



RAPPORT ANNUEL 2023



Rue Caroline 2
Case postale 171
CH-1001 Lausanne

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

BCMA PRATIQUE

**Nous avons une nouvelle adresse depuis septembre 2023
et de nouveaux horaires pour notre permanence téléphonique !**

CONTACT

On peut atteindre le BCMA :

Pendant sa permanence téléphonique :

du lundi au jeudi de 9h30 à 12h30 au
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 Caroline 2,
case postale 171, 1001 Lausanne**

Sur place :

du lundi au jeudi
**les usagères et les usagers peuvent
passer au BCMA ; s'ils ne peuvent
être reçus immédiatement,
un rendez-vous leur sera proposé.**

ORGANISATION

Composition du BCMA au 31 décembre 2023 :

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

Esther Salvi
Médiatrice cantonale
adjointe

JE NE COMPRENDS PAS LA DÉCISION! ETES-VOUS SÛRE QU'ELLE ME CONCERNE?

JE N'EN PEUX PLUS!
COMBIEN DE TEMPS DOIS-JE ENCORE ATTENDRE AVANT D'ÊTRE VRAIMENT DIVORCÉ?

COMMENT REMPLIR MA DEMANDE DE BOURSE D'ÉTUDES?

QUE DOIS-JE FAIRE?
QUELLE EST L'AUTORITÉ COMPÉTENTE ET À QUI DOIS-JE M'ADRESSER?

EST-CE QUE L'ÉTAT DE VAUD OCTROIE DES PRÊTS À SON PERSONNEL?

COMMENT SE FAIT-IL QUE LE BCMA NE SOIT PAS CONNU?

COMMENT TRAVAILLEZ-VOUS?

LE CANTON FAIT PREUVE DE FORMALISME EXCESSIF! EST-CE NORMAL?

MAIS, QUE FAITES-VOUS AU JUSTE?

OÙ HABITENT LES PERSONNES QUI S'ADRESSENT AU BCMA?

A QUOI SERVEZ-VOUS?

COMBIEN AVEZ-VOUS REÇU DE NOUVELLES DEMANDES?

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

TABLE DES MATIÈRES

Abréviations	4
Préambule	6
Rétrospective	7
Le code de déontologie	10
Situations traitées par le BCMA en 2023	13
Exemples illustrant les doléances exprimées	14
Exemples illustrant l'activité du BCMA	18
Le BCMA en chiffres	29
Nouvelles demandes	30
Figure 1 Evolution du nombre de nouvelles demandes ces dix dernières années	30
Figure 2 Evolution des nouvelles demandes depuis 1998	31
Figure 3 Type de traitement des nouvelles demandes	33
Nombre d'opérations	34
Figure 4 Etat des demandes au 31 décembre 2023	35
Informations diverses	36
Tableau 5 Doléances ces trois dernières années	36
Figure 5 Doléances	37
Figure 6 Forme du premier contact	38
Figure 7 Lieu de résidence des personnes qui saisissent le BCMA	39
Tableau 8 Autorités concernées par une demande de médiation en 2022 et 2023	40
Tableau 9 Autorités contactées	42
Autres activités du BCMA	44
Annexe	45
Code de déontologie élaboré par l'AOP+, version longue	46

ABRÉVIATIONS

AA	Autorité administrative	DEF	Département de l'enseignement et de la formation
AAS	Agence d'assurances sociales	DEIEP	Département de l'économie, de l'innovation, de l'emploi et du patrimoine
ACI	Administration cantonale des impôts	DFA	Département des finances et de l'agriculture
AELE	Association européenne de libre-échange	DGAIC	Direction générale des affaires institutionnelles et des communes
AJ	Autorité judiciaire	DGAV	Direction générale de l'agriculture, de la viticulture et des affaires vétérinaires
AOP+	Association des Ombudsmans parlementaires suisses	DGCS	Direction générale de la cohésion sociale
APDI	Autorité de protection des données et de droit à l'information	DGE	Direction générale de l'environnement
AVASAD	Association vaudoise d'aide et de soins à domicile	DGEJ	Direction générale de l'enfance et de la jeunesse
BCMA	Bureau cantonal de médiation administrative	DGEM	Direction générale de l'emploi et du marché du travail
BCMSS	Bureau cantonal de médiation Santé Social	DGEO	Direction générale de l'enseignement obligatoire et de la pédagogie spécialisée
BIC	Bureau d'information et de communication	DGEP	Direction générale de l'enseignement postobligatoire
BRAPA	Bureau de recouvrement et d'avances sur pensions alimentaires	DGES	Direction générale de l'enseignement supérieur
CAS	Certificate of Advanced Studies	DGF	Direction générale de la fiscalité
CCVD	Caisse cantonale vaudoise de compensation AVS	DGIP	Direction générale des immeubles et du patrimoine
CIDE	Centre interfacultaire en droits de l'enfant	DGMR	Direction générale de la mobilité et des routes
CSR	Centre social régional		
DAS	Diploma of Advanced Studies		
DCIRH	Département de la culture, des infrastructures et des ressources humaines		

