongé ; il en est de même pour les rappels téléphoniques ou les rendez-vous en cours de traitement, ce qui a parfois généré de la rancœur, de l'agressivité ou de l'énervement de la part de certaines usagères et de certains usagers. Pour tenter de redonner un peu de temps à l'équipe, une mesure a été prise en fin d'année avec effet immédiat : la suspension de la permanence téléphonique le mardi matin.

En 2024, chaque membre de l'équipe de médiation a bénéficié de séances de supervision individuelle. Cette supervision permet de discuter de sa pratique avec des tiers, spécialement formés pour ce faire, qui apportent un regard et un questionnement différents. L'idée est d'améliorer sa pratique et de bénéficier d'un soutien – bienvenu – dans l'accomplissement de ses tâches.

Toute l'équipe du BCMA a profité d'une supervision collective. Six séances ont eu lieu, au cours desquelles ont en particulier été discutés et adoptés les processus permettant la prise en charge et le suivi des demandes, de leur enregistrement à leur clôture.

Le traitement optimal des demandes restera l'objectif principal du BCMA en 2025, malgré leur complexification et les ressources à disposition. Il y a d'emblée lieu de préciser que les horaires de la permanence téléphonique ont encore été réduits en mars 2025 afin de permettre un meilleur traitement des demandes en cours. Cette situation n'est pas idéale, mais elle est la meilleure option dans le contexte actuel.

Le deuxième objectif vise à contribuer à améliorer le fonctionnement des autorités et de l'administration.

Comme en 2023, l'équipe du BCMA a fait des recommandations orales et informé la hiérarchie, soit lors d'entretiens spécifiquement dédiés aux situations traitées, soit à l'occasion de séances de présentation et d'échanges avec les autorités (art. 28 al. 2 let. c et d LMA). Le souhait exprimé dans le précédent rapport d'intensifier, voire de formaliser ce type de démarches, ne s'est pas concrétisé ; il reste un objectif pour 2025.

La médiatrice cantonale a participé au groupe de travail visant à élaborer une charte départementale des bonnes pratiques au sein du DJES, afin de tendre à une administration plus respectueuse et bienveillante. Le travail continuera en 2025. La question se pose de savoir si cette charte pourra ensuite être transférée—telle quelle ou avec des ajustements—et utilisée dans d'autres départements.

Le troisième objectif vise à faire connaître le BCMA auprès de la population et de l'administration.

Différentes démarches promotionnelles ont été entreprises en 2024, qui semblent avoir eu un effet positif, si l'on se réfère à l'augmentation du nombre de nouvelles demandes.

L'année 2024 était celle du 15^{ème} anniversaire du BCMA, dans sa version actuelle, à savoir fondé sur la LMA. La Gazette a fait paraître un article dans son édition du mois de mai² et les réseaux sociaux du Canton ont relayé l'information. Il n'a malheureusement pas été possible d'en faire davantage pour fêter cet anniversaire, malgré le souhait exprimé dans le plan stratégique, en raison de la priorité donnée au traitement des demandes. Dans le but d'échanger sur leurs pratiques respectives, les équipes du BCMA et du Bureau

de médiation (BMA) du Canton de Genève se sont rencontrées lors d'une journée et en ont profité pour fêter leur anniversaire respectif, soit 15 ans pour le BCMA et 5 ans pour le BMA.

Le BCMA a poursuivi son programme de délocalisation. Outre à Aigle et à Yverdon-les-Bains, il s'est rendu à Payerne. Si les permanences n'attirent guère, elles permettent de fixer des rendez-vous aux personnes qui habitent ces régions et de faire connaître le bureau, la venue du BCMA étant relayée sur les réseaux sociaux et, parfois, par les communes concernées, voire par des articles ou des publicités dans les journaux locaux. Il est à noter que le nombre de nouvelles demandes des districts concernés par ce programme de délocalisation a augmenté (voir p. 45, *figure 8*).

Le BCMA a continué de présenter son mandat et ses activités à diverses autorités et associations, telles qu'aux Préfètes et aux Préfets, à la Plateforme interservices-Gestion des menaces organisée par la Polcant, aux spécialistes en insertion professionnelle, aux responsables des entités chargées du recouvrement des pensions alimentaires dans les cantons romands à la demande du BRAPA,

² *Tout l'art de dénouer les conflits - La Gazette.*

au Café contact—qui réunit les associations et les services actifs dans le district du Jura-Nord Vaudois à Yverdon-les-Bains—, au CSP, à la FRC et au SAJE. Le BCMA a également rencontré les équipes de l'Espace Collaborateurs du CHUV et de la permanence d'orientation patients et résidents du DSAS, ainsi qu'une représentante du groupe de gestion des plaintes et des situations critiques au sein de l'AVASAD. Ces rencontres ont notamment permis au BCMA d'obtenir des informations sur la manière de travailler et les compétences de ces entités, afin d'orienter au mieux les usagères et les usagers.

La médiatrice cantonale a en outre pu profiter des présentations faites par l'APDI aux cheffe-s de service pour présenter brièvement le BCMA. Dès 2025, elle aura son propre créneau horaire.

Outre les papillons de présentation et les affichettes, le BCMA a acquis des affiches en bâche et une bannière déroulable, lui permettant de tenir des stands, ce qu'il a fait lors du comptoir de Payerne en novembre.

Le BCMA voulait continuer en 2025 de faire sa promotion auprès de la population et de l'ACV, ainsi qu'étendre son programme de délocalisation à Nyon, afin de couvrir les

quatre points cardinaux du Canton. Néanmoins, en raison de la forte hausse des demandes et de leur complexification, les ressources actuelles ne permettent plus de les absorber et de les traiter dans de bonnes conditions. Ces projets sont donc mis entre parenthèses, en espérant qu'ils pourront reprendre au plus vite.

LE PROCESSUS BUDGÉTAIRE DU BCMA

Chaque année, la médiatrice cantonale doit indiquer les besoins du BCMA à la Chancellerie pour le budget de l'exercice suivant; elle est ensuite tenue informée de l'acceptation ou du refus de ses demandes, mais elle n'a plus voix au chapitre, ce qui a mené à la réflexion suivante.

Dans le rapport 2023, le code de déontologie adopté par l'AOP+ a été présenté, avec la remarque que le processus budgétaire du BCMA ne respectait pas le principe de l'indépendance.

Selon les termes du quatrième paragraphe du premier article du code de déontologie de l'AOP+, «les médiatrices et les médiateurs parlementaires disposent du personnel et d'un budget leur permettant de remplir intégralement leurs tâches et leurs fonctions de manière indépendante», ce qui n'est clairement pas le cas à l'heure actuelle pour le BCMA.

En outre, les «Principes de Venise sur la protection et la promotion de l'institution du médiateur»⁴ consacrent leur article 21 à ce sujet: «Des ressources budgétaires indé-

pendantes et suffisantes doivent être garanties à l'institution du Médiateur. La loi doit indiquer que les fonds alloués permettent au Médiateur de s'acquitter pleinement, indépendamment et effectivement de ses responsabilités et de ses fonctions. Le Médiateur doit être consulté et invité à présenter un projet de budget pour l'exercice budgétaire à venir. Le budget adopté pour l'institution ne doit pas être réduit pendant l'exercice budgétaire sauf si la réduction s'applique de manière générale aux institutions publiques. L'audit financier indépendant du budget du Médiateur ne doit tenir compte que de la légalité des procédures financières et non du choix des priorités dans l'exécution du mandat». L'article 22 dispose en outre que l'institution du Médiateur doit disposer de ressources humaines suffisantes et d'une structure suffisamment souple.

La LMA ne mentionne pas expressément le processus budgétaire. L'art. 16 LMA dispose uniquement que: «1. Le médiateur est à la tête du Bureau cantonal de médiation administrative (ci-après: le bureau), dont l'effectif est fixé par le Conseil d'Etat, après consultation du Bureau du Grand Conseil et du

³ https://www.vd.ch/fileadmin/user_upload/organisation/mediation/Rapport_annuel_2023.pdf, p. 10-12 et 46-49.

⁴ https://www.venice.coe.int/files/Publications/Venice_Principles_fra.pdf; se référant notamment à ces principes, l'Assemblée générale des Nations Unies a adopté une nouvelle résolution le 17 décembre 2024 visant à promouvoir le rôle des ombudsmans et des institutions de médiation (Document Viewer).

Tribunal cantonal. 2. Il est rattaché administrativement à la Chancellerie d'Etat». L'EMPL justifie ce rattachement par les missions de celle-ci, notamment par la coordination entre les départements et la transversalité du champ d'action du BCMA⁵. Il ne donne en revanche que peu d'explications sur les raisons pour lesquelles le Conseil d'Etat est chargé de fixer son effectif, alors que le Grand Conseil élit la médiatrice ou le médiateur et que son Bureau en est l'organe de surveillance (art. 7 et 14 al. 2 LMA). La question se pose de savoir si l'historique du bureau de médiation n'a pas joué un rôle dans l'élaboration de cet article, dans le sens où il a d'abord été créé par des arrêtés du Conseil d'Etat, alors en charge de tout ce qui le concernait.

Les autres entités de l'Etat de Vaud, dont les membres sont élus par le Grand Conseil

(art. 106 al. 1 let. c et 166 al. 3 Cst-VD⁶; art. 86 al. 1 LOJV⁷), ont en revanche un rôle plus important à jouer dans l'élaboration de leur budget. Il en est ainsi de la Cour des Comptes (art. 15 al. 1 LCComptes⁸), du Conseil de la magistrature (art. 55 LCMag⁹) et du Ministère public (art. 136b Cst-VD). Le Contrôle cantonal des finances, structure indépendante dont les membres ne sont pourtant pas élus par le Grand Conseil (art. 166 al. 2 Cst-VD *a contrario*), élabore son budget (art. 6 al. 1 LCCF¹⁰). Ces entités bénéficient aussi de leur propre unité budgétaire dans le budget adopté par le Grand Conseil¹¹ et peuvent être entendues par la Commission des finances. A titre de comparaison, la médiatrice cantonale ne peut pas faire valoir directement son point de vue et exprimer les besoins du BCMA devant l'organe législatif compétent; ainsi, ses demandes d'augmentation d'effectifs peuvent

⁵https://www.vd.ch/fileadmin/user_upload/organisation/mediation/fichiers_pdf/080605_EMPL_Mediation.pdf, p. 12.

⁶ Constitution du Canton de Vaud du 14 avril 2003 (BLV 101.01 ; https://www.vd.ch/fileadmin/user_upload/organisation/mediation/fichiers_pdf/Cst-VD.pdf).

⁷ Loi d'organisation judiciaire du 12 décembre 1979 (BLV 173.01 ; <https://prestations.vd.ch/pub/blv-publication/actes/consolide/173.01?key=1740728998192&id=7d019c5e-73a0-4d1f-aec6-f5ae04647e72>).

⁸ Loi sur la Cour des comptes [LCComptes] du 12 mars 2013 (BLV.05 ; <https://prestations.vd.ch/pub/blv-publication/actes/consolide/173.07?key=1740676223446&id=7edc09c1-d0c8-42c9-bd55-b891b29a58af>).

⁹ Loi sur le Conseil de la magistrature du 31 mai 2022 (BLV 173.07 ; <https://prestations.vd.ch/pub/blv-publication/actes/consolide/173.07?key=1740676223446&id=3623c806-a006-4194-b60f-dce3cc461692>).

