



RAPPORT ANNUEL 2022

Rue Saint-Martin 6
Case postale 5485
CH-1002 Lausanne

Tél. +41 21 557 08 99
contact.mediation@vd.ch
www.vd.ch/bcma

BCMA PRATIQUE

CONTACT

On peut atteindre le BCMA :

Pendant sa permanence téléphonique:

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

Par courriel:

contact.mediation@vd.ch

Par le formulaire de contact
de son site Internet:

www.vd.ch/bcma

Par courrier:

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

Sur place:

les usagères et les usagers peuvent
passer au BCMA ; s'ils ne peuvent
être reçus immédiatement, ils seront
invités à revenir ultérieurement.

ORGANISATION

Composition du BCMA au 31 décembre 2022 :

Sylvie Cossy
Médiatrice cantonale

Catherine Castellani
Gestionnaire de
dossiers spécialisés

Flavio Cazzaro
Médiateur cantonal
adjoint

Serge Fontannaz
Médiateur cantonal
adjoint

Yanna Hofer
Médiatrice cantonale
adjointe

En vertu de l'article 15 de la loi du 19 mai 2009 sur la médiation administrative (LMA), la médiatrice 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

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|-----------|
| Préambule | 4 |
| Qu'est-ce que la médiation administrative ? | 6 |
| Introduction | 6 |
| Historique | 6 |
| Définition | 7 |
| Mode d'intervention | 9 |
| Conclusion | 10 |
| Bilan du plan stratégique 2018 – 2022 | |
| Plan stratégique 2023 – 2027 | 11 |
| Introduction | 12 |
| Les missions du BCMA | 12 |
| Les principes et valeurs | 13 |
| Bilan du plan stratégique 2018 – 2022 | 14 |
| Plan stratégique 2023 – 2027 | 15 |
| Conclusion | 16 |
| L'activité du BCMA en quelques exemples | 17 |
| Petits exemples illustrant les doléances exprimées | 18 |
| Exemples illustrant l'activité du BCMA | 22 |
| Le BCMA en chiffres | 31 |
| Nouvelles demandes | 32 |
| Figure 1 – Evolution du nombre de nouvelles demandes ces onze dernières années | 32 |
| Figure 2 – Evolution du nombre de nouvelles demandes de 1998 à 2022 | 33 |
| Figure 3 – Nombre de nouvelles demandes selon le type de traitement et les autorités concernées | 34 |
| Figure 4 – Etat des demandes au 31 décembre | 35 |
| Informations diverses | 36 |
| Figure 5 – Doléances | 36 |
| Figure 6 – Lieu de résidence | 37 |
| Figure 7 – Autorités concernées par les demandes de médiation | 38 |
| Figure 8 – Forme du premier contact | 40 |
| Autres activités du BCMA | 41 |

PRÉAMBULE

J'ai le grand plaisir de publier le rapport annuel du Bureau cantonal de médiation administrative (BCMA) qui présente le bilan de ses activités pour 2022.

A titre préliminaire, je tiens à remercier chaleureusement les députées et les députés du Grand Conseil vaudois de m'avoir renouvelé leur confiance et de m'avoir réélue, le 27 septembre 2022, pour un nouveau mandat de cinq ans en qualité de médiatrice cantonale. C'est donc avec émotion et un fort sentiment de reconnaissance et de responsabilité que j'ai prêté serment, le 11 octobre 2022, devant ce même Grand Conseil.

Cette année 2022, à l'instar des précédentes, fut riche et bien remplie.

Le 1^{er} juin, le BCMA a accueilli avec enthousiasme deux nouvelles collaboratrices, une médiatrice cantonale adjointe et une gestionnaire de dossiers spécialisés, portant à 3.75 ETP (équivalent temps plein) les forces de travail du bureau. Ces dernières étaient très attendues et ont été plus que bienvenues.

Le BCMA s'est doté d'une nouvelle base de données, opérationnelle depuis le 1^{er} juillet. Les statistiques de cette année reposent donc sur deux bases, qui contiennent des notions

différentes. Ce changement vise notamment à pouvoir bénéficier d'informations sur les doléances exprimées par les usagères et les usagers et à les mettre en lien avec les autorités concernées, afin de cibler d'éventuelles futures prises de position et recommandations à leur intention.

Le BCMA n'a pas déménagé en 2022 mais le fera en 2023. Trouver des locaux qui répondent à ses besoins et à ceux de l'Autorité de protection des données et de droit à l'information (APDI), avec laquelle il partage ses bureaux, n'a pas été aisé. Un lieu a finalement été identifié en fin d'année pour un déménagement prévu à la fin du premier semestre 2023.

En 2022, le BCMA a traité 637 nouvelles demandes, contre 681 en 2021. Cette différence est due à la baisse des demandes directement liées à la pandémie. Si leur nombre a baissé, le temps consacré à leur traitement a cependant augmenté. Le personnel du BCMA a ainsi noté une recrudescence de situations difficiles, souvent hautement émotionnelles. Les conséquences de la pandémie se font encore sentir et les nouvelles problématiques, liées à la guerre en Ukraine, à la pénurie de certains biens, notamment énergétiques, ainsi qu'à l'inflation exacerbent les tensions ainsi que les incompréhensions.

Toute l'équipe du BCMA s'est ainsi investie pour traiter au mieux les demandes qui lui étaient adressées, que ce soit en recréant un lien avec les autorités concernées, en fournissant des explications ou en tentant de faire émerger des solutions aux problèmes abordés. La collaboration des autorités avec le BCMA est, dans sa grande majorité, très bonne. Des difficultés ont néanmoins surgi avec quelques services, mais ont pu, en principe, être surmontées grâce à un travail d'explication.

La constatation que le BCMA n'est que peu connu, voire méconnu ou mal connu, m'amène d'ailleurs à faire dans ce rapport une brève présentation de ce qu'est la médiation administrative, qui revêt certaines spécificités.

Malgré l'augmentation de l'effectif du BCMA, celui-ci reste insuffisant et le temps manque pour accomplir toutes les missions prévues par la loi du 19 mai 2009 sur la médiation administrative (LMA) et promouvoir le Bureau. J'ai certes eu l'occasion de rencontrer certains membres des autorités pour présenter le BCMA et discuter de situations ou de problématiques plus générales et je les en remercie sincèrement. Cela ne constitue toutefois que la première étape d'interactions que je souhaite développer.

Ce rapport est le dernier de la législature 2018 – 2022 ; c'est donc l'occasion d'en faire le bilan, tout comme de présenter le plan stratégique pour 2023 – 2027.

Comme d'habitude, vous y trouverez aussi des exemples de situations qui sont traitées au BCMA ainsi que les statistiques pour l'année 2022.

Je vous en souhaite une bonne lecture.

Sylvie Cossy
Médiatrice cantonale

QU'EST-CE QUE LA MÉDIATION ADMINISTRATIVE ?

INTRODUCTION

Ce sujet s'est imposé au vu des échanges avec certaines autorités qui questionnaient la manière de procéder du BCMA, que ce soit la nécessité de contacter les membres concernés de leurs services ou d'accéder aux dossiers et aux informations. Les questions et remarques suivantes ont été entendues : « Pourquoi la personne ne prend-elle pas directement contact avec nous ? », « Ce n'est pas à vous de faire ce travail », « Vous ne faites pas de la médiation » ou « Je n'ai pas à répondre à cette question ». Les explications fournies ont, dans la quasi-totalité des situations, permis d'aller de l'avant dans le traitement des demandes. Ces questions et remarques ont surtout montré à quel point le mandat et les missions du BCMA n'étaient pas bien connus, voire pas connus, même au sein de l'administration.

Cette présentation n'a pas la prétention d'être exhaustive, ce qui dépasserait largement le cadre du rapport annuel, mais a pour but de définir les contours de la médiation administrative, en particulier dans le canton de Vaud.

HISTORIQUE

Le premier bureau cantonal de médiation administrative a été créé en 1998, sur la base d'un arrêté du Conseil d'Etat; il a ouvert ses

portes le 21 octobre 1998. Il n'était alors compétent que pour les autorités administratives. La création de ce bureau visait à répondre aux besoins des usagers et des usagers de pouvoir recourir à des méthodes non judiciaires de règlement des conflits et de leur permettre de faire appel à un tiers neutre et indépendant, pour les aider à communiquer et à trouver des solutions aux différends qui les opposaient à l'administration et aux autorités. En août 2003, un bureau cantonal de médiation administrative en matière d'administration judiciaire a vu le jour. Dans sa forme actuelle, le BCMA remplit ces deux mandats. Son existence repose sur l'art. 43 al. 1 de la Constitution du Canton de Vaud du 14 avril 2003¹ et sur la loi sur la médiation administrative du 19 mai 2009 (LMA)².

Cette institution n'est pas une spécificité vaudoise. S'il n'y a pas de bureau de médiation administrative au niveau de la Confédération, sept cantons et six villes connaissent à ce jour ce type d'organisme avec quelques variantes; ces bureaux font tous partie de l'« Association des Ombudsmans parlementaires suisses »³. Sous des dénominations diverses, il existe également des bureaux de médiation administrative dans de nombreux pays, répartis sur tous les continents. Les 15 et 16 mars 2019, la Commission de Venise⁴ – qui fait par-

tie du Conseil de l'Europe dont la Suisse est membre – a en outre édicté les « Principes sur la protection et la promotion de l'institution du médiateur », dits « Principes de Venise ». Ceux-ci sont des recommandations qui visent à procurer aux institutions de médiation un texte de référence énumérant les principes juridiques essentiels à leur établissement et à leur fonctionnement.

DÉFINITION

La médiation se définit habituellement comme un processus structuré, volontaire et confidentiel, dans lequel un tiers, neutre et impartial – le médiateur ou la médiatrice – assiste les personnes médiées ou médiantes en facilitant la communication entre elles, dans le but de les aider à trouver une solution à leur litige.

La médiation administrative ou parlementaire⁵ contient quelques spécificités qui la

distinguent d'une médiation au sens courant du terme. Ce sont précisément ces caractéristiques qui peuvent prêter à confusion et nécessitent quelques clarifications⁶.