DGNSI	Direction générale du numérique et des systèmes d'information	PC	Prestations complémentaires
DGS	Direction générale de la santé	PolCont	Police cantonale
DGTL	Direction générale du territoire et du logement	RI	Revenu d'insertion
DITS	Département des institutions, du territoire et du sport	SAGEFI	Service d'analyse et de gestion financière
DJES	Département de la jeunesse, de l'environnement et de la sécurité	SAN	Service des automobiles et de la navigation
DSAS	Département de la santé et de l'action sociale	SCTP	Service des curatelles et tutelles professionnelles
ETP	Equivalent temps plein	SERAC	Service des affaires culturelles
HCA	Hors du champ d'application	SPEI	Service de la promotion de l'économie et de l'innovation
JdP	Justice de paix	SPEN	Service pénitentiaire
LMA	Loi cantonale vaudoise du 19 mai 2009 sur la médiation administrative	SPOP	Service de la population
MIREO	Plateforme d'inscription des remplaçant-e-s de l'enseignement obligatoire ou spécialisé et de rétribution des expert-e-s aux examens	SSCM	Service de la sécurité civile et militaire
MP	Ministère public	TAR	Tribunal d'arrondissement
OAI	Office de l'assurance-invalidité	TC	Tribunal cantonal
OCBE	Office cantonal des bourses d'études et d'apprentissage		
OEC	Office de l'état civil		
OF	Office des faillites		
OID	Office d'impôt de district		
OP	Office des poursuites		
ORP	Office régional de placement		
OVAM	Office vaudois de l'assurance-maladie		

PRÉAMBULE

Par Sylvie Cossy
Médiatrice cantonale

J'ai le grand plaisir de présenter le rapport annuel 2023 du Bureau cantonal de médiation administrative (BCMA), conformément à l'art. 15 de la loi du 19 mai 2009 sur la médiation administrative (LMA).

L'année 2023 fut à nouveau passionnante et riche en événements.

Le BCMA a traité 576 nouvelles demandes souvent complexes. L'augmentation de situations difficiles, tendues et très émotionnelles relevée en 2022 n'a fait que croître cette année. Toute l'équipe du BCMA a pu constater de la méfiance, de l'incompréhension, un sentiment d'injustice, voire de l'agressivité envers les autorités de la part de certaines usagères et de certains usagers. Elle s'est grandement investie pour assurer un traitement optimal de toutes les demandes, renseignant, orientant, intervenant auprès des autorités concernées, recréant des liens et suggérant des pistes de solutions aux problèmes abordés.

Pour le soutenir dans ses tâches, le BCMA a accueilli avec plaisir et soulagement une nouvelle médiatrice cantonale adjointe portant à 4.65 ETP l'effectif du bureau. L'absence prolongée d'un médiateur cantonal adjoint a cependant nécessité une réorganisation au sein du Bureau.

Le BCMA a enfin déménagé ! Le 11 septembre 2023, il a emménagé à la rue Caroline 2 avec l'Autorité de protection des données et de droit à l'information (APDI) avec laquelle il partage les locaux. Ceux-ci sont idéalement situés et permettent d'accueillir dans d'excellentes conditions les usagères et les usagers, ainsi que toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs. Je remercie du fond du cœur toutes les personnes qui se sont mobilisées pour que ce déménagement puisse avoir lieu.

Ce rapport est le premier de la législature 2023 – 2027 pour laquelle un plan stratégique a été élaboré. Il y a donc lieu de faire une courte rétrospective afin de vérifier si les objectifs envisagés sont atteints – en tout ou partie.

Lors de sa séance du 23 novembre 2023 qui s'est tenue à Lausanne, les membres de l'Association des Ombudsmans parlementaires suisse (AOP+) ont adopté un code de déontologie qui contient des principes qu'ils s'engagent à respecter. Ce rapport est l'occasion de présenter ce code.

Vous y trouverez également des exemples de l'activité du BCMA ainsi que les statistiques pour l'année 2023.