¹⁰ Loi sur le contrôle cantonal des finances du 12 mars 2013 (BLV 614.11 ; <https://prestations.vd.ch/pub/blv-publication/actes/consolide/614.11?key=1543840652634&id=051016f1-9382-4137-983f-cff7j27107ff>).

¹¹ https://www.vd.ch/fileadmin/user_upload/themes/etat_droit/finances_publiques/fichiers_pdf/Brochure_Budget_2025_adopt%C3%A9_par_GC.pdf.

être invalidées sans que ce dernier n'en soit informé d'une manière ou d'une autre.

A titre de comparaison toujours, l'implication des bureaux de médiation administrative suisses dans leur processus budgétaire varie suivant les cantons où, à tout le moins sur le papier, elle est toujours plus importante que dans le Canton de Vaud, à l'exception peut-être de Genève.

Les médiatrices de Bâle-Campagne établissent leurs missions et leur plan financier, qui est repris dans celui du Canton; l'exécutif peut proposer des modifications au législatif mais ne peut pas le modifier (art. 6b Ombudsgesetz¹²). A Bâle-Ville, le Bureau de médiation administrative est rattaché sur le plan organisationnel au Bureau du Grand Conseil et il établit son budget de manière

autonome (art. 2^{bis} Ombudsgesetz¹³). A Fribourg, où la médiatrice est nommée par le Conseil d'Etat, l'enveloppe budgétaire du Bureau de médiation est intégrée à celle de l'autorité de surveillance, qui adresse sa proposition de budget au Conseil d'Etat (art. 10 LMéd¹⁴ et art. 48 al. 3 LPrD¹⁵, non 32 al. 3 tel que mentionné dans la LMéd). A Genève, le Bureau de médiation administrative est, tout comme dans le Canton de Vaud, rattaché à la Chancellerie d'Etat qui lui attribue un budget de fonctionnement (art. 9 al. 2 LMéd-GE¹⁶). A Zug, le Bureau de médiation établit son propre budget et le transmet à l'exécutif à l'intention du Grand Conseil; l'exécutif peut soumettre une proposition qui s'en écarte. La médiatrice présente ensuite le budget devant le Grand Conseil (art. 4 Ombudsgesetz¹⁷).

¹² Gesetz über die Ombudsperson du 23 juin 1988 (SGS 160 ; SGS 160 - Gesetz über die Ombudsperson - Kanton Basel-Landschaft - Erlass-Sammlung).

¹³ Gesetz betreffend die Beauftragte/den Beauftragten für das Beschwerdewesen (Ombudsfrau/Ombudsmann) des Kantons Basel-Stadt du 13 mars 1986 (SG 152.900 ; Gesetz betreffend die Beauftragte/den Beauftragten für das Beschwerdewesen (Ombudsfrau / Ombudsmann) des Kantons Basel-Stadt).

¹⁴ Loi sur la médiation administrative du 25 juin 2015 (RSF 181.1 ; RSF 181.1 - Loi sur la médiation administrative - Etat de Fribourg - Recueil de la législation).

¹⁵ Loi sur la Protection des données du 12 octobre 2023 (RSF 17.1 ; RSF 17.1 - Loi sur la protection des données - Etat de Fribourg - Recueil de la législation).

¹⁶ Loi sur la médiation administrative du 17 avril 2015 (B 1 40 ; SIL - rsGE B 1 40: Loi sur la médiation administrative(1) (LMéd-GE)).

¹⁷ Gesetz über die Ombudsstelle du 27 mai 2010 (BGS 156.1 ; BGS 156.1 - Gesetz über die Ombudsstelle - Kanton Zug - Erlass-Sammlung).

Finalement, à Zurich, le Bureau de médiation soumet directement son projet de budget au législatif (art. 87a al. 2 VRG¹⁸).

Afin de respecter le principe d'indépendance, le processus budgétaire actuel du BCMA mériterait d'être rediscuté et d'être, à tout le moins, similaire à celui qui gouverne les autres entités autonomes dont les membres sont élus par le Grand Conseil. Le BCMA doit pouvoir être considéré comme une entité budgétaire et avoir la possibilité d'exposer ses besoins et de défendre son budget en cas de nécessité. Le législatif doit pouvoir être informé de ce que le BCMA a demandé, même si sa demande, en raison des contraintes budgétaires, n'obtient pas les suites escomptées. Ceci permettrait également de reconsidérer le fait que le Conseil d'Etat est compétent pour fixer l'effectif du BCMA (art. 16 al. 1, 2ème partie de la phrase LMA).

Le BCMA appelle donc de ses vœux une discussion en la matière.

¹⁸ *Verwaltungsrechtspflegegesetz du 24 mai 1959 (LS 175.2_24.5.59_109; Verwaltungsrechtspflegegesetz (VRG) | Kanton Zürich).*

SITUATIONS TRAITÉES PAR LE BCMA EN 2024

Comme d'habitude, nous vous présentons deux types d'exemples.

Le premier est destiné à illustrer les doléances exprimées au BCMA en 2024. Les cas sont classés selon la terminologie utilisée au tableau 1 et à la figure 6 des statistiques¹⁹.

Le second décrit, outre la doléance exprimée, les démarches entreprises par le BCMA afin d'apporter une réponse, de tenter de remédier à la situation, ainsi que les solutions trouvées. Elles concernent des situations qui ont été traitées et abouties en 2024.

Tous les exemples qui suivent respectent l'anonymat des personnes concernées ou ont été publiés avec leur accord. Ils ont parfois été modifiés afin d'en faciliter la lecture et d'exclure toute possibilité d'identification.

EXEMPLES ILLUSTRANT LES DOLÉANCES EXPRIMÉES

Non-communication

Monsieur est très énervé car il n'arrive pas à joindre l'OID.

Madame se plaint que sa curatrice ne lui répond jamais.

Délai de traitement

Madame n'obtient pas de réponse à sa demande de prolongation de son droit de superficie.

Monsieur souhaite savoir quand sa fille recevra son permis de séjour, lui-même l'ayant déjà depuis un mois.

Madame n'a pas de réponse à sa demande de subside à l'assurance-maladie malgré ses relances et a urgemment besoin de cette aide, car elle n'a plus les moyens de s'acquitter de toutes ses charges, surtout depuis que sa famille s'est agrandie.

Incompréhension de la décision ou de l'action de l'administration

Monsieur conteste et ne comprend pas le contenu de la lettre qu'il a reçue de la DGTL concernant la taxation de la plus-value de sa parcelle à la suite de l'adoption d'un nouveau plan général d'affectation.

¹⁹ Pour plus de détails sur les différentes catégories, voir le Rapport annuel 2021, p. 9 à 11.

Madame ne comprend pas pour quelle raison la DGAIC ne veut pas radier sa poursuite alors qu'elle s'est acquittée de sa dette et qu'une non-radiation l'empêcherait de trouver un appartement.

L'employeur d'un assuré domicilié dans un autre canton ne comprend pas le courrier de l'OP.

Madame ne comprend pas pourquoi la poursuite qu'elle a introduite contre un client de son garage, qui n'a pas payé sa facture, n'a pas abouti.

Madame est choquée d'être pénalisée au motif qu'elle n'a pas vérifié le décompte qu'elle a reçu de la caisse de chômage, alors qu'elle estime ne pas avoir à contrôler le travail des professionnels.

Madame souhaite savoir pourquoi elle doit s'acquitter des frais de justice alors qu'elle avait compris qu'elle n'aurait pas de frais si elle ne versait pas l'avance qui lui était demandée.

Madame ne comprend pas pour quelle raison la curatrice, qui a été nommée pour son fils en raison de tensions avec le père, ne peut pas intervenir pour faire établir une carte d'identité à l'enfant.

Contestation de la décision ou de l'action de l'administration

Monsieur, venant d'un pays en guerre, au bénéfice d'un permis S et sans moyen financier, conteste les pénalités prononcées par l'ACI pour le retard dans la remise de sa déclaration d'impôt alors qu'il aurait entrepris toutes les démarches pour ce faire.

Monsieur conteste les actions de sa curatrice qui ne lui verse pas assez d'argent alors qu'il doit impérativement s'acheter des produits d'hygiène.

Madame est très mécontente des prestations de son conseiller en orientation et du CSIR ; elle conteste les mesures prises.

Madame conteste les décisions de sanction prises par la CCVD ainsi que la taxation de son rétroactif AI. Le CSR s'est remboursé sur les avances versées ; or, elle n'a pas reçu un centime de ce rétroactif.

Madame est révoltée après que le BRAPA lui a demandé de rembourser les montants des pensions qu'il avait avancés.

Monsieur s'estime floué car son terrain a été réévalué à la baisse ; ceci signifie qu'il a été surtaxé pendant des années, ce qu'il conteste. Il demande le remboursement.

Madame conteste la non-entrée en matière sur sa demande d'indemnisation pour expropriation matérielle.

Madame conteste le retrait du permis de conduire de son époux et les factures qu'elle a reçues à ce titre, qu'elle juge excessives.

Comportement du personnel de l'administration

Monsieur se plaint du comportement de sa curatrice qui le traite comme un idiot.

Madame se dit écœurée de l'accueil qu'elle a reçu lorsqu'elle est allée renouveler sa carte d'identité.

Monsieur se sent dénigré par son assistant social du CSIR.

Madame se plaint de sa relation difficile avec l'assistant social de la DGEJ qui s'occupe de sa fille.

Comportement de l'usagère ou de l'usager

Un service de l'administration contacte le BCMA car il ne sait plus que faire avec une usagère qui exprime une grande détresse et la haine du système.

Un autre service n'arrive plus à gérer les griefs récurrents d'une usagère.

Un autre encore souhaite savoir si le BCMA peut faire une médiation car la relation est difficile avec un usager.

Un employé demande que faire car il se sent harcelé.

Une employée ne sait plus comment expliquer une décision à une usagère très insistante alors qu'elle l'a déjà fait à plusieurs reprises.

Orientation des usagères et des usagers

Monsieur souhaite savoir quel département contacter pour obtenir la modification d'un barème adopté en 1972 sur la contribution de solidarité agricole.

La représentante d'une ambassade demande au BCMA des informations sur l'un de ses ressortissants arrêté dans le Canton de Vaud.

Madame souhaite comprendre les obligations des curateurs et des curatrices au décès de la personne sous protection.

Monsieur ne sait pas où s'adresser pour obtenir une carte d'empreintes digitales certifiée.

Madame souhaite renouveler sa carte d'identité et son passeport sans devoir se rendre à Lausanne; elle demande quelles sont les démarches à entreprendre.

Monsieur doit obtenir un extrait des poursuites vieux de cinq ans pour entreprendre certaines démarches.

Monsieur, déjà affilié auprès d'une assurance à l'étranger, ne souhaite pas être assuré en Suisse; il ne sait pas que faire.

Madame souhaite se lancer dans la vente de crêpes au moyen d'un petit chariot et veut des informations à ce sujet.

Problèmes signalés

Madame n'arrive pas à se connecter pour remplir sa déclaration d'impôt en ligne.

Monsieur rencontre un problème avec la plateforme MIREO.

Madame a reçu son permis de travail avec son ancien nom de famille.