Les personnes ne sont pas sur un pied d'égalité. Le lien entre elles n'est pas horizontal mais vertical; l'usagère et l'utilisateur sont dans une relation hiérarchique avec l'administration, seule habilitée à prendre des décisions, dans le respect du cadre légal et des principes généraux du droit. Si, dans une médiation entre privés, le processus est volontaire pour chacune et chacun, dans le cadre d'une médiation administrative, l'administration doit entrer en matière lorsqu'elle est saisie⁷.

Les prestations du BCMA sont gratuites (art. 22 LMA), ce que ne sont en principe pas les médiations privées.

¹ « L'Etat institue un service de médiation administrative indépendant. La médiatrice ou le médiateur est élu par le Grand Conseil. »

² Pour l'exposé des motifs de la LMA: https://www.vd.ch/fileadmin/user_upload/organisation/mediation/fichiers_pdf/080605_EMPL_Mediation.pdf

³ <https://www.ombudsstellen.ch/fr/>

⁴ [https://www.venice.coe.int/webforms/documents/default.aspx?pdffile=CDL-AD\(2019\)005-f](https://www.venice.coe.int/webforms/documents/default.aspx?pdffile=CDL-AD(2019)005-f)

⁵ Il existe différentes appellations. Elle est également appelée « Ombudsstelle ». Ce terme est mentionné ici car il avait été discuté par les commissaires lors de l'élaboration de la LMA (Bulletin du Grand Conseil 2007-2012, p. 627 [5 mai 2009]). Pour certains auteurs en effet, la notion de « médiation » peut prêter à confusion, lorsque l'on parle de médiation administrative.

⁶ Voir l'article premier de la LMA qui liste ses buts.

⁷ https://www.vd.ch/fileadmin/user_upload/organisation/mediation/fichiers_pdf/080605_EMPL_Mediation.pdf, p. 3.

La nature du conflit peut également être différente, ce qui implique un autre mode de traitement. La question se pose d'ailleurs de savoir si l'on peut toujours parler de conflit. Souvent l'usagère ou l'utilisateur qui se plaint n'a aucun contact avec la personne de l'administration et ne veut pas en avoir; elle souhaite la résolution de son problème, non nécessairement l'établissement – ou le rétablissement – d'un lien.

La médiation administrative consiste ainsi, outre à médier au sens traditionnel du terme, à servir d'intermédiaire lors de différends, à favoriser la prévention et la résolution à l'amiable des conflits, à informer, orienter, aider les usagères et les usagers dans leurs relations avec le service public, parfois avant même qu'un problème ne se pose, ou en cas d'incompréhension⁸. Le BCMA joue un rôle important en termes d'orientation, de conseils et d'explication des décisions ou de l'action de l'administration, ce qui permet, parfois, de désamorcer d'éventuels conflits ou d'éviter à celle-ci des reproches infondés.

Lorsqu'une doléance est déposée en lien avec les autorités administratives, le rôle de la médiation administrative consiste également à contrôler les mesures prises, au sens de leur légalité, de leur opportunité et de leur équité, ainsi que l'affabilité du compor-

tement signalé (art. 26 al. 1 let. c LMA). Ce contrôle n'existe pas en médiation privée.

Finalement, pour le cas où des dysfonctionnements seraient constatés, la médiation administrative vise à améliorer le fonctionnement des autorités, par le biais de recommandations ou de prises de positions (art. 21, 28 et 32 LMA).

Comme on le voit, le champ d'action de la médiation administrative, divers et varié, intègre des missions que ne connaît pas la médiation entre privés.

En résumé, la définition suivante, qui englobe les éléments précités et correspond au mandat de la LMA⁹, peut être retenue :

La médiation administrative (ou parlementaire) est un mode de règlement des conflits, par lequel un tiers indépendant et impartial – sans pouvoir de décision – aide les particuliers et l'autorité administrative à communiquer et/ou à trouver une solution au différend qui les oppose. Elle offre la possibilité à toute personne de faire examiner ses plaintes de manière indépendante, dans le but d'en vérifier la légitimité et de tenter de remédier aux éventuels manquements. Par le biais de recommandations ou de prises de position, la médiation administrative contribue à améliorer

le fonctionnement de l'administration et l'encouragement à entretenir de bonnes relations avec les usagères et les usagers.

MODE D'INTERVENTION

Toute personne, physique ou morale, ou toute autorité peut – et a le droit de – saisir le BCMA, sous quelque forme que ce soit. Le BCMA ne choisit pas les demandes qu'il traite; s'il est compétent, il entre en matière et détermine librement les suites à donner (art. 19 LMA).

La LMA constitue la base légale permettant aux membres du BCMA d'avoir accès à l'information (dossiers, renseignements écrits ou oraux), de procéder à des entretiens avec des tiers ou des visites auprès des autorités et, dans des cas exceptionnels, de demander une expertise (art. 27 LMA). Lorsque la demande concerne une autorité judiciaire, l'accès aux dossiers est assuré pour permettre d'expliquer aux personnes concernées les décisions les concernant, et au BCMA de se faire une opinion du comportement incriminé (art. 31 LMA). L'exposé des motifs l'avait d'ailleurs relevé: «Encore faut-il que pour remplir

cette mission, la médiatrice ou le médiateur administratif dispose des outils nécessaires à son action: les autorités doivent être transparentes à son égard, l'accès aux dossiers doit lui être garanti ainsi que la collaboration du personnel de l'Etat¹⁰».

Il y a lieu de préciser que toutes les informations récoltées pour traiter une demande sont hautement confidentielles et protégées par le secret de la médiation (art. 23 LMA). La loi sur l'information (LInfo) du 24 septembre 2002 ne s'applique en outre pas au BCMA (art. 2 al. 3).

Le traitement apporté à une demande dépend notamment de sa nature, du grief avancé, du problème soulevé et de l'autorité concernée. Dans la nouvelle base de données du BCMA, trois modes de traitement ont été retenus.

Le traitement à l'interne concerne toutes les situations dans lesquelles le BCMA peut répondre sans contacter l'autre partie, habituellement l'administration; celui-ci oriente ou explique.

⁸ Microsoft Word - empl-060824-mediation-consult.doc (vd.ch), p. 4

⁹ Cette définition ne satisfera pas toutes les théoriciennes et tous les théoriciens de la médiation, notamment en raison de la controverse liée à la dénomination présentée à la note 5.

¹⁰ https://www.vd.ch/fileadmin/user_upload/organisation/mediation/fichiers_pdf/080605_EMPL_Mediation.pdf, p. 2.

Certaines situations exigent au contraire de prendre contact avec la personne concernée par la demande, pour obtenir des informations, une réponse ou transmettre une doléance par exemple. Ces renseignements sont ensuite transmis à la personne qui a saisi le BCMA. Ce processus de navette peut faire plusieurs allers-retours. Le BCMA peut proposer des alternatives mais ne peut en aucun cas exiger qu'une décision soit modifiée, l'administration restant toujours maîtresse de celle-ci.

Finalement, dans certaines situations, des médiations, au sens traditionnel du terme, sont organisées; les personnes sont réunies pour qu'elles puissent communiquer directement en présence d'une médiatrice ou d'un médiateur afin de trouver ensemble une solution à leur problème. Le plus souvent, ces séances de médiation visent à créer ou recréer un canal de communication.

Il y a lieu d'insister sur le fait que le BCMA ne peut exercer son activité que s'il est en mesure d'obtenir les informations demandées, de consulter les dossiers et/ou discuter avec les personnes en charge. Le but de ces contacts est d'avoir une vision aussi objective et impartiale que possible de la situation, de comprendre les contraintes, les difficultés et les besoins de chacune et chacun, usagère,

usager ou membre de l'administration. Une fois en possession de toutes les informations, il est possible d'expliquer le pourquoi et le comment d'une décision ou d'une action ou de favoriser la recherche d'une solution à une problématique. Dans tous les cas, cela démontre qu'un échange est possible et que l'administration est ouverte à la discussion. En revanche, lorsque la collaboration fait défaut, le sentiment d'injustice, d'arbitraire ou d'être victime d'un système déficient ne fait que se renforcer.

CONCLUSION

Nous espérons que cette brève présentation a permis de mieux faire comprendre les spécificités de la médiation administrative et la nécessaire collaboration des autorités. Le BCMA n'aspire en effet qu'à exercer le mandat qui lui a été confié, au service de la population et de l'administration, avec conscience, diligence, intégrité et exactitude, termes qui reprennent ceux de la promesse faite par la médiatrice cantonale lors de son assermentation.

BILAN DU
PLAN STRATÉGIQUE
2018 – 2022

PLAN STRATÉGIQUE
2023 – 2027

INTRODUCTION

A l'instar du plan stratégique établi pour la législature 2018 – 2022, il paraît nécessaire de fixer des objectifs pour la durée du prochain mandat de la médiatrice cantonale, couvrant les années 2023 à 2027. Sous réserve de leur faisabilité, notamment en lien avec les ressources qui lui sont affectées, ces objectifs représentent ce que le BCMA souhaite accomplir ces cinq prochaines années.

Il est en effet important d'avoir une vision claire afin d'assurer une cohérence de l'action du BCMA, garante de la confiance que tant la population que les autorités peuvent placer en lui. Ceci n'exclut pas de dévier de la ligne choisie si des imprévus ou de nouvelles priorités devaient surgir. L'adaptabilité est en effet ancrée dans l'ADN du BCMA, petite structure constituée, au 1^{er} janvier 2023, de cinq personnes, représentant 3.85 ETP.

LES MISSIONS DU BCMA

Les missions du BCMA sont énumérées à l'article premier de la loi sur la médiation administrative (LMA) du 19 mai 2009, à savoir:

- a. *aider les usagers dans leurs rapports avec les autorités et l'administration et servir d'intermédiaire lors de différends;*
- b. *favoriser la prévention ainsi que la résolution à l'amiable des conflits entre les autorités*

et l'administration d'une part, et les usagers d'autre part;

c. encourager les autorités et l'administration à favoriser de bonnes relations avec les usagers;

d. contribuer à améliorer le fonctionnement des autorités et de l'administration;

e. éviter aux autorités et à l'administration des reproches infondés.