Je vous en souhaite une bonne lecture.

RÉTROSPECTIVE

Le plan stratégique du BCMA 2023–2027¹ fixe des objectifs pour la législation; différentes actions ont été entreprises pour tendre à leur concrétisation.

L'objectif premier vise à garantir un traitement optimal des demandes de médiation. Le BCMA doit constamment veiller à traiter de manière exemplaire – tant sur le fond que sur la forme – les demandes qui lui sont adressées.

Comme chaque année, le BCMA a fait du traitement des demandes de médiation déposées par les usagères et les usagers sa mission essentielle (art. 1 let. a et b et 5 al. 2 LMA). Malgré des conditions difficiles, il a tenté de remplir cette tâche avec diligence et bienveillance. En raison de l'absence d'un collaborateur, l'effectif est resté le même tout au long de l'année; alors qu'il aurait dû s'élever à 4.65 ETP dès le mois de juin, il est resté à 3.85 ETP, ce qui a parfois compliqué la prise en charge de certaines situations.

L'une des difficultés rencontrées est de faire comprendre le mandat du BCMA. Certaines personnes souhaitent en effet une intervention autre que celle que le Bureau peut leur offrir. Or, le BCMA n'a ni un rôle d'avocat ni de juge; il ne rend pas de décision ni n'audite les services de l'Etat. Cette limita-

tion suscite parfois de l'incompréhension, voire une certaine rancœur ou agressivité. Il peut en être de même lorsque les réponses apportées ne correspondent pas aux attentes. Finalement, nombre d'usagères et d'usagers ne peuvent pas comprendre ou entendre que l'administration puisse se tromper sans qu'il n'y ait de conséquences, alors qu'ils ont l'impression de ne bénéficier d'aucune tolérance lorsqu'ils commettent une erreur. Ce sentiment d'injustice peut donc susciter de la colère et accroître leur méfiance envers l'Administration cantonale vaudoise.

Le constat est donc que, même en prenant toutes les précautions pour traiter au mieux les demandes qui lui parviennent, le BCMA ne peut pas apporter de réponses ou de solutions satisfaisantes à toutes les usagères et à tous les usagers. Néanmoins, la grande majorité des personnes qui saisissent le Bureau comprennent son mandat et sont reconnaissantes de son intervention.

Le traitement optimal des demandes restera l'objectif principal du BCMA en 2024, quels que soient leur nombre et leur complexité.

¹ <https://www.vd.ch/bcma>.

En 2023, l'équipe de médiation a bénéficié de séances individuelles de supervision, ce qui était l'un des objectifs du plan stratégique. Ces séances permettent de discuter de son action avec des médiatrices et des médiateurs spécialisés. Ce regard externe vise, d'une part, à prendre de la distance par rapport à sa pratique, à la « contrôler » et ainsi à l'améliorer. D'autre part, la supervision offre un soutien bienvenu aux collaboratrices et collaborateurs qui peuvent s'exprimer en toute liberté et confidentialité sur les difficultés rencontrées dans le cadre de leur activité.

Dès 2024, l'équipe du BCMA bénéficiera d'une supervision de groupe.

Le deuxième objectif vise à contribuer à améliorer le fonctionnement des autorités et de l'administration. Il reprend textuellement la lettre d de l'article premier de la LMA.

Lors du traitement de certaines situations, l'équipe du BCMA a permis à des services de prendre conscience de pratiques peu opportunes pour les usagères et les usagers. Elle a ainsi fait quelques recommandations et informations à 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).

En 2024, le BCMA espère pouvoir intensifier ce type de démarches, dans la mesure où elles seront nécessaires.

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

Au cours de l'année écoulée, différentes démarches promotionnelles ont été entreprises.

Le BCMA a présenté son mandat et ses activités à plusieurs associations afin d'être une ressource pour celles-ci. Ces rencontres lui ont également permis d'obtenir des informations sur leurs spécificités afin d'orienter au mieux les usagères et les usagers.

Le BCMA a délocalisé son action et s'est rendu à Yverdon-les-Bains et à Aigle, à trois reprises dans chaque ville. Le but de cette délocalisation est d'aller à la rencontre des usagères, des usagers et de l'administration pour se faire connaître et permettre aux personnes qui n'habitent pas la région lausannoise d'avoir des contacts directs avec l'équipe.

Ce programme sera poursuivi à Yverdon-les-Bains et à Aigle et débutera à Payerne en 2024.

Le BCMA a également créé des affichettes et retravaillé ses papillons de présentation qu'il a distribués à des associations et autorités.