Une assurance ne peut pas s'acquitter de la demande d'un service de l'ACV, car le numéro de sinistre n'est pas indiqué.

Madame n'arrive pas à déposer une demande de bourse en ligne car le système est bloqué.

Demandes et plaintes générales

Monsieur souhaite faire remonter une plainte générale sur la prise en charge des frais d'orthodontie.

Madame refuse de payer des impôts car elle n'a pas conclu de contrat avec l'Etat.

Monsieur se plaint de perdre du temps lorsqu'il entreprend des démarches administratives.

Madame demande un stage au sein de l'ACV, ce qui est le préalable afin qu'elle puisse s'inscrire à la formation qu'elle veut entreprendre.

Madame souhaite savoir auprès de qui elle doit s'adresser pour que son entreprise obtienne des mandats de l'Etat.

Monsieur veut être indemnisé pour les injustices subies de la part de l'ACV.

HCA

L'assurance-maladie de Monsieur refuse de prendre en charge les médicaments dont il a besoin pour soigner son asthme.

Madame n'est pas d'accord avec la décision de sa commune lui demandant de mettre aux

normes la lucarne qu'elle a installée dans son toit.

Monsieur rencontre des problèmes avec son nouveau bailleur qui ne veut pas réparer le chauffage.

Madame veut déposer plainte contre la RTS.

Monsieur a besoin de conseils juridiques pour faire recours contre une décision.

Madame rencontre un problème de double facturation avec son fournisseur d'électricité.

Monsieur cherche le lien de l'ombudsman de l'assurance-maladie.

Le contrôle des habitants de la ville dans laquelle réside Monsieur lui a fourni des renseignements contradictoires sur les démarches à entreprendre pour conserver son permis d'étudiant alors qu'il s'apprêtait à rentrer deux mois dans son pays.

Madame souhaite connaître les coordonnées du Bureau de médiation administrative du Canton du Valais.

Madame veut contester l'amende qu'elle a reçue alors qu'elle stationnait dans le parking de la Riponne.

EXEMPLES ILLUSTRANT L'ACTIVITÉ DU BCMA

L'effet domino

En 2022, Monsieur, agriculteur proche de l'âge de la retraite, s'adresse au BCMA car il ne comprend pas sa situation fiscale. Il ne parvient plus à couvrir ses besoins, car toutes les aides dont il bénéficiait ont été supprimées et il fait l'objet d'une saisie.

Monsieur explique qu'il a transmis son domaine à ses enfants en 2012. La donation s'est faite devant notaire avec rachat de l'hypothèque. Une fiduciaire a géré l'aspect fiscal, mais n'a pas informé Monsieur de la récente jurisprudence du Tribunal fédéral donnant une nouvelle définition des immeubles agricoles et sylvicoles²⁰.

A la suite de diverses discussions sous la Coupole fédérale, qui se sont conclues par un *statu quo*, une « Directive du Conseil d'Etat relative au traitement fiscal des plus-values immobilières agricoles²¹ » a été adoptée en octobre 2017. En 2019, et sur cette base, l'OID a retenu que Monsieur avait réalisé un revenu de plus de 750'000 francs en 2012 et a rendu une décision fixant à

200'000 francs le montant des impôts dont il devait s'acquitter.

En matière fiscale, le BCMA s'est entretenu avec l'OID qui lui a fourni des explications, certes compréhensibles mais très techniques, relayées à Monsieur qui a pu mieux comprendre sa situation, même s'il continuait de la trouver injuste.

A la suite de cette décision de taxation – base de calcul des cotisations et des aides sociales –, la caisse AVS de Monsieur a exigé le remboursement de ses cotisations à hauteur de 100'000 francs. Monsieur n'ayant pas les moyens de payer cette somme, la caisse s'est partiellement « remboursée » en prélevant la rente d'impotent dont il bénéficiait et qui était versée par la CCVD. De plus, Monsieur n'était plus éligible pour des aides, telles que les subsides à l'assurance-maladie, ce qui l'a mis dans une situation particulièrement difficile.

Le BCMA est intervenu auprès de la CCVD. Il s'est avéré que la rente d'impotent ne pouvait pas être « détournée » pour rembourser la caisse AVS et qu'elle devait être versée à son bénéficiaire, raison pour laquelle Monsieur l'a à nouveau perçue.

Parallèlement, une procédure de recouvrement a été lancée. Les paiements directs,

²⁰ ATF 138 II 32 du 2 décembre 2011.

²¹ file:///C:/Users/v0h616/Downloads/Directive%20du%20Conseil%20d_Etat%20relative%20au%20traitement%20fiscal%20des%20plus-values%20immobili%C3%A8res%20agricoles_15.9.2017.pdf.

auxquels Monsieur pouvait prétendre pour l'exploitation de son domaine, ont été saisis puis, lorsqu'il a atteint l'âge de la retraite, sa rente 2^{ème} pilier. A la fin d'un mois, et sur réquisition de l'OP en charge du dossier, la banque de Monsieur a viré l'intégralité de son compte audit office, ne laissant plus rien à Monsieur pour vivre.

Monsieur a des problèmes de santé et doit subir plusieurs dialyses par semaine à l'hôpital. S'il pouvait s'y rendre par ses propres moyens en 2022, il s'est ensuite retrouvé en fauteuil roulant et a dû faire appel aux TMR, où il a accumulé une dette importante qu'il n'a pas pu honorer. Monsieur a été mis aux poursuites avec un plan de paiement.

L'assistant social de Monsieur a alors fait une demande de PC, qui a d'abord été refusée, avant d'être acceptée.

Le BCMA est intervenu à diverses reprises auprès de l'OP, en particulier pour qu'un montant soit très vite reversé à Monsieur pour lui permettre de couvrir son minimum vital, qui n'avait pas été pris en considération par la banque lorsqu'elle avait vidé son compte. Monsieur n'arrivant toujours pas à nouer les deux bouts et ne comprenant rien à ce « casse-tête administratif », par exemple pourquoi il pouvait être mis aux poursuites

pour une dette d'impôt et de cotisations AVS tout en percevant des PC, le BCMA a organisé une séance de médiation entre l'OP, Monsieur et son assistant social. En raison des minimums vitaux différents retenus par l'OP (1'200 francs) et la CCVD (1'675 francs), ainsi que des bases légales en vigueur, la CCVD devait verser des PC et l'OP saisir une partie de ce revenu. Cette manière de faire était en outre également dans l'intérêt de Monsieur. En effet, le droit PC englobe, outre des prestations financières directes, également la prise en charge de différents frais, tels ceux des TMR.

Même si la situation de Monsieur reste précaire, elle est désormais en phase de stabilisation au niveau administratif.

L'intervention du BCMA a permis d'accompagner Monsieur au travers de ses difficultés administratives, de lui apporter des explications, de faire rétablir sa rente d'impotent, de faire le lien entre plusieurs services, ainsi que de lui rendre une partie de l'argent saisi afin qu'il puisse à tout le moins couvrir son minimum vital.

Le difficile passage à la majorité

Monsieur contacte le BCMA pour lui faire part de son profond désarroi. Son fils, scolarisé depuis plusieurs années au sein

d'une institution spécialisée, a atteint sa majorité en cours d'année. Sa place au sein de cet établissement, initialement assurée jusqu'à la fin de l'année scolaire, est finalement limitée au 31 décembre 2024. Aucune autre solution d'hébergement spécialisé n'est proposée aux parents du jeune homme, pour qui les changements suscitent un stress important devant être anticipés et accompagnés et dont le handicap implique un suivi continu par des professionnels.

Le BCMA contacte la DGEO, responsable de l'établissement adapté au mineur, ainsi que la DGCS, direction de l'accompagnement et de l'hébergement, chargée de trouver une institution en mesure d'accueillir le jeune homme dès sa majorité.

Il en ressort que le foyer qui héberge le fils de Monsieur doit réserver ses disponibilités aux nombreux enfants qui sont sur liste d'attente, et qu'il n'y a pas de place disponible dans une institution accueillant des jeunes gens majeurs. La DGCS explique faire tout son possible pour trouver un hébergement adapté aux besoins du fils de Monsieur, sans succès dans le délai initialement escompté, soit au 1^{er} janvier 2025. Néanmoins, le jeune homme est autorisé à prolonger son séjour au sein de l'établisse-

ment dans lequel il vit, jusqu'à ce qu'une solution d'hébergement adéquate, en foyer pour adultes, soit trouvée.

Des retours sont faits à Monsieur qui se dit soulagé de voir que les services font tout leur possible pour trouver un hébergement pour son fils qui ne sera ainsi pas livré à lui-même.

L'intervention du BCMA a permis de clarifier la situation du fils de Monsieur qui, rassuré, a compris les contraintes des autorités.

De l'importance de la communication

Madame ne sait plus que faire. A la suite de problèmes avec sa fille, elle a fait appel à la DGEJ. Or, elle ne sait plus comment communiquer avec l'assistant social. Elle explique qu'il la rabroue constamment et ne répond pas à ses courriels dans un délai convenable, ce qui rend sa relation avec sa fille difficile, relation qui est ensuite analysée et critiquée par le même assistant social. Madame se dit prête à une séance de médiation.

Le BCMA prend contact avec l'assistant social qui estime que Madame doit effectivement faire des efforts dans l'éducation de sa fille et qu'elle doit lui faire confiance ; il lui semble que Madame ne veut rien entendre. L'assistant social accepte de participer à la médiation.

Lors de cette séance, Madame exprime son ressenti et ses inquiétudes quant à l'avenir de sa fille et l'assistant social explique les contours de sa mission et les raisons de ses actions, afin que Madame comprenne pour quelle raison la DGEJ lui semble dure avec elle. Pour améliorer la communication, il est décidé que Madame enverra un sms à l'éducatrice de sa fille lorsqu'elle n'arrive pas à gérer une situation. Elle pourra ainsi recevoir plus rapidement des réponses. Ce mode de transmission s'est avéré fructueux sur la durée.

L'intervention du BCMA a permis d'améliorer la communication entre l'usagère et le service, évitant la survenance de nouvelles tensions et incompréhensions.

Joutes sportives ou comment s'organiser ?

Monsieur, mécontent, contacte le BCMA. Ses enfants sont scolarisés et les horaires prévus pour la fin de l'année sont incertains. Des joutes sportives sont prévues, mais elles seront annulées en cas de mauvais temps. Il rencontre des difficultés d'organisation, dont la recherche de solutions de garde, et il ne comprend pas pour quelle raison l'école ne peut pas prendre en charge les enfants, même en cas de mauvais temps. On lui aurait seulement

dit que le règlement autorisait des horaires flexibles en fin d'année.

Avec l'accord de Monsieur, le BCMA contacte l'établissement scolaire pour obtenir des informations. La direction comprend parfaitement les contraintes de Monsieur, mais elle ne peut pas accéder à sa demande, pour des raisons de place ; il n'y a en effet pas assez de salles de gymnastique pour accueillir les joutes sportives pour tous les enfants. Elle ajoute qu'un accueil volontaire est à disposition. Ces informations sont relayées à Monsieur qui dit les comprendre.

L'intervention du BCMA a permis de faire l'intermédiaire entre l'usager et le service, en apaisant les tensions que cette situation engendrait.