Aux termes de l'art. 5 al. 2 LMA, « le BCMA s'attache prioritairement à la résolution à l'amiable des conflits et à l'aide aux usagers telles que définies à l'article premier ». Actuellement, cette tâche est celle que le BCMA accomplit en priorité, si ce n'est exclusivement.

La LMA prévoit cependant expressément que le BCMA, outre sa fonction d'intermédiaire et de pacificateur dans les relations entre les usagères et usagers et l'administration, a un rôle de surveillance de cette dernière et peut examiner les griefs qui lui sont transmis. Ainsi, l'art. 26 al. 1 let. c LMA dispose que la médiatrice peut procéder à toutes démarches et recherches qu'elle estime justifiées dans le but de « (...) lui permettre d'évaluer la mesure critiquée, au sens de sa légalité, de son opportunité et de son équité, ainsi que l'affabilité du comportement signalé ».

Lorsque la médiatrice procède à un examen, et suivant les résultats de celui-ci, elle peut, « selon sa libre appréciation », donner des conseils à la personne qui l'a saisie, prendre position, faire une recommandation orale ou écrite à l'intention des autorités concernées ou « informer les supérieurs hiérarchiques ou d'autres autorités concernées » (art. 28 al. 2 LMA). Ces recommandations et prises de position visent à encourager les autorités à favoriser les bonnes relations avec les usagères et les usagers ainsi qu'à améliorer le fonctionnement de l'administration (art. 1 let. c et d LMA).

LES PRINCIPES ET VALEURS¹¹

L'action du BCMA se fonde sur les principes suivants:

Impartialité: tout le personnel du BCMA garantit un traitement équitable des demandes, sans *a priori*, sans avantager personne, que ce soit l'usagère, l'usager ou l'autorité concernée.

Indépendance: le BCMA bénéficie d'une entière liberté d'action dans la manière dont il

traite les demandes. Il ne reçoit d'instruction d'aucune autorité et agit dans le cadre de la Constitution vaudoise et de la LMA qui garantissent son indépendance.

Neutralité: les membres du BCMA veillent à ne pas manifester leurs convictions personnelles dans l'exercice de leurs fonctions. Durant le processus de médiation, ils accompagnent les parties en présence. La médiation administrative ou parlementaire se distingue cependant d'autres types de médiation, la médiatrice cantonale disposant d'un pouvoir de recommandation à l'attention de l'administration et de contrôle des mesures prises par cette dernière.

Confidentialité: la médiatrice et ses collègues sont tenus de respecter en tout temps le secret de la médiation sur toutes les informations obtenues dans l'exercice de leur activité. Le principe de la confidentialité est un pilier de la médiation, permettant aux personnes qui s'adressent au BCMA de le faire en toute confiance.

¹¹ Ces principes et valeurs s'inspirent du « Guide des valeurs et principes déontologiques du médiateur/Ombudsman et de ses collaborateurs », édité par l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la francophonie (AOMF), du Code de déontologie de l'Association Internationale des Ombudsmans (IOA), du code de déontologie du Bureau de médiation administrative du canton de Genève, ainsi que des valeurs énumérées dans le plan stratégique 2017 – 2022. Dans le courant de l'année 2023, l'AOP+, Association des médiateurs parlementaires suisses, devrait adopter un code de déontologie valable pour tous les bureaux de médiation actifs dans le pays, tant au niveau cantonal que communal.

Accueil: toute personne qui s'adresse au BCMA, qu'elle soit usagère ou membre de l'administration, est accueillie avec respect et bienveillance; elle est écoutée sans préjugés, quelle que soit la situation évoquée. Le BCMA s'adapte aux besoins et n'exige pas de forme particulière dans ses contacts.

Rigueur: le rôle du BCMA doit être cohérent et clairement explicite, afin de créer une relation de confiance et de respect, indispensable au bon déroulement d'un processus de médiation et, notamment, de ne pas engendrer des attentes qui sortent de son mandat. Le traitement des dossiers doit être rigoureux et professionnel, tant sur le fond que sur la forme.

BILAN DU PLAN STRATÉGIQUE 2018 – 2022

Le plan stratégique 2018 – 2022 fixait trois buts¹²:

But 1 – Promouvoir la culture de bonne administration

Du fait de sa position particulière, le médiateur est un observateur privilégié des conduites administratives. Il développe des règles de bonne administration et y sensibilise dans la mesure nécessaire le personnel de l'Etat. Il le fait notamment sur la base des observations faites dans les situations qu'il est amené à traiter.

But 2 – Optimiser le traitement des réclamations

Le médiateur améliore les procédures et les outils nécessaires au traitement des demandes qui lui parviennent.

But 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 bilan à tirer en cette fin de législature est que seul le deuxième but, soit « Optimiser le traitement des demandes », a été pleinement atteint. Le BCMA a en effet dû se concentrer sur le traitement des demandes, qui ont connu une hausse spectaculaire, passant de 262 en 2017 à 656 en 2018.

La pandémie et le faible effectif, dont les membres ont changé en cours de mandat, expliquent que le BCMA n'a pas pu « Promouvoir la culture de bonne administration », à savoir développer des règles de bonnes pratiques et y sensibiliser le personnel de l'Etat. Ce travail nécessite une importante réflexion en amont et ne peut pas être fait dans l'urgence.

Au vu du nombre de demandes en forte augmentation ces cinq dernières années, il était en outre impossible d'« Optimiser la communication », faute de temps et de capacité d'absorption des nouvelles demandes à traiter.

PLAN STRATÉGIQUE 2023 – 2027

Le plan stratégique pour les années 2023 – 2027 ne diffère guère du précédent. L'objectif principal du BCMA est de remplir à satisfaction toutes les missions que la LMA lui attribue et qui sont décrites à son article premier.

Objectif 1 – Garantir un traitement optimal des demandes de médiation

Cet objectif reprend, sous une autre formulation, le deuxième but du précédent plan stratégique et reste primordial. En effet, le BCMA doit constamment veiller à traiter de manière exemplaire – tant sur le fond que sur la forme – les demandes qui lui sont adressées, indépendamment de leur nombre et de leur complexité.

Objectif 2 – Contribuer à améliorer le fonctionnement des autorités et de l'administration

Cet objectif reprend textuellement la lettre de l'article premier de la LMA. Le BCMA se doit d'endosser cette fonction qui consiste à examiner le fonctionnement de l'administration et, par le biais de recommandations, de prises de position ou d'informations, à contribuer à l'amélioration des services de celle-ci lorsque c'est possible. A terme, le but serait d'éditer un guide des bonnes pratiques et de le diffuser.

¹² Pour l'intégralité du Plan stratégique 2018 – 2022: https://www.vd.ch/fileadmin/user_upload/organisation/mediation/fichiers_pdf/180000_plan_strategique_internet.pdf

De par sa position, le BCMA a en effet une vision transversale et décloisonnée de toute l'administration cantonale, dont il est un observateur privilégié de l'action et de certains dysfonctionnements. Il a ainsi une vue d'ensemble de certaines problématiques.

Objectif 3 – Faire connaître le BCMA auprès de la population et de l'administration

Cet objectif, reformulé, reprend le troisième but du précédent plan stratégique. Le BCMA est en effet peu connu de la population, mais également de l'administration. Il y a ainsi lieu de faire sa promotion afin que toute personne qui en éprouve le besoin sache que ce service existe et qu'il est mis gratuitement à sa disposition.

Il y a néanmoins lieu de garder à l'esprit que le nombre de demandes adressées au BCMA est déjà élevé et qu'une augmentation massive de celles-ci, due à une promotion trop importante, rendrait leur traitement difficile. Il n'empêche que le BCMA est au service de la population et de l'administration et qu'il doit, à l'instar de tous les services de l'Etat, être connu.

CONCLUSION

Pour cette nouvelle législature, le BCMA souhaite être au service de chacune et chacun et en mesure d'accomplir toutes les missions prévues par la LMA.

L'ACTIVITÉ DU BCMA EN QUELQUES EXEMPLES

PETITS EXEMPLES ILLUSTRANT LES DOLÉANCES EXPRIMÉES

A l'instar de l'année passée, nous allons vous présenter deux types d'exemples.

Nous commençons par des petits cas, où seule la demande initiale, telle que déposée au BCMA, est relatée. Ces cas sont classés selon la terminologie que vous retrouverez à la figure 5 concernant les doléances (p. 36). Il y a lieu de préciser que les griefs avancés lors du dépôt de la demande ne s'avèrent pas nécessairement fondés après examen ou ne reflètent pas le véritable problème.

Le second type d'exemples vise à illustrer, outre la doléance exprimée, les démarches entreprises afin de tenter de remédier à la situation.

Tous les exemples qui suivent respectent l'anonymat des personnes concernées. Les situations sont tirées des demandes de médiation traitées en 2022. Elles ont parfois été légèrement modifiées afin d'en faciliter la lecture et d'exclure toute possibilité d'identification.

Non-communication

Monsieur n'arrive plus à joindre la personne du Tribunal d'arrondissement avec qui il s'est entretenu pour obtenir son certificat de divorce dont il a impérativement besoin.

Madame a reçu une attestation du Service de la population (SPOP) avec une erreur dans les dates; elle contacte le BCMA car elle n'arrive pas à joindre le service.

Monsieur se plaint de ne pas avoir de réponse du Bureau cantonal d'aide au renvoi à ses nombreux courriels au sujet de l'aide au renvoi que le canton de Vaud refuse de lui octroyer.

Le véhicule de Madame a été endommagé sur une bouche d'égout en travaux non signalée; elle ne parvient pas à se faire entendre par la Direction générale de la mobilité et des routes (DGMR).