Il a encore eu des contacts avec le Bureau d'information et de communication (BIC) afin d'être présent sur les réseaux sociaux, via le site de l'Etat de Vaud. Des articles ont paru dans le Courrier et le Point Chablais; Radio-Chablais a fait un bref sujet sur le BCMA.

Idéalement, le BCMA devrait disposer d'une identité visuelle et de son propre compte sur les réseaux sociaux, mais il n'est pas certain que 2024 voie la concrétisation de ce projet.

En résumé, toute l'équipe du BCMA a commencé à mettre en œuvre les objectifs du plan stratégique 2023 – 2027 et continuera à le faire dans la mesure de ses moyens en 2024.

LE CODE DE DÉONTOLOGIE

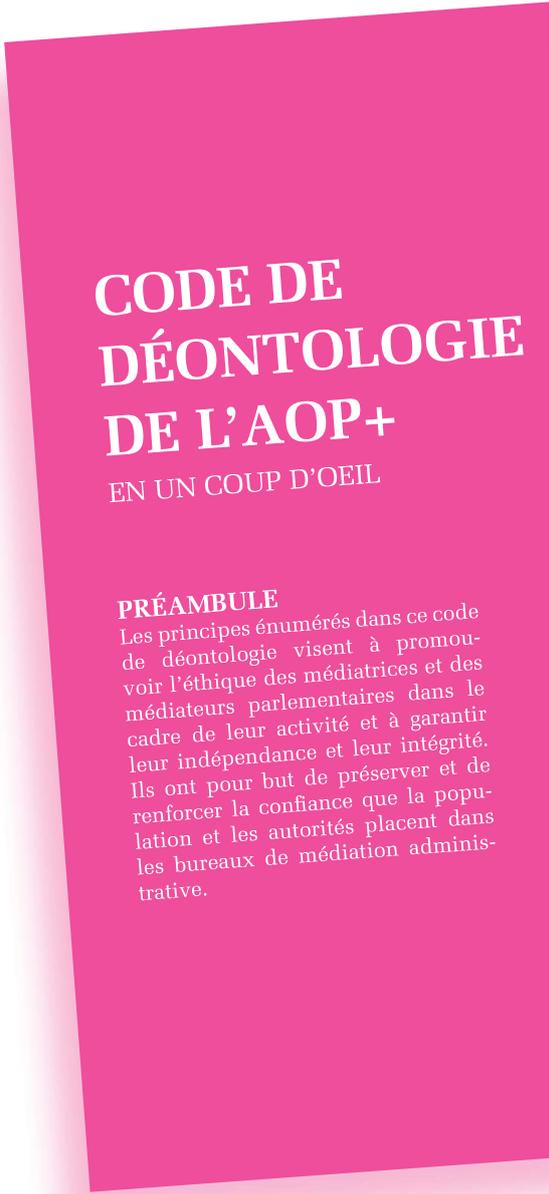
Le 23 novembre 2023, à Lausanne, les membres de l'AOP+ ont adopté le code de déontologie élaboré par un groupe de travail dont faisait partie la médiatrice cantonale.

L'AOP+ souhaitait se doter de règles de fonctionnement communes à tous ses membres et poser les principes régissant la profession.

Ces principes doivent désormais être observés par toutes et tous dans la mesure du possible, c'est-à-dire dans le respect des bases légales de chaque bureau, qui varient sur certains points d'un canton ou d'une commune à l'autre.

Le code, reproduit en fin de rapport (p. 46), est également disponible en allemand².

La version courte du code, «en un coup d'œil», est reproduite ci-contre.



CODE DE DÉONTOLOGIE DE L'AOP+ EN UN COUP D'OEIL

PRÉAMBULE

Les principes énumérés dans ce code de déontologie visent à promouvoir l'éthique des médiatrices et des médiateurs parlementaires dans le cadre de leur activité et à garantir leur indépendance et leur intégrité. Ils ont pour but de préserver et de renforcer la confiance que la population et les autorités placent dans les bureaux de médiation administrative.

² <https://www.ombudsstellen.ch/fr/>

INDÉPENDANCE

Les médiatrices et les médiateurs parlementaires sont indépendants sur le plan institutionnel, fonctionnel et personnel.

NEUTRALITÉ ET IMPARTIALITÉ

Les médiatrices et les médiateurs parlementaires traitent chaque demande en toute impartialité. Ils veillent à l'égalité de traitement de toutes les personnes concernées et évitent toute situation qui pourrait engendrer un conflit d'intérêt ou donner l'impression d'avoir un parti pris. Leurs prises de position et leurs recommandations reposent sur des faits objectifs.