Mise au point

Monsieur contacte le BCMA. Un rendez-vous lui est proposé. Il explique avoir eu un parcours de vie compliqué, notamment en raison d'un accident de travail l'ayant empêché de poursuivre son activité professionnelle et l'ayant conduit à faire appel aux services sociaux pour vivre. Or, il dit subir une pression continue de la part du CSR dont il dépend. La communication est compliquée depuis de nombreuses années et il se dit victime d'une campagne d'intimidation à son encontre et

d'informations contradictoires. Par des questions, le BCMA parvient à déterminer ses principales sources d'insatisfaction, dont le remboursement de certains frais et ses besoins concernant sa collaboration avec le CSR. Monsieur se dit d'accord de participer à une séance de médiation, également acceptée par le CSR.

Une rencontre est organisée réunissant Monsieur, la gestionnaire de dossiers et son responsable. Elle permet au CSR d'expliquer sa manière de travailler, et à Monsieur d'exprimer son sentiment d'injustice et d'incompréhension. Au vu de l'expérience avec le CSR, telle que relatée par Monsieur, le responsable reconnaît les difficultés rencontrées et lui présente des excuses ; il lui confirme qu'il ne fait aucunement l'objet d'une campagne d'intimidation. Ce discours est accueilli avec soulagement et reconnaissance par Monsieur, qui comprend mieux les contraintes organisationnelles et légales du CSR.

L'intervention du BCMA a permis de rétablir la communication entre un usager et un service appelés à collaborer à l'avenir.

Personne ne répond

Monsieur, très énervé, laisse un message sur le répondeur du BCMA. Il n'arrive pas à joindre l'OID; on lui raccroche toujours

au nez, soit après un message lui disant que tous les collaborateurs sont occupés, soit après qu'il a attendu une demi-heure que la ligne se libère. Le fait qu'il doive laisser un message sur le répondeur du BCMA, qui ne répond pas non plus, démontre que l'administration n'est jamais atteignable. Monsieur est très surpris lorsqu'il est rappelé. Il explique avoir impérativement besoin de sa décision de taxation qu'il a perdue pour entreprendre certaines démarches.

Le BCMA contacte l'OID afin de demander s'il est possible de faire parvenir une copie de cette décision à Monsieur, ce qui est le cas. Néanmoins, l'OID ne peut envoyer que la décision 2022, car la déclaration 2023 ne lui est pas encore parvenue. De plus, le fait que l'OID soit inatteignable est surprenant et il y a lieu d'inviter Monsieur à passer au guichet s'il rencontre à nouveau un problème.

Le BCMA fait un retour à Monsieur qui se dit très étonné que la déclaration 2023 n'ait pas encore été déposée puisqu'il a fait appel à une fiduciaire. Il lui est alors suggéré d'interpeller cette dernière.

L'intervention du BCMA a permis à Monsieur d'obtenir le document demandé et de comprendre les démarches qu'il devait entreprendre.

Une petite lueur dans l'obscurité

Monsieur vient sans rendez-vous au BCMA. Il en a gros sur le cœur et il ne sait plus que faire car la situation de sa famille est très difficile, sur le plan médical et financier.

La famille bénéficiait de subsides partiels pour son assurance-maladie lorsqu'en début d'année, elle a reçu une décision de l'OVAM l'informant que ses subsides étaient supprimés avec effet immédiat, au motif qu'elle devait augmenter sa capacité de gain, personne n'étant en incapacité de travail. Monsieur et son épouse ont déposé une réclamation arguant que Madame, faisant des ménages sans moyen de locomotion, ne pouvait que difficilement générer un revenu ; ils ont également fourni divers documents. Dans l'attente de la décision sur réclamation, Monsieur s'est acquitté des primes d'assurance-maladie en puisant dans ses économies, qui sont désormais tarées. Ne pouvant plus payer les primes, n'ayant reçu aucune nouvelle, ni accusé de réception, à sa réclamation six mois après son dépôt, malgré diverses tentatives de relance, et ayant très récemment appris que son épouse était atteinte d'une maladie rare, Monsieur s'est décidé à interpeler le BCMA.

Le BCMA prend contact avec l'OVAM qui l'informe que le délai de traitement des réclamations se situe entre six et neuf mois.

L'OVAM est conscient que ce délai n'est pas satisfaisant, mais il ne peut faire mieux au vu de ses effectifs. Le fait que la famille ait déposé des preuves de recherches d'emploi laisse une certaine marge d'appréciation pour les subsides 2024 et Madame est invitée à fournir au plus vite un certificat médical attestant de son incapacité de travailler. L'OVAM agit alors très rapidement et rend, juste avant Noël, une décision accordant les subsides pour 2025 ainsi que pour 2024, avec effet rétroactif.

L'intervention du BCMA a permis de régler rapidement une situation difficile et de soulager une famille qui doit désormais mettre son énergie dans le combat contre la maladie.

Les différents rayons de l'assistance

Madame contacte le BCMA car elle ne comprend pas pourquoi elle n'obtient pas de réponse de la part de l'EVAM, malgré divers courriers.

Madame loge depuis quelques années un jeune homme, moyennant une participation de l'EVAM au loyer. Pendant son apprentissage, le jeune homme a renoncé à l'aide d'urgence car son salaire lui permettait de subvenir à ses besoins. Au terme de son apprentissage, qu'il a réussi avec succès,

son patron lui a proposé de l'engager. Or, sa demande de permis B étant en cours d'examen, il n'a pas le droit de travailler, ce qui le contraint à demander à nouveau l'aide d'urgence, qui lui est accordée. Madame ne perçoit en revanche plus aucune participation pour le loyer. On lui aurait dit que le jeune homme n'avait qu'à retourner en foyer. Sans décision écrite, Madame ne peut pas faire valoir ses droits. Elle aimerait également savoir dans quelle mesure son protégé peut travailler.

Le BCMA contacte l'EVAM qui indique que le jeune homme a été reçu en entretien pour discuter de l'aide d'urgence et de son assurance-maladie, mais qu'il n'y a aucune trace de demande officielle pour une aide à l'hébergement. L'EVAM est cependant d'accord d'entrer en matière et de l'octroyer. Par la suite, l'EVAM indique encore avoir adapté son processus interne afin que tous les aspects de l'assistance soient traités en entretien ; la question de l'hébergement n'était en effet pas forcément abordée en cas de demande d'aide d'urgence.

Parallèlement, le BCMA contacte le SPOP qui indique que le dossier a été transmis au SEM deux jours plus tôt avec un préavis positif. Il précise encore que la loi est claire et qu'avec une simple tolérance, sans

permis B, cette personne n'a pas le droit de travailler.

Madame est très satisfaite, mais regrette qu'il faille faire autant de démarches pour obtenir des réponses et des résultats.

L'intervention du BCMA a permis d'apporter des réponses et d'adapter un processus pour faciliter le traitement des demandes d'aide dans leur globalité.

Quand les procédures s'emmêlent

Madame, responsable d'un club sportif de haut niveau, souhaite qu'une jeune sportive prometteuse puisse venir faire des essais en vue d'un éventuel recrutement. L'ambassade suisse située dans le pays d'origine de cette personne, où une demande de visa a été déposée, aurait d'ores et déjà transmis le dossier au SPOP. Madame contacte le BCMA car elle souhaite savoir si le dossier est bien arrivé ; elle a en effet reçu des informations contradictoires et on lui aurait dit que la procédure avait changé. Madame se dit perdue dans les démarches à effectuer, d'autant plus que le temps presse, les entraînements au sein de son club ayant déjà repris.

Le BCMA prend contact avec le SPOP qui ne trouve aucune demande pendante au nom de la jeune sportive. Après diverses recherches,

il s'avère qu'une demande de visa touristique a été déposée à l'ambassade suisse puis retirée et qu'une demande de visa D (permis pour travailler plus de trois mois) est en cours d'examen. Les documents seront ensuite envoyés par courrier diplomatique en Suisse ce qui peut prendre un certain temps, raison pour laquelle Madame est invitée à interpeler l'ambassade, ce qu'elle fait.

Madame ayant transmis un courriel de l'ambassade au BCMA, celui-ci reprend contact avec le SPOP qui confirme avoir reçu les documents et les avoir immédiatement transmis au SEM pour autorisation, selon la procédure prévalant pour ce genre de visa. N'étant pas compétent pour interpeler le SEM comme le souhaiterait Madame, le BCMA retourne auprès du SPOP qui l'informe que le SEM a décidé que la section « main-d'œuvre » du Canton devait se prononcer et que le dossier avait été transmis à la DGEM. Le BCMA prend alors contact avec la DGEM qui l'informe que le club sportif et sa responsable ont été approchés afin d'expliquer les critères et les éventuelles démarches à entreprendre pour que la jeune sportive puisse venir en Suisse ; des conditions strictes réglementent l'admission des sportifs et sportives de haut niveau et, en l'état, elles ne sont pas remplies. Madame est invitée à réfléchir à la suite à donner à

cette demande et à en informer directement la DGEM.

L'intervention du BCMA a permis de clarifier les démarches à entreprendre et d'éviter au SPOP des reproches infondés.

Chômage et imbroglio des allocations familiales

Madame contacte le BCMA car elle ne comprend ni la méthode de calcul des AF ni à qui elle doit les demander. Un rendez-vous lui est proposé lors d'une journée de délocalisation.

Madame, mère célibataire au chômage, a obtenu un gain intermédiaire pendant près de six mois ; son employeur lui versait alors les AF pour jeune en formation à hauteur de 400 francs pour sa fille majeure, aux études, vivant avec elle mais étudiant dans un autre canton. Par la suite, la caisse de chômage les lui a versées, mais le montant variait chaque mois. Madame a ensuite trouvé un nouvel emploi en gain intermédiaire, mais elle n'a pas déposé de nouvelle demande d'AF ; elle n'a donc rien reçu à ce titre. Par la suite et dans l'optique de simplifier les démarches administratives, sa fille a demandé directement les AF auprès de la CCVD. N'ayant d'abord pas obtenu de réponse, elle a relancé le service qui lui a dit ne pas pouvoir répondre positivement. Madame ne sait

plus que faire; elle ne sait pas où elle doit déposer une demande. Elle a en effet débuté un nouveau travail avec gain intermédiaire dans un autre canton, où le montant des AF est inférieur à celui du Canton de Vaud. De plus, elle aimerait savoir pour quelle raison le montant des AF change lorsqu'elle ne les perçoit pas via son employeur.

Le BCMA prend d'abord contact avec la caisse de chômage pour obtenir des explications.

Les AF perçues par les personnes au chômage sont calculées au *pro rata* du nombre de jours indemnisés par mois; le montant peut donc être inférieur, égal ou supérieur à 400 francs.

Quant au versement des AF pour les personnes en gain intermédiaire, le système informatique du SECO fait une distinction suivant le salaire perçu. S'il est inférieur ou égal à 632 francs, les AF sont versées par la caisse de chômage. S'il est supérieur, la caisse de chômage n'a pas de base légale pour le faire et le système informatique l'en empêche; les AF sont alors versées par l'employeur. Dans ce cas, sur requête de Madame, son employeur doit déposer une demande auprès de la caisse de compensation de son canton qui versera les AF, dont le montant sera inférieur à celui prévalant dans le Canton de Vaud.