Délai de traitement

Un couple fraîchement marié, dont l'époux est originaire du canton de Vaud mais réside dans un autre canton, se plaint que son mariage ne soit pas encore enregistré, ce qui le pénalise pour toutes les démarches administratives qu'il doit entreprendre.

Monsieur a fait une demande de subside auprès de l'Office vaudois de l'assurance-maladie (OVAM) et contacte le BCMA cinq mois plus tard car il n'a pas de réponse.

Madame se plaint de n'avoir pas reçu de décision à sa demande de bourse déposée trois mois plus tôt.

Monsieur se plaint que sa fille, née il y a plus d'une année dans un pays européen, n'ait pas encore été enregistrée dans les registres de l'état civil suisse.

Incompréhension de la décision/action de l'administration

Une assurance contacte le BCMA car elle ne comprend pas pour quelle raison son assuré – et non les pouvoirs publics – doit s'acquitter d'une facture adressée par la Direction générale de l'environnement (DGE) à la suite d'une pollution provoquée de manière accidentelle.

Madame a reçu un courrier de la Justice de paix et ne comprend pas ce qui lui est demandé.

Madame ne comprend pas pour quelle raison l'Office de l'état civil demande des documents que son futur conjoint étranger ne peut pas se procurer en raison de la situation

politique du pays dans lequel il a vécu. Cela les empêche de se marier.

Madame ne comprend pas pour quelle raison l'Office d'impôt, qui l'a taxée d'office, a retenu un revenu supérieur de 30 % à celui qu'elle a effectivement perçu pour l'année en cause et qui n'était pas différent de celui qu'elle avait annoncé l'année précédente dans sa déclaration d'impôt.

Monsieur ne comprend pas pour quelle raison il ne peut pas faire reconnaître son divorce prononcé il y a plus de 10 ans à l'étranger.

Un couple ne comprend pas pour quelle raison il n'a pas droit aux prestations complémentaires (PC), le montant dont il se serait dessaisi en faveur de ses enfants étant très inférieur à celui retenu par l'administration.

Monsieur ne comprend pas pour quelle raison son compte bancaire, sur lequel a été versée l'intégralité de son deuxième pilier, a été mis sous séquestre par sa banque sur requête de l'Office d'impôt.

Madame s'agace du manque de clarté des exigences à respecter pour faire entrer un colis dans les prisons vaudoises.

Contestation de la décision/action de l'administration

Monsieur conteste plusieurs décisions judiciaires qui porteraient atteinte à sa santé.

Le curateur de Madame prend contact avec le BCMA car il conteste le fait que cette dernière ait été taxée d'office plusieurs années de suite alors qu'elle était bénéficiaire du revenu d'insertion (RI).

Monsieur se plaint de ne pas avoir touché d'allocations familiales depuis son arrivée dans le canton plus de deux ans auparavant. «Le canton de Vaud serait le pire en la matière».

Madame reproche à sa curatrice de ne pas lui laisser suffisamment d'argent pour couvrir ses besoins vitaux.

Comportement du personnel de l'administration

Monsieur se plaint du comportement d'un employé d'un office d'impôt qui lui aurait raccroché au nez après une conversation d'une vingtaine de minutes.

Monsieur contacte le BCMA car il a été très mal reçu lors de l'expertise de son véhicule au Service des automobiles et de la navigation (SAN), alors qu'il n'était pas responsable de l'erreur sur l'heure du rendez-vous,

due à un problème informatique.

Madame se plaint du comportement d'un employé de Securitas assurant l'accueil au Service de la population (SPOP); ne pouvant contacter le service par téléphone, elle s'est déplacée pour un renseignement mais a été très mal accueillie et a reçu de fausses informations.

Comportement de l'utilisateur ou de l'utilisateur

Un service de l'Etat de Vaud fait appel au BCMA car il ne sait plus que faire face aux nombreux courriels et courriers d'un usager, alors qu'il estime lui avoir déjà répondu.

Orientation des usagers et des usagers

Monsieur, en procédure de naturalisation dans un autre canton, a besoin d'un certificat attestant qu'il n'a pas été au bénéfice de l'aide sociale dans le canton de Vaud; il ne sait pas où s'adresser pour l'obtenir.

Madame souhaite savoir à quoi correspond le montant qui a été versé sur le compte de son entreprise par le Département de la culture, des infrastructures et des ressources humaines (DCIRH).

Madame a fait une demande de visa pour

venir étudier dans le canton de Vaud; l'ambassade de Suisse de son pays lui a conseillé de contacter l'administration cantonale mais elle ne sait vers qui se tourner.

Madame veut savoir si elle doit passer un examen de français pour pouvoir exercer en qualité de physiothérapeute dans le canton de Vaud.

Une autorité d'un autre canton contacte le BCMA afin d'obtenir des informations sur une personne récemment décédée sur son territoire, pour qui une rente invalidité devait être calculée.

Problèmes signalés

Cherchant à obtenir une subvention pour l'installation d'une borne de recharge pour véhicules électriques, Madame se plaint de la complexité du site internet de la Direction générale de l'environnement (DGE).

Demandes/plaintes générales

Monsieur souhaite savoir si le 26 décembre peut se transformer en jour férié à l'instar de ce qui est prévu par les réglementations genevoise et neuchâteloise.

HCA

(Hors du champ d'action du BCMA)

Monsieur est tombé en panne sur une auto-

route en France et son concessionnaire ne veut pas aller rechercher sa voiture. Il ne sait pas à qui s'adresser.

Madame, résidant sur un autre continent, veut que le BCMA intervienne auprès d'une banque qui dit n'avoir pas reçu les documents qu'elle aurait déjà envoyés à plusieurs reprises, alors qu'elle a besoin d'informations pour finaliser une succession dans le canton de Vaud.

Madame est à la tête d'une entreprise en Suisse allemande; elle aimerait installer une enseigne lumineuse dans une commune mais ne sait pas où s'adresser.

Monsieur écrit au BCMA car il veut une conciliation en justice pour un problème d'ordre privé.

EXEMPLES ILLUSTRANT L'ACTIVITÉ DU BCMA

Retour à la source

Monsieur a commandé et payé en ligne un acte d'origine. N'ayant rien reçu quelques semaines plus tard, il demande l'aide du BCMA qui prend contact avec l'Office de l'état civil pour comprendre la raison de ce délai. Il apparaît que ce service ne peut pas procéder car la pièce d'identité fournie est échue depuis un certain temps déjà. Monsieur est informé de la situation et des démarches qu'il doit entreprendre pour s'en procurer une nouvelle.

L'Office de l'état civil rappelle le BCMA quelques semaines plus tard car il n'a toujours pas reçu de pièce d'identité lui permettant de traiter la demande de Monsieur. Le BCMA téléphone à celui-ci qui lui explique avoir bel et bien refait sa carte d'identité et son passeport, mais n'avoir toujours rien reçu. Le BCMA contacte le Centre de biométrie et des documents d'identité qui confirme avoir émis et expédié les documents par courrier recommandé; ceux-ci n'ont cependant pas été retirés et ont été retournés à l'expéditeur. Le BCMA informe Monsieur qu'il peut aller chercher les documents directement au guichet du Centre de biométrie et en envoyer une copie à l'Office de l'état civil pour obtenir son acte d'origine.

L'intervention du BCMA a permis à Monsieur d'obtenir les documents demandés tout en évi-

tant à l'administration des reproches infondés sur une éventuelle lenteur de ses services.

Décès et résiliation de bail

Monsieur contacte le BCMA car son épouse, dont il vivait séparé, est décédée il y a plus d'une année; ses enfants et lui-même n'ont toujours pas reçu leur certificat d'héritier. Or la gérance de l'appartement de feu-Madame réclame les arriérés de loyer, au motif que la résiliation ne serait pas valable vu la non-production du certificat d'héritier. Monsieur ne sait plus vers qui se tourner.

Le BCMA prend contact avec la Justice de paix compétente qui confirme que le certificat d'héritier a été envoyé plus d'un an après le décès de feu-Madame. Ce délai s'explique par le fait que cette dernière avait rédigé un testament contre lequel l'un des héritiers a fait opposition. La Justice de paix a donc suspendu la procédure pour une année, afin que cet héritier puisse faire valoir ses droits. Une convention ayant été signée par tous les héritiers, la Justice de paix a délivré le certificat d'héritier peu après, sans attendre l'échéance du délai précédemment fixé; elle a également expliqué au BCMA que chaque membre de l'hoirie pouvait valablement résilier le bail de la défunte, même en l'absence d'un certificat d'héritier. Ces informations ont été transmises à Monsieur.

L'intervention du BCMA a permis à Monsieur d'obtenir des réponses à ses questions et de lui expliquer la procédure devant la Justice de paix.

A qui parler ?

Madame, désespérée, téléphone au BCMA car elle ne sait pas qui contacter pour tenter de comprendre la situation fiscale de son couple et de trouver une solution pour le paiement de ses impôts. Elle a certes passé des appels mais ses interlocutrices et interlocuteurs lui ont dit ne rien pouvoir faire. Madame a en effet récemment découvert que son conjoint, qui était alors en charge des tâches administratives au sein du couple et souffrait depuis quelques temps d'un grave problème d'anxiété, avait vécu une sorte de déni administratif. Ceci l'avait amené à ne plus payer les factures ni traiter le courrier, notamment fiscal. Menacé d'une saisie, et sans rien dire à Madame, Monsieur s'était finalement acquitté du montant demandé, que Madame trouve astronomique: elle ne comprend pas le caractère exponentiel des sanctions.

Le BCMA contacte différentes personnes au sein des autorités fiscales avant d'identifier celle qui pourra répondre aux questions de Madame et qui, après avoir pris connaissance du dossier et s'être renseignée auprès de collègues, propose de rencon-

trer Madame pour lui fournir les explications demandées et discuter d'un éventuel arrangement.

Quelque temps après, Madame explique que, grâce à cet entretien, les problèmes fiscaux du couple sont en cours de résolution.

L'intervention du BCMA a permis de faire le lien entre l'usagère et l'administration afin qu'elles puissent discuter de la situation et trouver un arrangement.