CONFIDENTIALITÉ

Les médiatrices et les médiateurs parlementaires sont tenus à la confidentialité. Ils ne transmettent des informations ou des documents qu'avec l'accord de la personne qui les a saisis et pour autant que cela soit nécessaire à l'accomplissement de leur mission. Ils prennent toutes les mesures nécessaires pour garantir la confidentialité des informations privées et officielles récoltées dans le cadre de leur fonction.

COMPÉTENCE ET RESPONSABILITÉ

Les médiatrices et les médiateurs parlementaires traitent les dossiers avec expertise, humanité et persévérance ; ils font preuve de nuance dans leur jugement. Ils étudient les situations consciencieusement et dans un délai approprié. Les médiatrices et les médiateurs parlementaires s'attachent à développer leurs compétences et leurs connaissances dans le domaine de la médiation administrative.

INTÉGRITÉ PERSONNELLE

Les médiatrices et les médiateurs parlementaires exercent leur fonction de manière intègre. Par leur comportement et leur attitude, ils se montrent dignes de l'importance et de la responsabilité de leur charge.

RESPECT, EMPATHIE ET ÉCOUTE

Les médiatrices et les médiateurs parlementaires font preuve de respect et d'empathie envers leurs interlocutrices et leurs interlocuteurs et sont à leur écoute.

ACCESSIBILITÉ ET PROCESSUS INFORMEL

Les médiatrices et les médiateurs parlementaires sont à la disposition de chacune et chacun. Ils s'assurent d'être accessibles à toute personne. Ils veillent à ce que leurs services soient connus du plus grand nombre. Ils communiquent et mènent leur processus de manière simple et compréhensible.

Situation dans le Canton de Vaud

Les bases légales vaudoises, soit l'art. 43 al. 1 de la Constitution du Canton de Vaud du 14 avril 2003 et la loi sur la médiation administrative du 19 mai 2009 (LMA), permettent, dans une grande mesure, de respecter les principes énumérés dans ce code de déontologie.

Des questions peuvent néanmoins surgir quant au principe de l'indépendance. Dans sa version longue, le code prévoit notamment que :

Les médiatrices et les médiateurs parlementaires exercent leur fonction sans pression extérieure; ils ne reçoivent d'instruction de personne. Ils sont indépendants sur le plan organisationnel et choisissent la localisation de leurs bureaux.

Les médiatrices et les médiateurs parlementaires disposent du personnel et d'un budget qui leur permettent de remplir intégralement leurs tâches et leurs fonctions de manière indépendante.

Le BCMA ne dispose cependant pas, du moins pour l'instant, du personnel et du budget lui permettant de remplir intégrale-

ment ses missions. Il n'est en outre pas indépendant sur le plan organisationnel puisqu'il est rattaché administrativement à la Chancellerie (art. 16 al. 2 LMA). Ainsi, il ne propose ni ne défend lui-même son budget.

Le BCMA n'a pas davantage la possibilité de choisir entièrement la localisation de ses bureaux. Sur ce point cependant, les nouveaux locaux dans lesquels il a emménagé en septembre sont idéalement situés, facilement accessibles et indépendants de tout autre service de l'Etat, si ce n'est de l'APDI qui est tenue par les mêmes principes d'indépendance et de confidentialité. Dans les faits, le BCMA n'aurait pu trouver meilleure localisation.

**SITUATIONS TRAITÉES
PAR LE BCMA EN 2023**

Nous allons vous présenter comme d'habitude deux types d'exemples.

Nous commençons par des situations où seule la demande initiale, telle que déposée au BCMA, est relatée. Les cas sont classés selon la terminologie utilisée à la figure 5 concernant les doléances (p. 36)³.

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

Tous les exemples qui suivent respectent l'anonymat des personnes concernées. Les situations sont tirées des demandes de médiation traitées en 2023. Elles ont parfois été légèrement modifiées afin d'en faciliter la lecture et d'exclure toute possibilité d'identification.

³ Pour plus de détails sur les différentes catégories, voir le Rapport annuel 2021, p. 9 à 11.

EXEMPLES ILLUSTRANT LES DOLÉANCES EXPRIMÉES

Non-communication

Madame n'arrive pas à obtenir un rendez-vous auprès de l'OCBE.

Monsieur n'a pas de réponse au message qu'il a adressé au MP dans le cadre d'une enquête.