Le BCMA prend ensuite contact avec la CCVD qui explique ne pas avoir de base légale pour verser directement les AF à la fille de Madame. C'est uniquement la situation de Madame qui détermine qui verse les AF entre la caisse de chômage et l'employeur (gain intermédiaire). La CCVD est consciente que cela représente une charge administrative qui n'est pas optimale, parce que les critères diffèrent lorsque la personne change d'employeur, l'obligeant à déposer à chaque fois une nouvelle demande faute de quoi les AF ne sont pas versées.

Ces explications sont rapportées à Madame qui comprend les tenants et aboutissants de sa situation. Même si elles ne vont pas dans le sens souhaité, elle apprécie d'obtenir des réponses à ses questions.

L'intervention du BCMA a permis à Madame de comprendre les décisions et les démarches qu'elle doit entreprendre si elle veut obtenir des allocations familiales pour sa fille.

Conduire ou ne pas conduire ?

Monsieur contacte le BCMA car il ne comprend pas pour quelle raison le SAN ne lui a pas restitué son permis de conduire alors qu'il a fait une évaluation sur route qui s'est très bien passée. Son avocate n'a toujours pas reçu de réponse malgré diverses relances.

Le BCMA prend contact avec le SAN pour comprendre la situation. Ce dernier explique avoir rendu une première décision déclarant que Monsieur était inapte à conduire et qu'il devait faire un bilan neuropsychologique, ainsi que de nouvelles expertises médicales et psychologiques six mois plus tard. Son avocat ayant déposé une réclamation contre cette décision, le SAN a rendu une seconde décision identique près de cinq mois plus tard, en reconnaissant avoir pris du retard.

Le SAN avait déjà expliqué à l'avocate les démarches que son client devait effectuer s'il voulait récupérer son permis de conduire.

Le BCMA rapporte ces explications à Monsieur, relevant que l'évaluation sur route n'est qu'une partie des mesures à entreprendre et qu'il est invité à contacter son médecin traitant.

L'intervention du BCMA a permis à Monsieur de comprendre les démarches à entreprendre pour récupérer son permis de conduire.

Collaboration ou atteinte à sa vie privée ?

Une conseillère ORP contacte le BCMA. Un Monsieur qu'elle suit a exprimé le souhait d'avoir une médiation avec le CRD à la suite

d'une décision en matière de PC familles, qu'il conteste. La conseillère ORP est invitée à demander à Monsieur de contacter personnellement le BCMA, ce qu'il fait.

Monsieur est très fâché et indigné ; il dit rencontrer de nombreux problèmes avec l'administration ; il remet en question l'intégralité du système. Le CRD lui pose des questions indiscretes, auxquelles il refuse de répondre, et lui a envoyé un courrier de menace. Monsieur a reçu une décision en matière de PC familles, mais il ne comprend pas les montants utilisés pour le calcul. De la fortune lui est comptabilisée alors qu'il est de condition modeste. Il n'a pas osé recourir contre cette décision à cause des menaces. Il considère qu'il a droit à ces PC familles et il souhaite porter plainte contre le CRD pour abus de pouvoir, non-respect de la vie privée et négligence.

Monsieur rencontre également des problèmes avec sa caisse de chômage. Il trouve très injuste d'avoir été pénalisé en raison de la résiliation de son contrat de travail, alors qu'il s'agissait d'un arrangement avec son ancien employeur. Il ne comprend pas non plus pourquoi il a été sanctionné lorsqu'il s'est rendu à l'étranger à la suite du décès d'un de ses parents.

Enfin, il demande au BCMA d'intervenir auprès de l'UAPE où se rend son fils car il

a constaté de graves négligences; il a de plus reçu une facture qu'il considère comme injustifiée.

Le BCMA explique à Monsieur qu'avec son accord, il va prendre contact avec le CRD et la caisse de chômage. En ce qui concerne les problèmes rencontrés avec l'UAPE, Monsieur est orienté auprès de l'OAJE et du réseau d'accueil de jour des enfants de sa région.

Le BCMA prend contact avec le CRD afin de comprendre la situation. Les calculs sont longuement explicités; il apparaît notamment qu'aucune fortune n'a été retenue. Néanmoins, Monsieur vivant en colocation, seuls deux tiers du montant du loyer ont été pris en compte. La lettre de menace est une lettre d'avertissement en raison des propos que Monsieur a tenus à l'encontre du personnel, considérés comme inadéquats et vindicatifs.

Monsieur ne se contente pas de ces explications. Il s'impatiente et en veut d'autres. Il ne comprend pas les demandes du BCMA qu'il vit comme du *mobbing* et auxquelles il réagit de manière virulente. Après de nombreux échanges entre le BCMA, Monsieur et le CRD, et malgré la confirmation que les calculs sont exacts, Monsieur reste insatisfait du travail du BCMA, ce qu'il exprime très clairement.

En parallèle, le BCMA prend contact avec la caisse de chômage afin de comprendre les raisons pour lesquelles Monsieur a eu des pénalités. Il apparaît qu'il y avait bien une convention de départ, mais que Monsieur a démissionné immédiatement sans attendre le délai légal, ce qui explique la pénalité. De plus, dès son inscription au chômage, Monsieur a pris des vacances. Trois mois plus tard, il s'est rendu à l'enterrement de son parent et a obtenu trois jours de la part de l'ORP pour cause de décès. Il n'a pas été pénalisé, mais les jours de vacances sont calculés au *pro rata* de la durée du chômage et sont considérés comme des jours sans contrôle. Le nombre de jours dépassant ce à quoi Monsieur avait droit, l'excédent n'a pas été payé. Il ne s'agit cependant pas d'une sanction. Monsieur a d'ailleurs d'ores et déjà fait opposition contre cette décision, opposition en cours de traitement auprès de l'ORP.

L'intervention du BCMA n'a pas permis d'apporter de réponses satisfaisantes selon Monsieur. Le BCMA n'a pas de pouvoir décisionnel, ni le mandat de défendre les intérêts des usagers et des usagers; il ne peut pas modifier des décisions prises par les autorités.

Où suis-je né ?

Monsieur contacte le BCMA car il ne sait plus auprès de qui s'adresser pour obtenir

son acte de naissance. Il ne sait pas exactement où il est né et ses parents sont tous deux décédés. Il ne possède qu'un seul document avec sa date de naissance, sur lequel sont notées les informations « techniques » de sa naissance, ainsi qu'une adresse dans le Canton de Vaud.

L'OEC vaudois l'aurait déjà orienté vers la ville de Genève, mais le service de l'état civil genevois l'aurait renvoyé sur Vaud.

Le BCMA contacte l'OEC pour obtenir des informations. Il apparaît que le registre informatisé n'existait pas encore à l'époque de la naissance de Monsieur, que son nom n'apparaît pas davantage dans les listes des communes et qu'il n'y a aucune trace de lui dans le Canton de Vaud. L'OEC poursuit néanmoins ses recherches et découvre que Monsieur est né dans une commune genevoise.

Ces informations sont transmises à Monsieur qui est satisfait de savoir enfin où s'adresser pour obtenir son acte de naissance.

L'intervention du BCMA a permis d'apporter une réponse concrète à Monsieur sur son lieu de naissance et d'éviter qu'il ne soit renvoyé d'un service à l'autre plus longtemps.

Jeu de piste

Monsieur demande un rendez-vous au BCMA car sa famille se trouve en grande difficulté et dénuée de moyens de subsistance. Monsieur, étudiant, explique ne plus percevoir d'aides. Ainsi, aucune AF n'a été versée depuis deux ans et son frère et lui n'ont toujours pas perçu le montant de leur bourse. Il a également reçu une décision de l'OVAM parlant de procédure extraordinaire et il n'en comprend pas la raison; il craint que sa famille ne bénéficie plus d'aide à l'avenir. De plus, lors de son passage au guichet de l'AAS, il a été très mal accueilli et s'est senti insulté. Il a également été ballotté d'un service à l'autre et a eu le sentiment d'être une « patate chaude ». Il a cru que sa mère, qui ne comprend pas les calculs de sa décision en matière de rente-pont et qui a été gravement malade, devait déposer une demande de PC, mais il ne sait pas si c'est exact. En résumé, Monsieur est perdu et ne sait que faire pour s'en sortir.

Le BCMA prend contact avec l'OCBE, l'OVAM, la CCVD et deux AAS.

La CCVD confirme qu'une demande de PC est en cours mais il manque encore un document pour la finaliser, ce que le BCMA relaie à Monsieur qui se dépêche de faire parvenir le document demandé.

La CCVD se dit en revanche très surprise qu'aucune AF n'ait été versée et renvoie le BCMA auprès de l'AAS du lieu de domicile de Monsieur pour savoir si une demande d'AF pour personne sans activité lucrative a été déposée. Cette AAS n'étant pas responsable pour ce cas de figure, le BCMA est invité à contacter l'AAS de Lausanne, compétent en principe pour traiter les demandes des personnes sans activité lucrative. Il en ressort que la demande d'AF a été suspendue lorsque le père de Monsieur, au bénéfice d'une rente AI, a fait une demande de PC, l'art. 19 al. 2 de la loi sur les AF excluant le versement d'allocations aux personnes sans activité lucrative dans cette situation. Néanmoins, Monsieur et son frère ont droit à un rétroactif correspondant à la période pendant laquelle le père de Monsieur ne percevait pas de PC, ce qui signifie environ deux ans chacun. Concernant la rente-pont de la mère de Monsieur, le calcul tient compte du montant des AF, auxquelles la famille peut prétendre, même si elles ne sont pas concrètement versées.

Finalement, au regard du principe de la hiérarchisation qui prévaut dans les aides cantonales, l'OVAM et l'OCBE doivent attendre la décision de la CCVD sur la question de l'octroi ou non de PC ; il n'est *a priori* pas prévu qu'une décision de refus soit rendue.

Recontacté quelques temps plus tard, Monsieur confirme avoir reçu des retours positifs et remercie le BCMA.

L'intervention du BCMA a permis de démêler une situation compliquée dans laquelle plusieurs services sont impliqués et dont les décisions dépendent les unes des autres.

De la nécessité de déposer les documents demandés

Madame ne sait plus que faire. Elle a déposé une demande de subside pour ses primes d'assurance-maladie et n'a aucune réponse ; elle a écrit à l'adresse générique de l'OVAM pour savoir où en est la procédure, mais n'obtient qu'un accusé de réception automatique. Madame n'a donc pas de subside et n'arrive plus à payer ses primes. Elle craint d'être mise aux poursuites par son assurance. Elle a réussi à obtenir un « délai de grâce » d'un mois, mais ne pourra pas s'acquitter des éventuels rétroactifs si aucune décision n'est prise dans l'intervalle.

Le BCMA interpelle l'OVAM qui rend rapidement une décision de subside. Il apparaît que les documents que Madame avait déposés ne figurent pas au dossier, que des informations lui ont été demandées, mais qu'elle n'y a pas donné suite, raison pour laquelle son subside a été supprimé. La hausse des

primes d'assurance-maladie a engendré une recrudescence des demandes (nouvelles ou de révision), prolongeant le délai de traitement. Quant aux courriels, ils sont pris en compte et systématiquement intégrés au dossier de la personne. L'OVAM dit s'excuser pour le retard.

Ces informations sont transmises à Madame, qui reconnaît ne pas avoir fourni tous les documents demandés.