Ça s'en va et ça revient

Le BCMA reçoit un courriel de Monsieur qui a emménagé dans le canton de Vaud au début de l'année 2021; il lui téléphone pour avoir plus d'explications. Monsieur était au bénéfice de subsides pour l'assurance-maladie dans le canton dans lequel il était précédemment domicilié, canton qui est en principe tenu de les verser pour l'année entière, même en cas de déménagement. Monsieur avait pris contact avec l'office en charge des subsides de son ancien canton de résidence à la suite de la réception d'une décision ne lui octroyant des subsides que pour quatre mois. Cet office lui avait conseillé de s'adresser à l'Office vaudois de l'assurance-maladie (OVAM) qui avait été d'accord de verser des subsides pour le reste de l'année. Monsieur s'était encore entretenu avec son assurance-maladie qui avait confir-

mé avoir reçu les subsides des deux entités.

Monsieur tombe des nues quand, une année plus tard, il reçoit une décision de l'OVAM l'informant, sans autres précisions, qu'il s'est trompé et qu'il retire les subsides versés en 2021. En parallèle, il reçoit une facture de son assurance-maladie qui lui réclame rétroactivement le montant dû ; en difficulté financière, Monsieur est inquiet à l'idée de devoir s'acquitter de cet important montant. Il téléphone à l'OVAM pour obtenir des informations mais on lui répond que le dossier est en cours de traitement, puisqu'il a fait opposition. Sa protection juridique ne parvient pas à entrer en contact avec l'OVAM et conseille à Monsieur de s'adresser au BCMA.

Le BCMA prend contact avec l'OVAM qui confirme qu'une erreur a été commise et que les subsides n'auraient jamais dû être versés. Après discussion, l'OVAM accepte de prendre contact avec son homologue de l'autre canton qui reconnaît également son erreur. Pour remédier à la situation, Monsieur doit écrire une lettre explicative et fournir certains documents.

Ces informations sont transmises à Monsieur qui entreprend les démarches. Les primes sont alors payées dans leur intégralité par le canton dans lequel il était auparavant domicilié.

Monsieur garde néanmoins un goût amer car cette erreur a eu un impact sur sa santé. Il souhaiterait être entendu, voire solliciter un conseil juridique, car il trouve trop facile que les services puissent faire de telles erreurs sans se soucier des conséquences. Le BCMA lui demande alors quels sont ses besoins, ce qu'il attend d'une éventuelle procédure judiciaire. Après une longue discussion, Monsieur renonce à entreprendre d'autres démarches : il se sent écouté et réalise, au travers des propos relatés par le BCMA, que l'interlocuteur de l'OVAM a été très empathique au sujet de sa situation, raison pour laquelle il a téléphoné à son homologue, ce qui ne se fait habituellement pas. Monsieur se dit satisfait et apaisé que les services aient compris sa situation.

L'intervention du BCMA a permis de résoudre une situation complexe, sans passer par des voies de droit.

Imbroglie dans les APG

Madame rencontre un problème avec le Service de l'emploi (SDE) et n'arrive pas à le joindre par téléphone ; on lui a conseillé d'écrire, mais la personne qui l'a appelée n'a pas pu lui fournir les informations demandées et n'a pas voulu lui passer sa responsabilité. Sur le fond, Madame se plaint que le SDE lui réclame plus de 50'000 francs. En 2021, elle a demandé des allocations pour

perte de gain (APG) pour cas de rigueur dû au COVID. Sur la base des comptes des années 2018 et 2019, elle a reçu environ 110'000 francs. Le SDE demande le remboursement des montants versés en trop mais, selon Madame, les calculs ne sont pas corrects. Celle-ci rappelle cependant très rapidement le BCMA car, dans l'intervalle, elle a eu un contact avec la responsable et est très satisfaite des réponses obtenues.

Environ un mois plus tard, Madame revient vers le BCMA. Elle se plaint qu'aucune suite concrète n'a été donnée à la conversation téléphonique et que la situation est toujours aussi incompréhensible et erronée. Elle n'arrive de plus toujours pas à contacter le SDE.

Le BCMA prend contact avec le SDE afin de comprendre la situation. Il apparaît que Madame a été invitée à faire une réclamation, ce qu'elle a fait. La responsable avait expressément demandé à être tenue au courant de son dossier, ce qui n'a pas été fait. Elle insiste sur l'importance pour Madame d'être reçue afin qu'elle puisse obtenir des explications ; en outre, une erreur a effectivement été découverte dans son dossier et le montant qu'elle devra rembourser est moins élevé qu'annoncé. L'interlocutrice du SDE reconnaît que la procédure et les calculs sont fort complexes ; ils nécessitent

les comptes définitifs des entreprises, alors que les avances, faites dans l'urgence au vu du besoin en cash, ont été calculées sur la base des comptes des années précédentes.

Cette conversation est ensuite rapportée à Madame qui se verra proposer un rendez-vous et qui recevra les réponses à ses questions directement du SDE.

L'intervention du BCMA a permis de faire le lien entre le service et l'usagère afin que celle-ci obtienne directement des réponses à ses questions.

Les joies du camping

Monsieur saisit le BCMA car il ne comprend pas la décision de l'Etablissement cantonal d'assurance (ECA). Le camping dans lequel se trouve sa caravane a été inondé par les crues du mois d'août 2021. Dans sa déclaration de sinistre, Monsieur a demandé que sa caravane ne soit pas évaluée avant six mois (temps de séchage). Or, quelques jours après la crue, des assureurs sont venus et ont apposé un tampon « perte totale » empêchant Monsieur de conserver l'assurance de sa caravane et donc son emplacement au camping. Malgré ses demandes, Monsieur n'arrive pas à obtenir le rapport qu'il conteste et auquel il a fait opposition, mettant en cause le sérieux avec lequel l'évaluation a été me-

née. Il a tenté de contacter l'ECA mais, ne parlant pas français, il n'a pas pu se faire comprendre. Monsieur veut que sa caravane soit réévaluée et réassurée.

Le BCMA prend contact avec l'ECA qui répond que l'évaluation a été faite de manière consciencieuse et qu'il y a un dossier complet avec photo. Après discussion, l'ECA pourrait être disposé à envoyer le rapport à Monsieur pour autant qu'il en fasse la demande par écrit. Il a la possibilité de faire une contre-expertise à ses frais et peut assurer sa caravane au minimum afin de conserver son emplacement. En outre, un montant de 4'000 francs lui a été versé. Ces informations sont transmises à Monsieur.

Trois mois plus tard, Monsieur revient au BCMA. Il a envoyé à l'ECA une contre-expertise démontrant que sa caravane n'a subi aucun dommage et demandé qu'elle puisse être réassurée aux mêmes conditions.

Lors d'un nouveau contact entre le BCMA et l'ECA, celui-ci dit accepter de considérer que la caravane n'a pas subi de dommage et peut être réassurée, mais demande que les 4'000 francs soient restitués. Monsieur, à qui ces informations sont transmises, se dit soulagé mais refuse de rembourser les 4'000 francs qui ne couvrent pas la perte de

la caravane mais de son mobilier, détruit par les inondations. Il a d'ailleurs déjà envoyé des factures des objets remplacés. Contact est pris une nouvelle fois avec l'ECA, qui accepte de ne pas demander le remboursement et d'établir une nouvelle police d'assurance.

L'intervention du BCMA a permis de clarifier une situation compliquée et de faire le lien entre deux interlocuteurs ne parlant pas la même langue.

Communication étatique ou spam ?

Monsieur laisse un message sur le répondeur du BCMA car il n'arrive pas à joindre une personne de la Direction générale des immeubles et du patrimoine (DGIP) qui lui a envoyé un courriel. Le BCMA rappelle Monsieur qui explique qu'il a des contrats avec l'Etat et qu'il envoie habituellement ses factures au DFIRE – DGIP (Département des finances et des relations extérieures). Il a récemment reçu un courriel lui indiquant qu'il doit désormais les envoyer à une autre adresse, en raison du passage de la DGIP au Département de l'économie, de l'innovation, de l'emploi et du patrimoine (DEIEP) au 1^{er} juillet 2022. Ce courriel mentionne également une facture, datée du mois de septembre, qu'il aurait déjà fait parvenir. Or, il n'a pas envoyé de facture à cette date; il a

tenté de joindre la signataire du courriel mais le numéro indiqué est erroné et il tombe sur un autre service. Il craint un spam.

Le BCMA prend contact avec la signataire du courriel afin de lui demander des informations sur la facture de Monsieur et l'informe que le numéro de téléphone indiqué dans sa signature est erroné. La facture aurait déjà été envoyée à un autre service, qui ne l'a pas encore reçue; il n'est dès lors pas possible de transmettre immédiatement les renseignements demandés. Monsieur n'ayant obtenu aucune information un mois plus tard, le BCMA relance la signataire du courriel et l'informe que son numéro de téléphone n'a pas été corrigé. Après vérification, il s'avère qu'il s'agit d'une erreur. Monsieur n'a effectivement pas envoyé de facture en septembre; le numéro de téléphone de la signature a en outre été modifié.

L'intervention du BCMA a permis à l'usager de comprendre qu'il n'était pas victime d'une tentative de hacking et qu'il n'avait commis aucune erreur.

Trafic des paiements

Monsieur contacte le BCMA car il ne comprend pas pourquoi il n'a pas reçu son attestation de fin de travail en Suisse alors qu'il l'a commandée près de deux mois et demi

plus tôt et qu'il s'est acquitté de l'émolument un mois auparavant. Il avait alors déjà eu un contact avec un représentant du Service de la population (SPOP) qui lui avait dit transmettre sa demande à la comptabilité.

Le BCMA prend contact avec le SPOP qui constate n'avoir reçu aucun versement de la part de Monsieur. Cette information est transmise à ce dernier qui se dit surpris. Vérifiant ses décomptes, il s'aperçoit alors que le montant a été recredité sur son compte. Ne sachant pas pour quelle raison le paiement a été refusé, le BCMA envoie au SPOP les coordonnées bancaires utilisées par Monsieur, afin de vérifier si une erreur s'y est glissée. Il s'avère que tel est le cas, Monsieur ayant oublié d'indiquer le «CH» dans l'IBAN. Cette information est transmise à Monsieur qui dit s'empresser de procéder à un nouveau versement.