Ne trouvant pas de numéro de téléphone, Madame ne sait pas qui contacter pour l'aider à remplir le formulaire sur le consensus parental.

Monsieur a été affilié d'office auprès d'une assurance-maladie, alors qu'il pensait avoir déjà une assurance maladie. Il contacte le BCMA, car il n'arrive pas à communiquer avec l'OVAM.

Délai de traitement

Selon Monsieur, l'OAI tarde à rendre une décision; il souhaite bénéficier au plus vite d'une mesure de réinsertion.

Madame contacte le BCMA cinq mois après avoir déposé une demande de subside auprès de l'OVAM, à laquelle elle n'a pas reçu de réponse.

Monsieur n'a pas reçu l'acte de naissance de son enfant deux mois après la commande qu'il a passée depuis l'étran-

ger auprès de l'OEC; il n'arrive pas à joindre le service.

Monsieur a reçu un montant de CHF 1'000.- à titre de « gain de paix ». Ne sachant pas comment traiter ce montant – indemnité pour tort moral ou revenu –, le CSR a suspendu le versement du RI de Monsieur qui n'a plus de nouvelles. Il ne sait pas s'il doit payer son loyer ou s'acheter à manger; il souhaite une réponse rapide.

Incompréhension de la décision/action de l'administration

Madame ne comprend pas pour quelle raison ses enfants ne peuvent pas toucher de bourse d'études alors qu'elle est bénéficiaire du RI, que leur père ne paie pas la pension prévue par le jugement de divorce et que le BRAPA n'en verse qu'une partie.

Plus d'une année après être devenu père, Monsieur n'a toujours pas perçu les indemnités paternité auxquelles il a droit, car les autorités espagnoles ne reçoivent pas les documents nécessaires prouvant qu'il a cotisé en Suisse. Monsieur ne sait pas où il doit s'adresser parce qu'il reçoit des informations contradictoires.

Madame ne comprend pas pour quelle raison le CSR ne prend pas en charge ses primes

d'assurance-maladie; elle reçoit des rappels et n'a pas les moyens de s'en acquitter.

Monsieur ne comprend pas pour quelle raison il a perdu sa patente ni pourquoi il n'a pas obtenu toutes les aides Covid auxquelles il pensait avoir droit. L'Etat ferait preuve de formalisme excessif.

Madame ne comprend pas pour quelle raison elle ne peut pas bénéficier de mesures d'insertion sociale et professionnelle par le CSR si elle refuse un suivi psychologique.

Monsieur ne comprend pas l'action de l'OVAM qu'il considère comme intrusive.

Madame ne comprend pas sa situation fiscale et veut se mettre à jour.

Contestation de la décision/action de l'administration

Monsieur ne comprend pas et conteste la décision du SAN. S'étant endormi au volant sur l'autoroute, il a été condamné à un retrait de son permis de conduire de trois mois alors que, dans les faits, son permis lui a été retiré plus de cinq mois.

Madame conteste l'obligation qui lui est faite par l'OVAM de s'affilier auprès d'une caisse d'assurance-maladie en Suisse.

Monsieur conteste la décision de l'ACI de le mettre aux poursuites au lieu d'accepter le plan de paiement qu'il propose.

Comportement du personnel de l'administration

Monsieur reproche le comportement de l'expert du SAN lorsqu'il a dû effectuer une course de contrôle pour récupérer son permis de conduire.

Madame n'a plus confiance dans sa curatrice qui lui a raccroché le téléphone au nez et qui la traite comme un enfant.

Monsieur estime que le comportement de son conseiller en orientation professionnelle au sein de l'ORP est incorrect.

Comportement de l'usagère ou de l'usager

Un membre de l'administration ne sait plus que faire avec un usager qui conteste des factures depuis de nombreuses années et accuse l'administration de harcèlement.

Orientation des usagères et des usagers

Monsieur demande au BCMA comment se connecter au portail sécurisé de l'Etat de Vaud; il doit se rendre à un guichet pour se faire identifier, mais il réside à l'étranger.

Madame aimerait pouvoir collaborer avec l'Ecole cantonale pour les enfants sourds.

Monsieur souhaite obtenir les résultats de son examen qui lui permettrait de venir étudier dans le Canton de Vaud.

Madame ne sait pas comment remplir sa demande de bourse d'études.

Par erreur, Monsieur a payé deux fois son extrait de poursuite; il ne sait pas comment se faire rembourser.

Madame veut des renseignements sur un formulaire en matière fiscale qu'elle doit remplir.

Monsieur veut savoir si son véhicule a déjà passé une expertise dans le Canton de Vaud.