L'intervention du BCMA a permis à Madame de comprendre les raisons du retard et, en partie, d'éviter à l'OVAM des reproches infondés.

Un toit sur la tête

Monsieur s'adresse au BCMA car il conteste la résiliation de son bail par l'EVAM et le fait que son nom a déjà été retiré de la sonnette de son appartement. A la lecture des documents fournis par Monsieur, le BCMA constate que le bail a été résilié par le propriétaire des lieux, non par l'EVAM. Monsieur confirme cela. En fait, il craint de devoir déménager loin de l'hôpital dans lequel il reçoit des soins indispensables à son état de santé.

Le BCMA prend contact avec l'EVAM qui lui apprend que Monsieur ne dépendra plus de ce service car il a reçu un permis B. Concernant le logement, l'EVAM avait loué

plusieurs appartements dans un immeuble pour une durée déterminée, en attendant que le propriétaire entreprenne des rénovations. Monsieur a en réalité profité de cette situation car il aurait sinon dû partir plus tôt et laisser son logement à d'autres personnes assistées par l'EVAM. Ce dernier ne sait en revanche pas pour quelle raison le nom de Monsieur a été supprimé de la sonnette ; il se renseignera. L'EVAM explique ne pas avoir encore répondu à l'opposition de Monsieur car il attendait de savoir si le processus avec le BCMA aboutissait. Finalement, Monsieur est invité à entreprendre les démarches auprès du CSR afin de trouver un autre appartement.

Les explications sont fournies à Monsieur qui se dit satisfait de pouvoir rester encore quelques mois dans son appartement.

L'intervention du BCMA a permis à Monsieur de comprendre la procédure et de réaliser que l'EVAM n'était pas à l'origine de la résiliation de son bail.

LE BCMA EN CHIFFRES

NOUVELLES DEMANDES

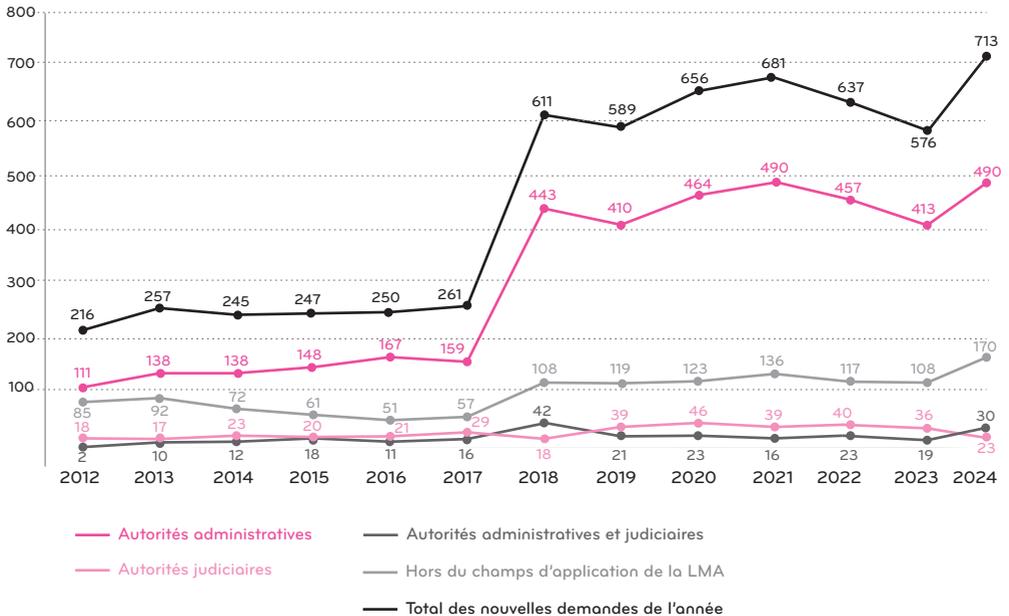
En 2024, le BCMA a reçu **713** nouvelles demandes contre 576 en 2023, soit une hausse de 23.8%. Le BCMA a également traité **79** demandes ouvertes les années précédentes et encore pendantes au 1^{er} janvier 2024, soit un total de **792** demandes.

Les demandes sont très majoritairement le fait de particuliers (671); suivent les personnes

morales (21), les autorités (14 contre 7 en 2023), puis les associations et fondations (7).

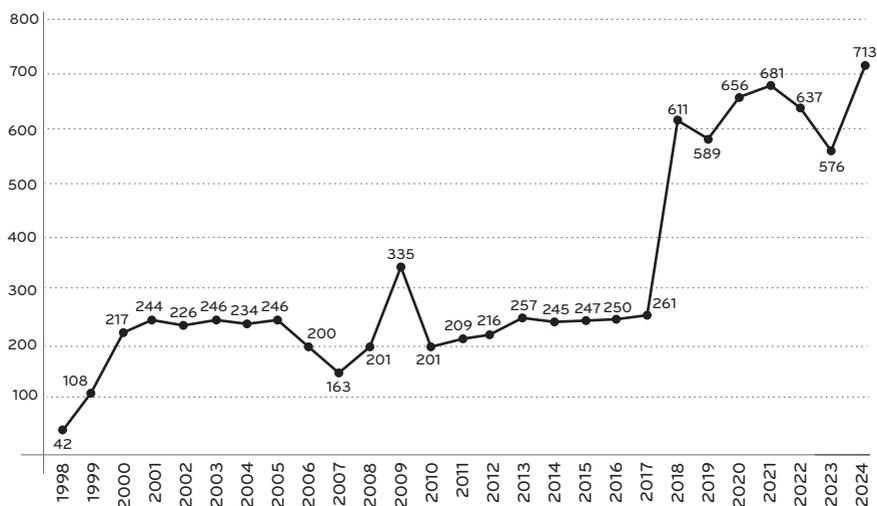
La *figure 1* présente l'évolution des nouvelles demandes par type d'autorité ces treize dernières années. Les demandes concernant les délégués de tâches publiques sont intégrées à celles des autorités administratives.

Figure 1 – Evolution des nouvelles demandes par type d'autorité



La *figure 2* présente le nombre des nouvelles demandes, tous types d'autorités confondus, depuis la création d'un bureau de médiation administrative.

Figure 2 – Evolution des nouvelles demandes depuis 1998



La *figure 3* montre le type de traitement pour les nouvelles demandes uniquement et la *figure 4* pour toutes les demandes traitées en cours d'année (à savoir y compris celles ouvertes les années précédentes).

Pour rappel²², le **traitement à l'interne** concerne toutes les situations pour lesquelles le BCMA peut répondre à la demande sur la base des explications et des documents fournis ou orienter auprès du service compétent. Par **navette**, on entend les situations dans lesquelles le BCMA

fait office d'intermédiaire et rétablit indirectement la communication entre les personnes concernées, en les contactant à tour de rôle, sans qu'elles ne soient mises en présence l'une de l'autre. Finalement, par **médiation**, on entend toute séance où les personnes concernées sont réunies; il s'agit soit de séances de médiation au sens strict du terme, soit de réunions où le BCMA facilite les discussions.

²² Pour plus d'information, voir le Rapport annuel 2021, p. 8.

Figure 3 – Type de traitement des demandes déposées en 2024

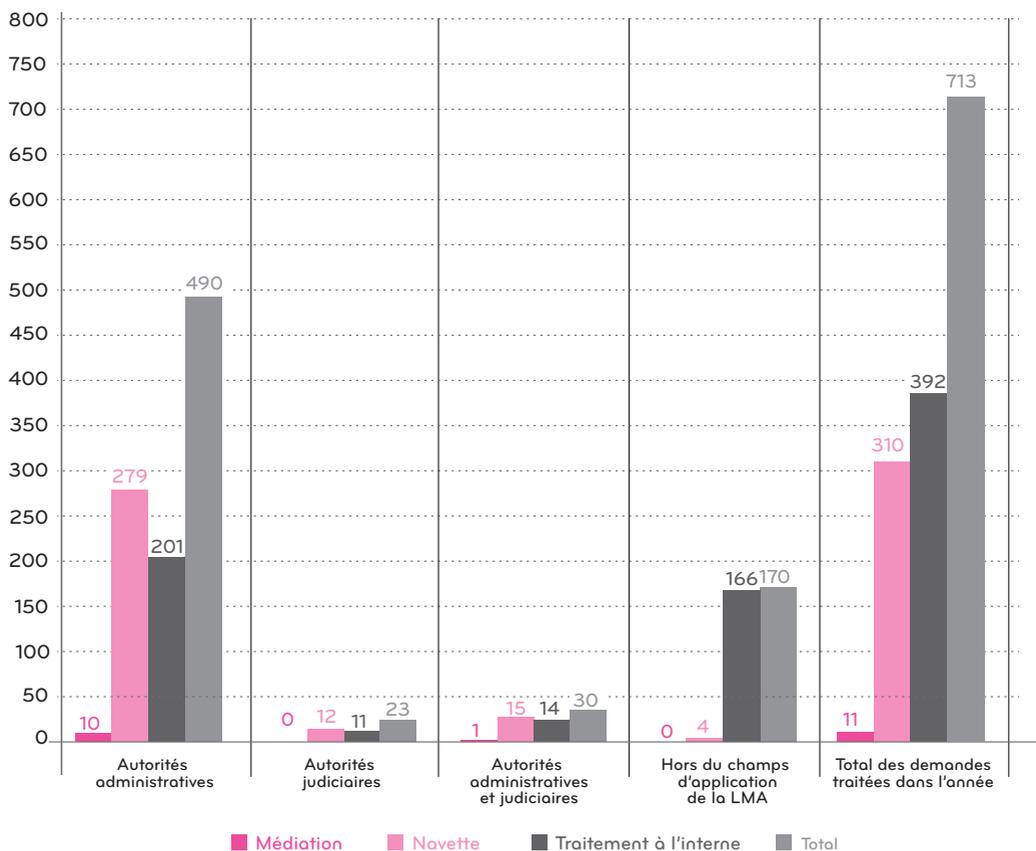
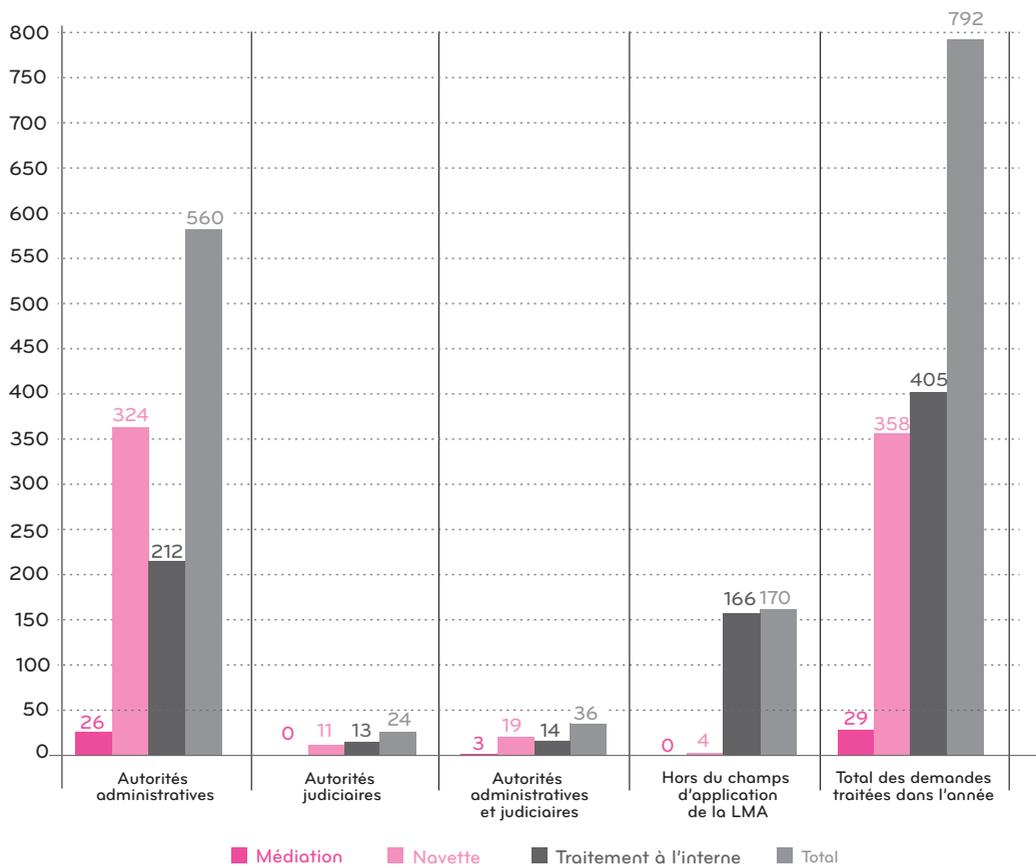