L'intervention du BCMA a permis à Monsieur de comprendre que le SPOP n'avait commis aucune erreur et qu'il doit procéder à un nouveau versement s'il souhaite obtenir son attestation de fin de travail en Suisse. L'intervention du BCMA a ainsi évité au SPOP un reproche infondé.

Déferlante décisionnelle

Monsieur a reçu deux décisions différentes de l'Office vaudois de l'assurance-maladie

(OVAM) en quinze jours pour les subsides 2023, avec la référence à un article de loi comme seule motivation. Monsieur ne comprend pas quelle décision fait foi. En outre, il a reçu un correctif pour les subsides 2022 pour le dernier mois de l'année. Aucune des correspondances de l'OVAM n'indique de numéro de téléphone ou de moyen de correspondance.

Le BCMA interpelle l'OVAM qui fournit les explications demandées. La modification des subsides pour 2022 est due à la suppression du risque accident de la couverture; le fait que deux décisions aient été rendues pour 2023 est lié au changement, par l'assuré, de sa police d'assurance. A chaque modification, la caisse-maladie en informe l'OVAM qui répercute ces changements sur les subsides accordés et en informe l'usager en rendant une nouvelle décision. La raison pour laquelle les courriers ne contiennent pas d'indications de contact découle d'une décision prise à l'interne quelques années auparavant, au motif qu'il est aisé de les trouver par un autre moyen et que le service ne souhaite pas être immédiatement atteignable pour ce genre de sujet.

La saisine du BCMA a permis d'expliquer les processus internes de l'OVAM lors de changements de police d'assurance, ce qu'a com-

pris Monsieur, qui n'en a pas moins déploré le caractère succinct de la motivation et l'absence de coordonnées de contact.

Nouveau permis, nouveau véhicule

Madame contacte le BCMA car elle dit être en litige avec le Service des automobiles et de la navigation (SAN). Titulaire d'un ancien permis de conduire, Madame a lu sur le site internet du SAN qu'elle peut conduire de nouvelles catégories de véhicules si elle demande un permis format carte de crédit (PCC). Madame a donc commandé un scooter 125cm3 en pensant qu'elle aurait automatiquement le permis A1 prévu pour cette catégorie. Or, à la réception de son PCC, elle a réalisé que la catégorie A1 était limitée à 45 km/h.

Madame a pris contact avec le SAN, pour expliquer la situation et demander des indemnités pour les frais engendrés, qui s'élèvent à près de 700 francs (pour les cours, le premier PCC, le permis d'élève conducteur et le futur PCC). Madame a eu l'impression qu'on ne la croyait pas et s'est sentie mal accueillie, ce qui l'a fâchée. Le SAN aurait en effet d'abord nié le problème et répondu que l'information ne provenait pas de son site; Madame ayant envoyé des captures d'écran, le SAN a reconnu qu'il y avait une erreur mais qu'elle était due à

l'Association des services des automobiles (ASA) et que Madame devait se retourner contre elle, ce qu'elle a fait sans succès. Le SAN s'est néanmoins dit prêt à rembourser le montant du permis d'élève de 30 francs, ce que Madame a trouvé risible; elle a demandé une participation plus importante et une modification du site afin que d'autres personnes ne soient pas induites en erreur.

Le BCMA prend contact avec le SAN pour obtenir des informations. Le SAN se dit surpris, d'une part, que Madame ait eu le sentiment que le service ne la croyait pas lorsqu'il a été contacté, de l'autre, que l'ASA n'entre pas en matière, ne se sente pas liée par le contenu du site et ne l'ait pas encore modifié alors que le problème lui a été rapporté. Le BCMA dit ne pas être compétent pour contacter l'ASA et devoir demander à Madame, en raison du caractère confidentiel du processus, si elle peut transmettre le courriel de l'ASA au SAN, ce qui sera fait ultérieurement.

Lorsque le SAN revient auprès du BCMA, il annonce être prêt à prendre en charge la moitié des frais et émoluments mis à la charge de Madame, sous réserve qu'elle envoie la facture attestant qu'elle a suivi les cours pra-

tiques pour l'obtention du permis A1. Cette décision est fondée sur le fait que l'ASA refuse d'entrer en matière. Le site n'aurait néanmoins toujours pas été modifié. Madame dit qu'elle va suivre les instructions pour se faire rembourser.

L'intervention du BCMA a permis à Madame de faire reconnaître qu'il y avait effectivement un problème avec les informations disponibles via le site internet du SAN, qui pouvaient induire en erreur. Malheureusement et sauf changement intervenu dans l'intervalle, l'intervention du BCMA n'a pas permis de modifier ces informations.

La nécessité de se parler

Monsieur prend contact avec le BCMA car il se plaint de la manière dont la Direction générale de l'enfance et de la jeunesse (DGEJ) gère le mandat de protection de son enfant qui lui a été confié il y a plus de deux ans, dans le cadre d'une séparation difficile. Monsieur se plaint d'une action partielle de la DGEJ en faveur de la mère et de ne pas voir suffisamment son enfant, ce qui est contraire au principe de l'intérêt supérieur de l'enfant.

Le BCMA prend contact avec l'assistante sociale en charge du dossier qui explique la

situation ; il est rapidement convenu qu'une séance de médiation avec Monsieur s'avère nécessaire afin qu'ils puissent échanger en direct.

La séance de médiation permet à Monsieur d'exprimer son ressenti face à la prise en charge de son enfant, les difficultés qu'il a à comprendre le mandat de l'assistante sociale et ce qu'il doit entreprendre afin d'avoir plus de contacts avec son enfant. L'assistante sociale répond aux questions de Monsieur ; elle lui explique notamment le mandat qui lui a été confié par la Justice de paix, les modalités des visites et les conditions que Monsieur doit remplir pour permettre leur élargissement, parmi lesquelles sa bonne collaboration, qui est d'ailleurs soulignée. Au terme de la séance, Monsieur a obtenu les informations qu'il souhaitait et est informé qu'il pourra effectivement voir davantage son enfant à l'avenir.

Par le biais d'une séance de médiation encadrée par le BCMA, Monsieur a pu comprendre le mandat de l'assistante sociale et constater que son action n'était pas partielle, contrairement à son premier ressenti.

LE BCMA EN CHIFFRES

NOUVELLES DEMANDES

En 2022, le BCMA a reçu **637** nouvelles demandes, ce qui représente une baisse de 6.5% par rapport à 2021 (681 demandes). Il a également traité **64** demandes pendantes au 1^{er} janvier 2022, soit un total de **701** demandes.

La baisse du chiffre s'explique par une nette diminution des situations liées au COVID (63 demandes en 2021, contre 9 en 2022).

La *figure 1* ci-après présente l'évolution des nouvelles demandes ces onze dernières années par type d'autorité, la *figure 2*, l'évolution des demandes de 1998 à 2022. Le but de ces deux graphiques est de montrer l'évolution des demandes depuis la création du premier bureau cantonal de médiation administrative en 1998 (p.6).

Figure 1 – Evolution du nombre de nouvelles demandes ces onze dernières années

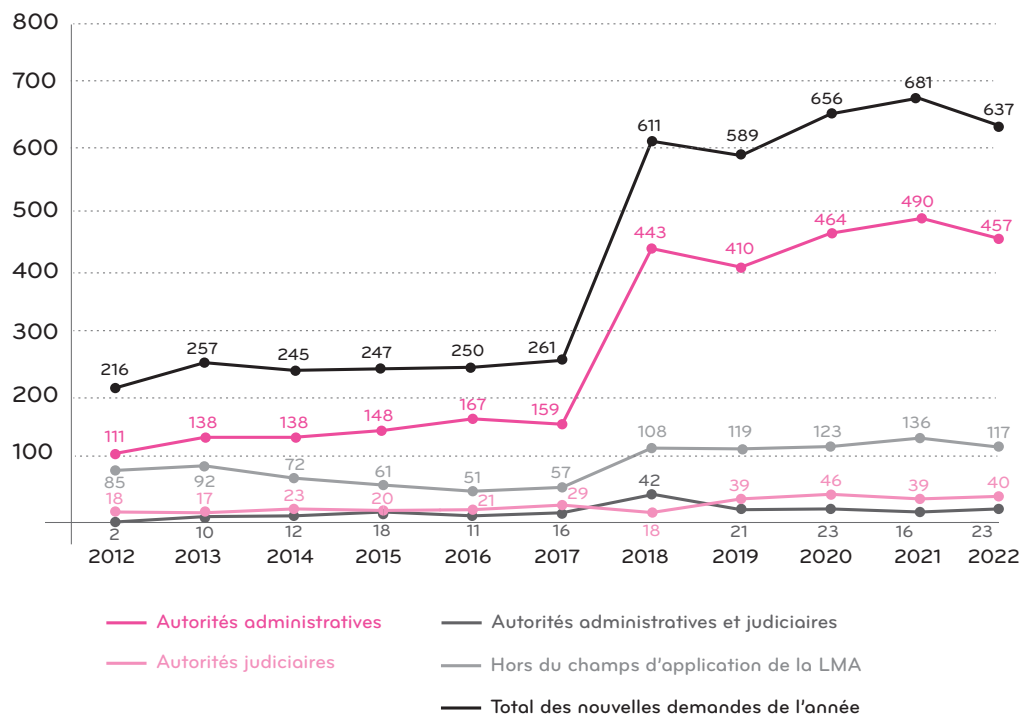
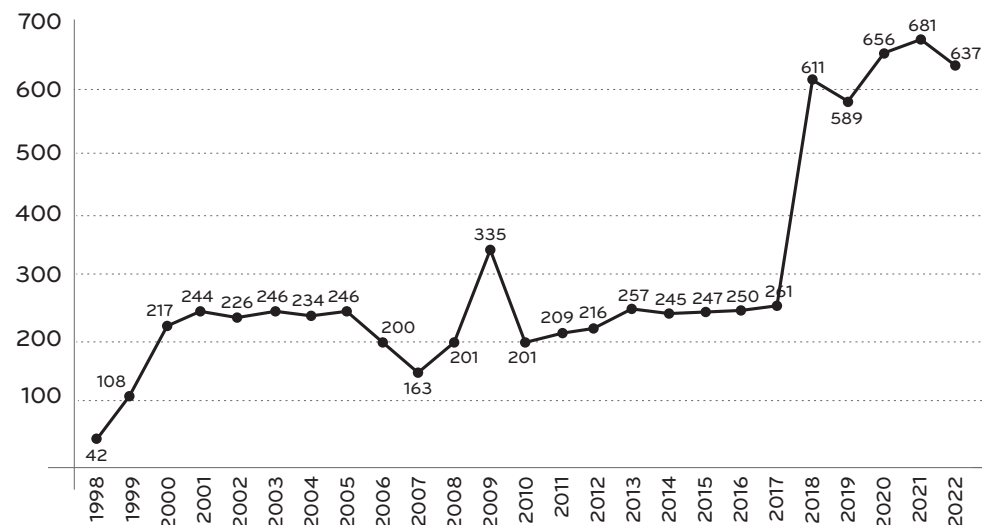