Madame sait qu'elle a reçu un courrier de la part d'un MP mais il aurait été retourné à l'expéditeur. Elle ne sait pas auprès de qui se renseigner.

Monsieur veut savoir comment obtenir un permis pour venir s'établir en Suisse.

Madame souhaite savoir comment remplacer son livret de famille qu'elle a égaré.

Monsieur souhaite savoir s'il a droit aux PC.

Monsieur veut savoir quelles démarches entreprendre pour convertir son permis de conduire étranger en permis suisse.

Madame demande à quel service elle doit s'adresser pour savoir si elle peut venir travailler dans le Canton de Vaud en qualité de naturopathe.

Madame veut savoir quelle est la limite de construction à l'orée d'une forêt.

Problèmes signalés

Monsieur rencontre des problèmes avec la plateforme Mireo.

Demandes/plaintes générales

Madame cherche une place d'apprentissage à l'Etat de Vaud.

Madame aimerait savoir si l'Etat de Vaud octroie des prêts à son personnel.

HCA

Madame se retrouve sans logement et ne sait vers qui se tourner.

Monsieur a reçu une hausse de loyer qu'il ne peut pas payer et qu'il conteste.

Madame est en conflit avec son voisin à propos de la taille des haies qui séparent leurs propriétés.

Monsieur souhaite une médiation avec son garagiste.

Madame n'arrive pas à obtenir un certificat de travail de son ex-employeur.

Monsieur souhaite que le BCMA intervienne pour l'aider à faire valoir ses droits dans des procédures civiles et pénales.

Madame rencontre des problèmes avec son chauffage au sol.

Monsieur ne sait pas que faire avec sa banque.

Madame reproche au président d'une commission de police d'avoir fait preuve d'abus de pouvoir dans le cadre de sa procédure.

Madame veut de l'aide pour déposer plainte pour mauvais traitement contre les autorités de son canton de résidence – autre que le Canton de Vaud.

L'agence de voyage de Monsieur refuse de prendre en charge les frais d'annulation liés aux incendies à Rhodes.

EXEMPLES ILLUSTRANT L'ACTIVITÉ DU BCMA

Mais où est passé l'argent ?

A la suite du décès de sa femme, Monsieur téléphone au BCMA, car son assistante sociale du CSR le lui a conseillé.

Monsieur est très mécontent et en colère; il s'est déjà adressé à de nombreuses reprises à différents services, car il veut des réponses. Il dit ne pas avoir reçu l'intégralité de l'argent que l'OAI et la CCVD leur a versé, à lui et à feu son épouse. Il est persuadé que tout le monde lui ment et il veut savoir où est l'argent.

Le BCMA prend d'abord contact avec l'assistante sociale de Monsieur pour mieux comprendre sa demande. Après le décès de son épouse, Monsieur aurait reçu des documents de la part de la CCVD, l'informant que des montants auraient été versés sur un compte bancaire au nom de feu son épouse. Or, selon Monsieur, ce compte n'existe pas.

De la conversation avec l'OAI, il ressort que le dossier de feu Madame est fermé et qu'aucun versement n'a été effectué depuis longtemps.

Le BCMA prend ensuite contact avec la CCVD. Un dossier « prestations complémentaires » a été ouvert au nom des époux et les versements ont été effectués sur un compte commun. Au décès de feu Madame, ce dossier a été scindé afin de clôturer celui de cette der-

nière. Le numéro indiqué sur les documents correspond à un ancien compte sur lequel la CCVD n'a jamais rien versé et qui n'aurait pas dû être mentionné. La CCVD examine encore la liste des versements effectués et l'envoie au BCMA, à charge pour lui de la faire suivre à Monsieur. Il apparaît notamment que tous les versements dus ont été effectués.

Le BCMA rédige alors un courrier explicatif, accompagné de la liste des versements, qu'il envoie à Monsieur.

L'intervention du BCMA a permis d'apporter des explications à Monsieur et d'éviter à l'administration des reproches infondés.

Quand l'informatique s'en mêle

Monsieur, au bénéfice d'un permis B, a suivi une formation d'enseignant. Au cours de l'année scolaire 2022 – 2023, il a travaillé en qualité de stagiaire à des taux variables. A la rentrée 2023, il a bénéficié d'un contrat fixe à 100 % pour un revenu de 5'800 francs. Sur sa première fiche de salaire, il a constaté qu'un montant de 3'800 francs avait été prélevé au titre d'impôt à la source. Monsieur a déjà pris contact avec son employeur, la DGEO, qui lui a expliqué qu'une erreur de logiciel serait à l'origine de cette déduction.