Figure 4 – Type de traitement de toutes les demandes



NOMBRE D'OPÉRATIONS

En 2024, **10'993** opérations ont été effectuées, ce qui représente une moyenne de plus de 13.8 opérations par demande traitée. Elles se répartissent comme suit :

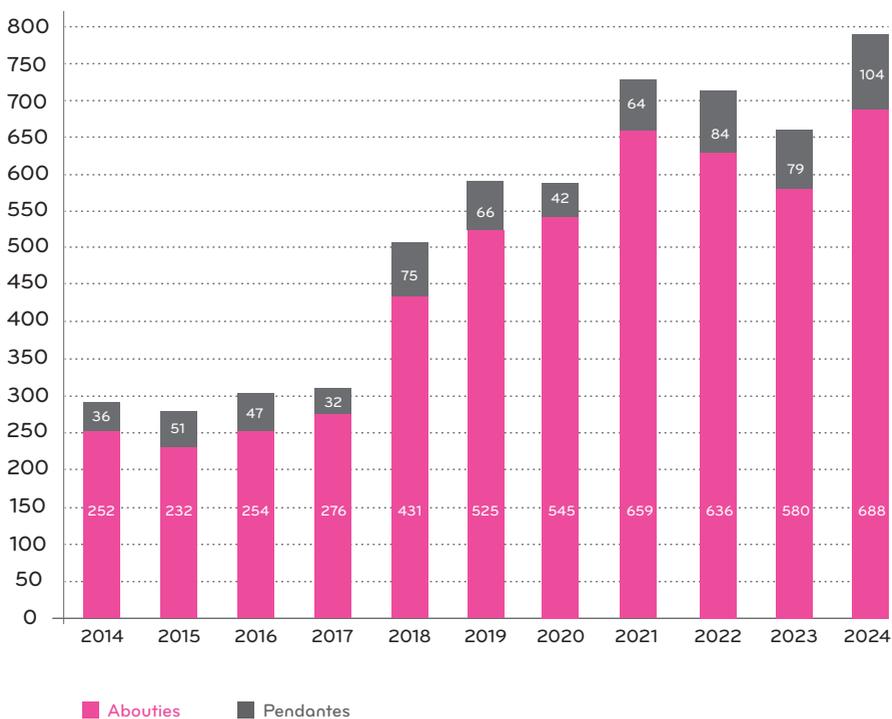
- **8'151** courriels (reçus et envoyés)
- **2'519** conversations téléphoniques
- **180** entretiens en présentiel (au bureau, avec ou sans prise de rendez-vous, et à l'extérieur, dont en délocalisation)
- **114** lettres (reçues et envoyées)
- **29** séances de médiation

Près d'un tiers des opérations (**3'521**) concernent les autorités (voir *tableau 4* pour le détail).

A noter que le temps passé à prendre connaissance des dossiers et à les analyser n'est pas pris en compte, ni les entretiens menés auprès des autorités pour présenter le BCMA et/ou faire un retour à la hiérarchie (art. 28 al. 2 let. d et 32 al. 2 let. b LMA); dans ce cas, plusieurs situations peuvent être abordées.

Sur les 792 demandes traitées au cours de l'année, 688 ont été abouties alors que 104 sont encore pendantes au 1^{er} janvier 2025.

Figure 5 – Etat des demandes au 31 décembre 2024



INFORMATIONS DIVERSES

Le *tableau 1* et la *figure 6* listent les doléances exprimées par les personnes au moment où elles saisissent le BCMA.

Les demandes qui ne sont pas dans le champ de compétence du BCMA (art. 2 et 3 LMA) sont enregistrées sans indication du grief et ne sont donc pas intégrées au tableau ni au graphique ci-après.

Les situations dans lesquelles les usagères et les usagers ne comprennent pas et contestent

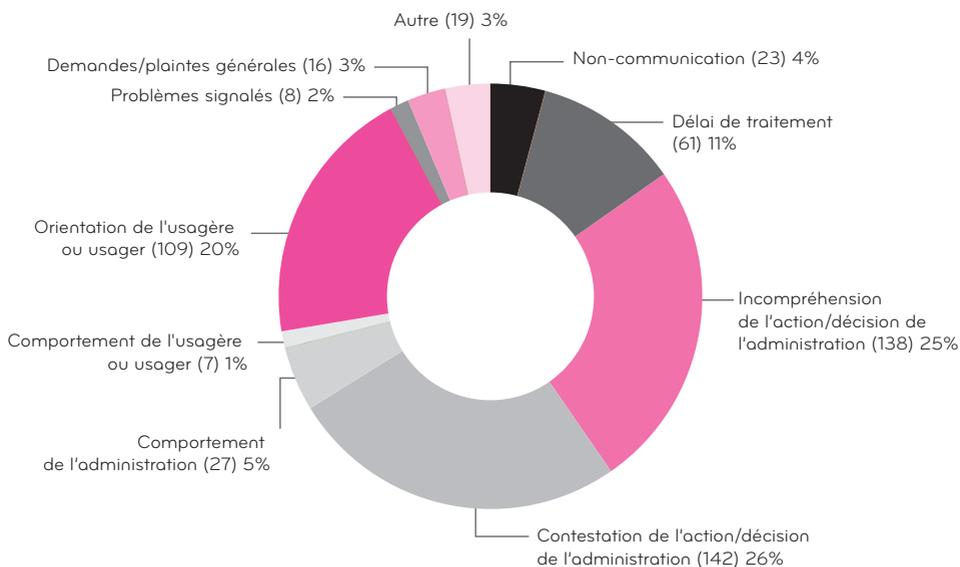
l'action ou les décisions de l'Etat ont fortement augmenté. En revanche, les questions d'orientation sur les démarches à entreprendre ont proportionnellement diminué.

Le *tableau 1* montre le pourcentage des différentes doléances exprimées ces quatre dernières années, alors que la *figure 6* présente les chiffres et les pourcentages pour les demandes déposées en 2024 uniquement.

Tableau 1 – Doléances exprimées ces quatre dernières années

	2021	2022	2023	2024
Non-communication	11%	9%	7%	4%
Délai de traitement	7%	12%	13%	11%
Incompréhension de l'action/décision de l'administration	16%	22%	20%	25%
Contestation de l'action/décision de l'administration	13%	15%	19%	26%
Comportement de l'administration	9%	9%	4%	5%
Comportement de l'usagère ou usager	1%	1%	1%	1%
Orientation de l'usagère ou usager	37%	28%	27%	20%
Problèmes signalés	4%	2%	3%	2%
Demandes/plaintes générales	1%	1%	5%	3%
Autres	1%	1%	1%	3%

Figure 6 – Doléances exprimées en 2024



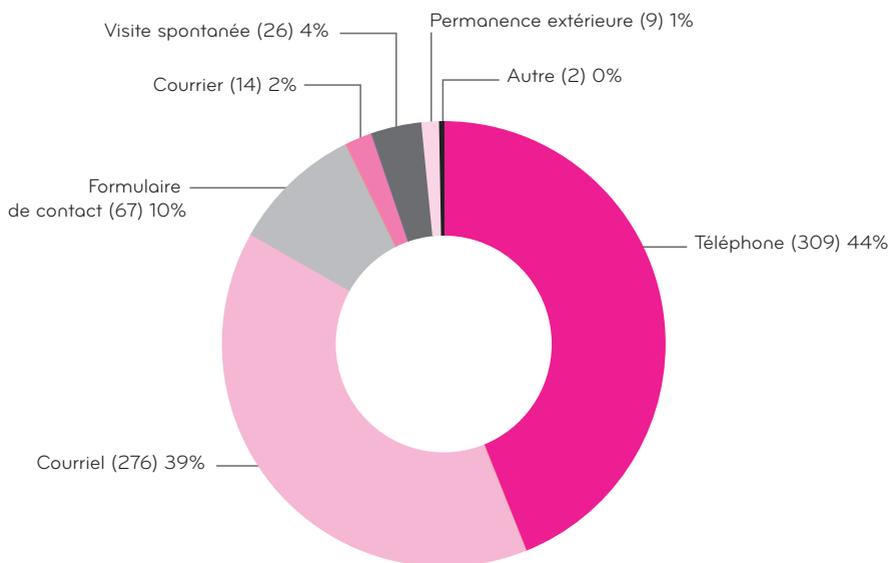
La voie électronique – courriels et formulaires de contact (343) – et le téléphone (309) restent les modes de saisine privilégiés du BCMA de la part des usagères et des usagers.

Les visites spontanées ont passé de 14 à 26. Cette augmentation semble être liée à la présentation du BCMA auprès d'associations proposant des conseils juridiques qui orientent désormais une partie de leur clientèle auprès du BCMA. Les délocalisations ont

attiré peu de personnes de manière spontanée (9). Quant aux courriers, ils ont légèrement baissé, passant de 17 à 14.

Il est à noter qu'en raison de la nécessité de traiter les nouvelles demandes en forte augmentation, les horaires de la permanence téléphonique ont été réduits; la possibilité de laisser un message sur le répondeur a néanmoins toujours été maintenue.