Figure 2 – Evolution du nombre de nouvelles demandes de 1998 à 2022

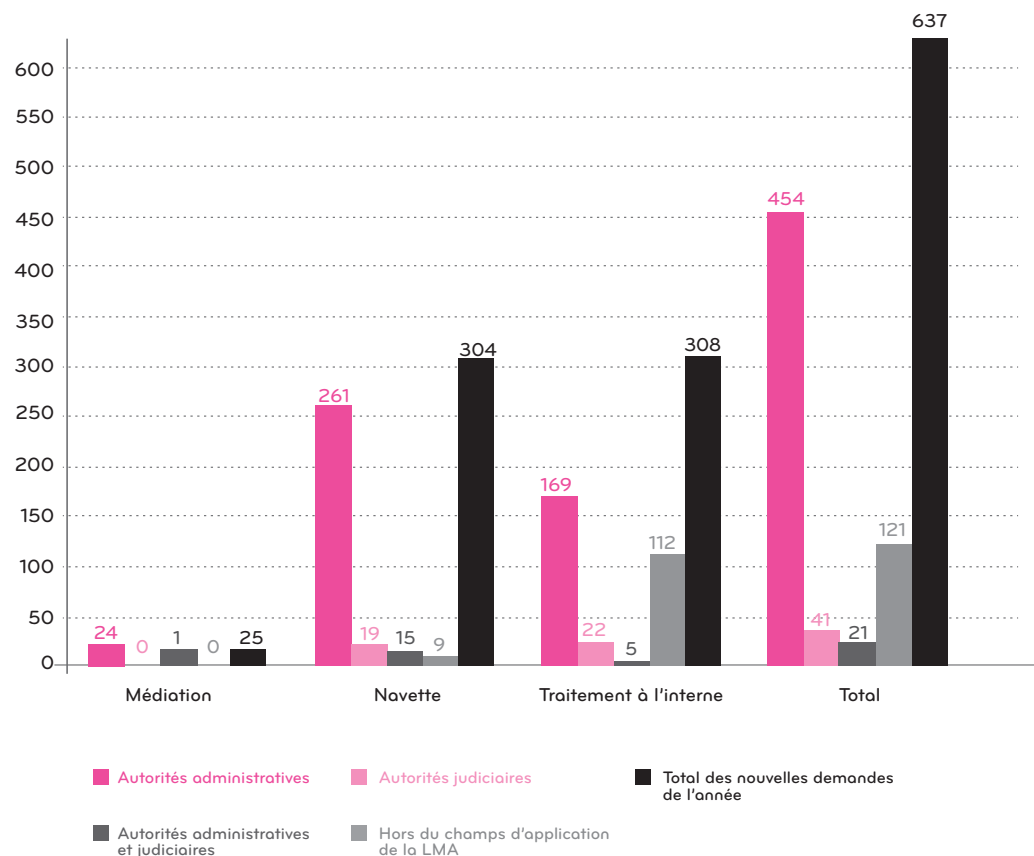


La *figure 3* présente les nouvelles demandes selon le type de traitement et les autorités concernées. Depuis cette année, la nouvelle terminologie est utilisée pour les statistiques du BCMA : traitement à l'interne, navette et médiation (pour la distinction, voir p. 9 et 10 et le rapport annuel 2021, p. 7 et 8).

Le nombre de séances de médiation a fortement augmenté cette année, passant de quatre séances en 2021 à vingt-cinq en 2022.

Les autorités ont été contactées à 538 reprises. Ce chiffre ne correspond certes pas au nombre de dossiers traités en « navette » ; il n'est en effet pas rare que plusieurs autorités soient contactées pour une seule demande.

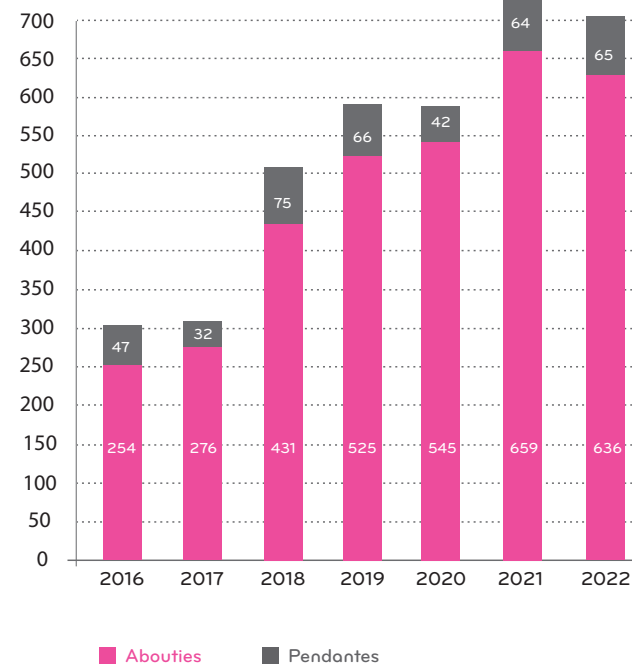
Figure 3 – Nombre de nouvelles demandes selon le type de traitement et les autorités concernées



La *figure 4* montre l'état des demandes notamment au 31 décembre 2022. Sur les 701 demandes traitées au cours de l'année

(voir p. 32), 636 demandes ont abouti et 65 seront encore traitées en 2023.

Figure 4 – Etat des demandes au 31 décembre des sept dernières années



INFORMATIONS DIVERSES

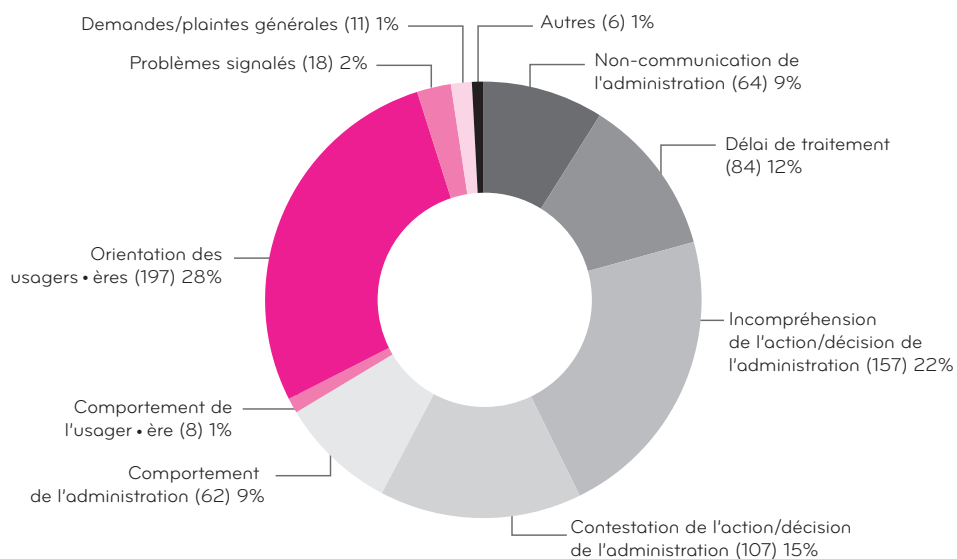
DOLÉANCES

La *figure 5* liste les doléances exprimées par les personnes au moment où elles saisissent le BCMA ; ceci ne signifie pas que les griefs sont fondés après examen. Parfois, une demande contient plusieurs griefs. A l'instar de l'année passée, les doléances pour lesquelles le BCMA n'est pas compétent (demandes HCA) ne sont pas intégrées dans ce graphique.

Les chiffres ont été comptabilisés manuellement pour le premier semestre alors qu'ils l'ont été via la nouvelle base de données

pour le second. L'orientation des usagères et des usagers représente 28 % de toutes les doléances, soit moins du tiers (37 % en 2021). Suivent, à l'instar de 2021, l'incompréhension de l'action ou de la décision de l'administration (22 % en 2022 contre 16 % en 2021), la contestation de l'action ou de la décision de l'administration (15 % en 2022 contre 13 % en 2021), le délai de traitement (12 % en 2022 contre 7 % en 2021), la non-communication (9 % en 2022 contre 11 % en 2021) et le comportement de l'administration (9 % en 2022 et 2021).

Figure 5



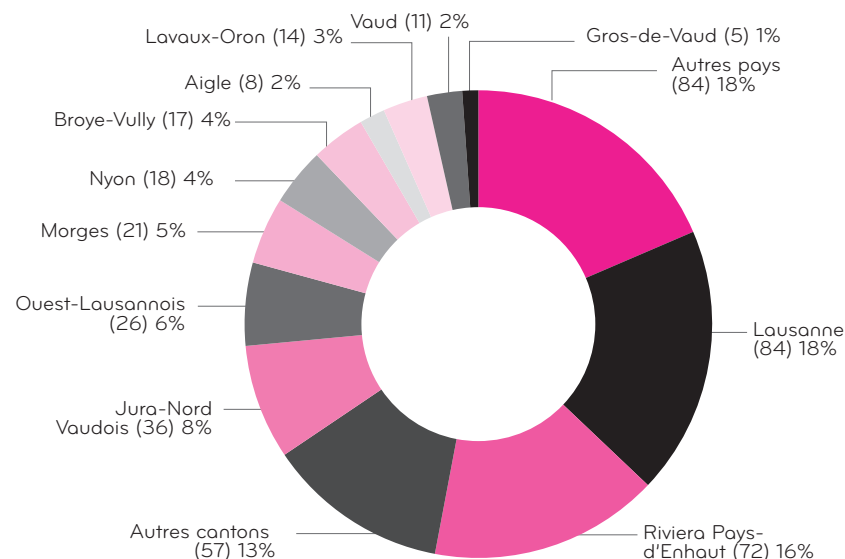
LIEU DE RÉSIDENCE

Le BCMA n'interroge pas systématiquement toutes les usagères et tous les usagers sur leur lieu de résidence, notamment lorsqu'il s'agit d'une demande d'orientation, ce qui explique la différence avec le nombre de nouvelles demandes.

Lorsque l'information est collectée, les demandes émanent à 67 % de personnes rési-

dant dans le canton de Vaud. Ce pourcentage est en légère hausse par rapport à 2021, mais reste inférieur à celui des années précédentes. Il n'est guère aisé de trouver une explication à ce phénomène.

Figure 6



AUTORITÉS CONCERNÉES PAR LES DEMANDES DE MÉDIATION

Ce tableau fournit la liste des autorités qui ont été concernées par une demande de médiation en 2022.

Au 1^{er} juillet, les départements ont connu une réorganisation, tant au niveau de leur dénomination que de leurs compétences. Afin de faciliter la lecture, nous avons choisi de ne présenter qu'une seule liste qui reprend l'organigramme actuel, même si la demande a été déposée avant le 1^{er} juillet en lien avec un ser-

vice ou une direction faisant alors partie d'un autre département.

A l'instar de l'année passée, nous avons favorisé une approche par département, suivant l'ordre dans lequel il apparaît dans l'organigramme de l'Etat de Vaud¹³.

Le fait qu'une autorité soit concernée ne signifie pas nécessairement que le grief formulé à son encontre soit fondé.

Figure 7

| | |
|--|------------|
| Département des institutions, du territoire et du sport (DITS) | 23 |
| DG ¹⁴ des affaires institutionnelles et des communes | 11 |
| DG du territoire et logement | 9 |
| Autres | 3 |
| Département de l'enseignement et de la formation professionnelle (DEF) | 18 |
| DG enseignement obligatoire et pédagogie spécialisée | 10 |
| DG enseignement postobligatoire | 2 |
| DG enseignement supérieur | 6 |
| Département de la jeunesse, de l'environnement et de la sécurité (DJES) | 118 |
| DG enfance et jeunesse | 14 |
| Service des curatelles et tutelles professionnelles | 46 |
| DG environnement | 11 |
| Police cantonale | 36 |
| Service pénitentiaire | 8 |
| Autres | 3 |
| Département de la santé et de l'action sociale (DSAS) | 106 |
| DG santé | 33 |
| Bureau cantonal de médiation santé social | 6 |
| Autres | 5 |
| DG cohésion sociale | 62 |
| <i>Office cantonal des bourses</i> | 13 |
| <i>Office vaudois de l'assurance-maladie</i> | 22 |
| <i>Bureau de recouvrement et d'avances sur pensions alimentaires</i> | 5 |
| <i>Direction de l'accompagnement et de l'hébergement</i> | 6 |
| Autres | 16 |

| | |
|--|------------|
| Département de l'économie, de l'innovation, de l'emploi et du patrimoine (DEIEP) | 242 |
| DG emploi et marché du travail | 29 |
| Service de la promotion économique et innovation | 7 |
| Service de la population | 198 |
| <i>Etat civil</i> | 75 |
| DG immeubles et patrimoine | 4 |
| Autres | 4 |
| Département de la culture, des infrastructures et des ressources humaines (DCIRH) | 49 |
| DG mobilité et routes | 3 |
| Service des automobiles et de la navigation | 39 |
| Autres | 7 |
| Département des finances et de l'agriculture (DFA) | 102 |
| DG fiscalité | 82 |
| DG agriculture viticulture et affaires vétérinaires | 10 |
| Service analyse et gestion financières | 6 |
| Autres | 4 |
| Chancellerie et entités indépendantes | 19 |
| Chancellerie | 2 |
| Bureau d'information et de communication | 9 |
| Autorité de protection des données et de droit à l'information | 2 |
| Archives | 6 |
| Ministère public | 5 |
| Ordre judiciaire (OJV) | 84 |
| Tribunal cantonal | 3 |
| Tribunaux d'arrondissement | 12 |
| Justices de Paix | 33 |
| Offices des poursuites et des faillites | 31 |
| Autres | 5 |
| Délégués de tâches publiques | 112 |
| Centres sociaux régionaux | 61 |
| Caisse cantonale de compensation AVS | 19 |
| Office de l'assurance-invalidité | 13 |
| Etablissement vaudois d'accueil aux migrants | 8 |
| Autres | 11 |

¹³ https://www.vd.ch/fileadmin/user_upload/organisation/autorites/organigramme_simplifie_janvier_2023-2.pdf.

¹⁴ DG = Direction générale

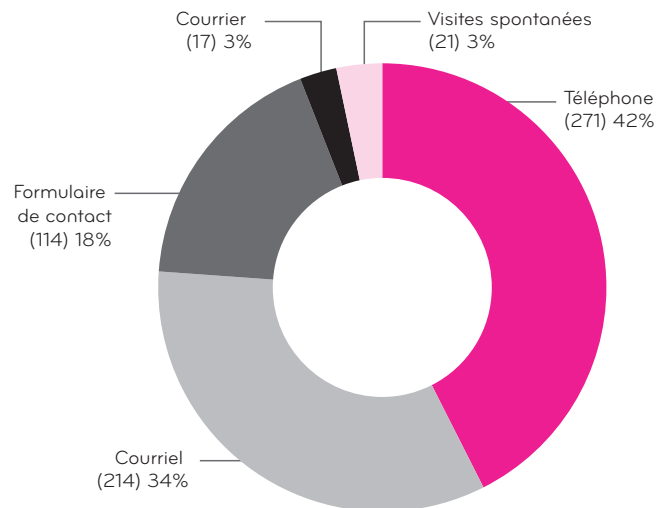
AUTRES ACTIVITÉS DU BCMA

FORME DU PREMIER CONTACT

La voie électronique reste le moyen le plus utilisé par les usagères et les usagers pour contacter le BCMA ; bien que cette forme de prise de contact représente plus de la moitié de toutes les demandes, elle est en baisse par rapport à 2021 (52 % en 2022 contre 54 %

en 2021). Le nombre de personnes qui viennent sans rendez-vous au BCMA ou qui utilisent la voie postale reste stable d'une année à l'autre (3 % dans les deux cas ces trois dernières années).

Figure 8



Association des ombudsmans parlementaires suisses (AOP+)

L'AOP+ a pour but l'échange d'expériences et de pratiques, le soutien aux médiateurs et médiatrices parlementaires, ainsi que la communication en lien avec leur activité. La médiatrice cantonale a participé aux trois séances annuelles de l'AOP+ qui ont eu lieu à Genève, Winterthur et Liestal. Elle a encore participé au groupe de travail mis sur pied par l'AOP+ dans le but d'élaborer un code de déontologie commun à tous les bureaux de médiation administrative en Suisse.

Toute l'équipe du BCMA s'est également rendue à Olten à une séance réunissant les collaboratrices et collaborateurs des bureaux de médiation administrative suisses afin de favoriser les échanges.

Association des ombudsmans et médiateurs de la francophonie (AOMF)

L'AOMF a pour mission principale de promouvoir le rôle des médiatrices et médiateurs dans la francophonie, ainsi que d'encourager le développement et la consolidation des institutions indépendantes de médiation dans l'espace francophone. Du 16 au 19 mai 2022, la médiatrice cantonale a participé au congrès de l'AOMF, à Marrakech, qui a porté sur le thème de la « Transformation numérique et accès aux droits, enjeu commun dans l'espace francophone: Quel rôle pour les Médiateurs et Ombudsmans ? » et a animé un atelier de discussion. Au terme de ce congrès, la Charte de Marrakech, portant sur « La protection des droits des usagers des services publics en matière numérique », a été adoptée.

Ce congrès a également porté sur « Le rôle des Médiateurs et des Ombudsmans dans la surveillance de l'intégrité publique et la protection des lanceurs d'alerte ».

Réseau européen des Médiateurs (European Network of Ombudsmen (ENO))

L'ENO est un réseau informel permettant aux médiatrices et médiateurs d'échanger des informations sur le droit et la politique et de partager les bonnes pratiques. La médiatrice européenne est chargée de sa coordination. Les 27 et 28 avril 2022, la médiatrice cantonale a assisté en ligne à une conférence portant sur les défis liés à la dématérialisation des services publics. En raison de la situation en Europe, la question de savoir comment les Etats membres gèrent l'accueil des personnes fuyant l'Ukraine a également été abordée.

Présentation

Le 29 avril 2022, la médiatrice cantonale a dispensé le module de formation sur la médiation administrative dans le cadre de la formation DAS/CAS en médiation au Centre interfacultaire en droits de l'enfant (CIDE) de l'Université de Genève à Bramois.

Le 24 novembre 2022, elle a donné un cours d'une journée sur la médiation administrative dans le cadre du CAS en droit et action publique organisé par l'Institut des hautes études en administration publique (IDHEAP).

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 St-Martin 6, CP 5485, CH-1002 Lausanne*

Les rapports annuels 2007 à 2022, 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 avril 2023