Figure 7 – Forme du premier contact

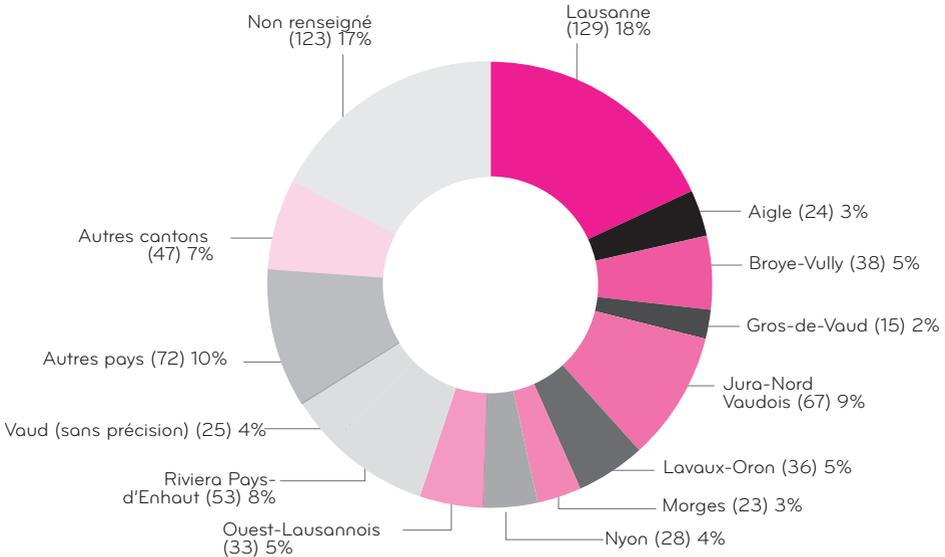


Concernant le lieu de résidence des personnes qui ont déposé une demande en 2024, on note une augmentation dans les districts concernés par le programme de délocalisation du BCMA.

Ainsi, dans le district de la Broye-Vully, où le BCMA se rendait pour la première fois, les demandes ont plus que doublé, passant de 18 à 38. Dans le district du Jura-Nord vaudois, il y a également eu une hausse, soit 67 en 2024

contre 40 en 2023. En revanche, dans le district d'Aigle, le nombre est resté stationnaire, à savoir 24 en 2024 contre 23 en 2023. La hausse avait en effet eu lieu en 2023, lors de la première année du programme de délocalisation, car on ne comptait que 8 demandes en 2022. Le district de Lausanne a également connu une nette augmentation des nouvelles demandes, passant à 129 en 2024 contre 90 en 2023, sans que des mesures particulières n'aient été prises.

Figure 8 – Lieu de résidence des personnes qui saisissent le BCMA



Le *tableau 2* fournit la liste des autorités qui ont été concernées par une demande de médiation déposée en 2024 (en comparaison avec 2022 et 2023). Une demande peut

concerner plusieurs autorités. Le fait qu'une autorité soit « concernée » ne signifie pas nécessairement que le ou les griefs formulés à son encontre sont fondés.

Tableau 2 – Autorités concernées par une demande de médiation de 2022 à 2024

		2022	2023	2024
Département des institutions, du territoire et du sport	DITS	23	15	46
Dont	DGAIC	11	6	22
	DGTL	9	7	15
	Autres	3	2	9
Département de l'enseignement et de la formation professionnelle	DEF	18	23	45
Dont	DGEO	10	13	31
	DGEP	2	6	7
	DGES	6	2	7
	Autres		2	
Département de la jeunesse, de l'environnement et de la sécurité	DJES	118	65	140
Dont	DGEJ	14	14	40
	SCTP	46	38	69
	DGE	11	4	9
	PolCant	36	9	12
	SPEN	8	2	2
	SSCM		1	2
	Autres	3	1	6
Département de la santé et de l'action sociale	DSAS	106	76	113
Dont	DGS	33	6	12
	BCMSS	6	4	4
	Autres	5	7	12
	DGCS	62	59	85
	<i>Dont</i> OCBE	<i>13</i>	<i>14</i>	<i>19</i>
	OVAM	22	24	52
	BRAPA	5	10	5
	ASPC		6	1
	DIRHEB	6		2
	Autres	16	2	6

		2022	2023	2024
Département de l'économie, de l'innovation, de l'emploi et du patrimoine	DEIEP	242	133	156
Dont	DGEM	29	13	43
	SPEI	7	3	6
	SPOP	198	114	104
	<i>Dont Etat civil</i>	75	36	35
	DGIP	4	1	2
	Autres	4	2	1
Département de la culture, des infrastructures et des ressources humaines	DCIRH	49	36	35
Dont	DGMR	3	1	2
	SAN	39	25	22
	DGNSI		6	2
	Autres	7	4	9
Département des finances et de l'agriculture	DFA	102	70	132
Dont	DGF	82	67	124
	DGAV	10	2	6
	SAGEFI	6	1	1
	Autres	4		1
Chancellerie et entités indépendantes		19	6	6
Dont	Chancellerie	2	1	4
	BIC	9	1	2
	APDI	2	4	
	Archives	6		
Préfectures			5	6
Ministère public		5	5	7
Ordre judiciaire	OJV	84	54	74
Dont	TC	3	5	5
	TAR	12	7	4
	JdP	33	16	25
	OP & OF	31	24	38
	Autres	5	2	2
Délégués		112	84	158
Dont	CSR	61	45	61
	CCVD	19	13	35
	OAI	13	14	18
	EVAM	8	5	14
	AAS		4	27
	AVASAD		3	3
	Autres	11		

En 2024, deux types de statistiques présentant les contacts que le BCMA a entretenus avec les autorités sont proposés.

Le *tableau 3* est le pendant du *tableau 2*, à savoir qu'il montre les autorités qui ont été contactées par le BCMA, une fois par de-

mande, en lien avec une demande déposée en 2024.

Le *tableau 4* montre le nombre d'opérations par autorité pour toutes les demandes traitées en 2024.

Tableau 3 – Autorités contactées (une fois par demande déposée en 2024)

Département des institutions, du territoire et du sport	DITS	14
Dont	DGAIC	8
	DGTL	2
	Autres	4
Département de l'enseignement et de la formation professionnelle	DEF	16
Dont	DGEO	13
	DGEP	3
Département de la jeunesse, de l'environnement et de la sécurité	DJES	57
Dont	DGEJ	15
	SCTP	28
	DGE	2
	PolCant	6
	SSCM	1
	Autres	5
Département de la santé et de l'action sociale	DSAS	70
Dont	DGS	5
	BCMSS	1
	DGCS	55
	Autres	9
Département de l'économie, de l'innovation, de l'emploi et du patrimoine	DEIEP	82
Dont	DGEM	22
	SPEI	2
	SPOP	53
	DGIP	1
	Autres	4

Département de la culture, des infrastructures et des ressources humaines	DCIRH	16
Dont	DGMR	2
	SAN	9
	DGNSI	2
	Autres	3
Département des finances et de l'agriculture	DFA	65
Dont	DGF	61
	DGAV	3
	Autres	1
Chancellerie et entités indépendantes		3
Dont	Chancellerie	3
Préfectures		5
Ministère public		1
Ordre judiciaire	OJV	28
Dont	TC	3
	JdP	2
	OP & OF	22
	Autres	1
Délégués		79
Dont	CSR	24
	CCVD	25
	OAI	4
	EVAM	9
	AAS	15
	AVASAD	2

Tableau 4 – Nombre d'opérations par autorité pour toutes les demandes traitées en 2024

Département des institutions, du territoire et du sport	DITS	122
Dont	DGAIC	59
	DGTL	37
	Autres	26
Département de l'enseignement et de la formation professionnelle	DEF	206
Dont	DGEO	156
	DGEP	33
	DGES	9
	Autres	8
Département de la jeunesse, de l'environnement et de la sécurité	DJES	742
Dont	DGEJ	254
	SCTP	423
	DGE	26
	PolCant	21
	SPEN	9
	SSCM	2
	Autres	7
Département de la santé et de l'action sociale	DSAS	392
Dont	DGS	41
	BCMSS	18
	DGCS	295
	Autres	38
Département de l'économie, de l'innovation, de l'emploi et du patrimoine	DEIEP	436
Dont	DGEM	121
	SPEI	10
	SPOP	271
	DGIP	2
	Autres	32

Département de la culture, des infrastructures et des ressources humaines	DCIRH	104
Dont	DGMR	25
	SAN	51
	DGNSI	6
	Autres	22
Département des finances et de l'agriculture	DFA	511
Dont	DGF	489
	DGAV	20
	Autres	2
Chancellerie et entités indépendantes		18
Dont	Chancellerie	15
	APDI	3
Préfectures		16
Ministère public		1
Ordre judiciaire	OJV	221
Dont	TC	7
	JdP	26
	OP & OF	185
	Autres	3
Délégués		752
Dont	CSR	272
	CCVD	173
	OAI	50
	EVAM	81
	AAS	118
	AVASAD	58

AUTRES ACTIVITÉS DU BCMA

AOP+

L'AOP+ a pour but l'échange d'expériences et de pratiques, le soutien aux médiatrices et médiateurs parlementaires, cantonaux ou communaux, ainsi que la communication en lien avec leur activité. La médiatrice cantonale a participé aux séances de l'AOP+ qui ont eu lieu à Zurich, Zug et Lucerne, dont le bureau de la Ville fêtait son 10^{ème} anniversaire. La médiatrice a profité de sa présence à Lucerne pour rencontrer la responsable et des membres de l'équipe de l'Office de médiation de l'assurance-maladie²³ avec qui le BCMA a des contacts, notamment dans les situations qui concernent une double affiliation.

Présentations - rencontres

Les 26 avril et 13 décembre 2024, la médiatrice cantonale a dispensé le module de formation sur la médiation administrative dans le cadre de la formation DAS/CAS en médiation au CIDE de l'Université de Genève à Bramois, dont le programme a été modifié à la rentrée 2024. Ce module concernait les volées 2023 – 2024 et 2024 – 2025.

Le 11 juin, elle a été invitée à présenter la médiation administrative dans le cadre de la Journée de droit administratif 2024 organisée par l'Université de Lausanne, sur le thème de « La résolution des conflits en droit administratif ». Ce fut l'occasion de présenter ce type

de médiation à des juristes de l'administration, des juges et des chercheurs. Elle a rédigé un article sur ce sujet qui sera publié dans un ouvrage de la collection « Pratique du droit administratif²⁴ ».

Elle a assisté à des séances du « Café contact » organisées environ une fois par mois à Yverdon-les-Bains, ainsi qu'au « Goûter du social », qui réunit les associations actives dans le district de la Broye-Vully.

La médiatrice cantonale a également collaboré à un atelier regroupant des responsables de différents services, organisé de concert entre la DGRH et le CEP, afin de discuter des besoins en formation du personnel de l'Etat de Vaud.

Elle a participé aux deux séances de la Plateforme interservices – Gestion des menaces organisées par la Police cantonale.

En avril, elle a également assisté à un congrès à Lille réunissant les médiatrices et médiateurs institutionnels de France, de Belgique et du Luxembourg. Elle n'a en revanche pas pu participer au Congrès de l'AOMF qui se tenait en octobre au Canada.

²³ <https://om-kv.ch/fr/>.

²⁴ <https://www.unil.ch/droitpublic/JDA2024>.

NOTES

Vous pouvez commander la documentation du BCMA :

- la loi du 19 mai 2009 sur la médiation administrative (LMA)
- des papillons de présentation du BCMA
- des affichettes de présentation du BCMA
- le présent rapport annuel

Par :

- courriel : contact.mediation@vd.ch
- téléphone : +41 21 557 08 99
- courrier postal : BCMA, Rue Caroline 2, CP 171, CH-1001 Lausanne

Les rapports annuels 2007 à 2024, ainsi que les plans stratégiques 2018 – 2022 et 2023 – 2027 sont disponibles sur la page internet du BCMA (www.vd.ch/bcma)

Achevé d'imprimer en juin 2025