Monsieur, très en colère et surtout très in-

quiet, prend contact avec le BCMA. Il a déjà été confronté à ce problème l'année précédente et a dû s'endetter auprès de proches pour subvenir à ses besoins. De plus, Monsieur se marie le mois suivant et a de gros frais. Il a besoin de son salaire et veut comprendre les raisons d'une telle déduction.

Le BCMA prend contact avec les différents services concernés, obtient des réponses et apprend que Monsieur a perçu une avance en urgence en raison de son proche mariage. Monsieur souhaitant également poser des questions, le BCMA organise une séance de médiation avec des membres de la DGEO en charge du paiement des salaires.

Monsieur reçoit alors des explications et des documents détaillés. Il apparaît que d'août à décembre 2022, il n'était pas enregistré dans le logiciel *people soft* permettant le paiement des salaires de l'Etat de Vaud. Comme son permis B n'a été renouvelé que vers la fin du mois de septembre, le service de la DGEO en charge du paiement des salaires n'a reçu que peu avant Noël le dossier complet. Jusqu'alors, celui-ci ne pouvait que faire des avances approximatives sur salaire, le taux d'activité de Monsieur étant variable d'un mois à l'autre. Ce n'est qu'en janvier 2023 que Monsieur a reçu ses bulletins de salaire pour les six derniers mois. L'Office d'impôt

à la source, via un outil informatique, a alors multiplié par treize le salaire du mois de janvier et calculé l'impôt annuel qui a été saisi automatiquement. En août 2023, l'Office d'impôt à la source, se basant sur le nouveau certificat de salaire provenant de l'activité désormais à taux fixe de Monsieur, l'a à nouveau multiplié par treize pour calculer le montant des impôts et a prélevé 3'800 francs.

A l'issue de la séance, Monsieur se dit satisfait d'avoir obtenu les informations demandées. Il comprend les contraintes administratives, l'enchaînement des événements et le télescopage de divers programmes informatiques.

Une solution est en outre trouvée pour les deux cents personnes au bénéfice chaque année de tels contrats; leur dossier sera désormais créé avant même de savoir si elles obtiendront la prolongation de leur permis B afin qu'elles puissent bénéficier de leur salaire dans les temps.

L'intervention du BCMA a permis à Monsieur d'obtenir des réponses à ses questions.

Dans l'optique d'une amélioration du fonctionnement des autorités, celles-ci ont modifié une pratique administrative qui pouvait mettre les personnes concernées dans une situation difficile et les pousser à s'endetter.

Le cercle vicieux de l'endettement

Madame fait l'objet d'une saisie sur salaire. Elle contacte le BCMA sur recommandation de l'AAS, car elle ne comprend pas pour quelle raison l'OP ne lui accorde pas une avance sur son 13ème salaire avant le mois de décembre. De plus, l'OP met énormément de temps à traiter ses demandes. Lorsqu'elle s'adresse au BCMA, Madame a urgemment besoin de cette avance parce qu'elle doit s'acquitter d'importants montants et veut éviter de s'endetter davantage.

Le BCMA contacte l'OP en question qui l'informe que la situation de Madame doit en fait être réévaluée, car il n'est pas certain que la saisie actuelle respecte son minimum vital. Madame est ainsi convoquée pour discuter de sa situation. L'OP lève alors la saisie sur le salaire de Madame afin de garantir son minimum vital.

La décision n'est cependant pas envoyée immédiatement à son employeur. Madame revient à plusieurs reprises auprès du BCMA qui relance l'OP, jusqu'à ce que l'employeur soit au courant de la levée de la saisie.

L'intervention du BCMA a permis de clarifier la situation financière de Madame auprès de l'OP et de faire accélérer le processus afin qu'elle ne s'endette pas davantage.

Les amendes du passé

Madame contacte le BCMA, car elle ne sait plus que faire. Elle reçoit des rappels au motif qu'elle n'aurait pas payé un péage sur une autoroute en Italie alors qu'elle n'avait pas de voiture à cette époque-là. Elle a déjà écrit à plusieurs reprises au service italien concerné, fournissant notamment une attestation établie par le SAN mais sans succès. Le SAN lui a dit ne rien pouvoir faire de plus pour elle.

Madame est stressée parce qu'elle n'a pas l'habitude de recevoir des rappels. Elle est également en colère, car elle pense que le SAN a transmis ses données personnelles au service italien, mais refuse de lui donner l'identité de l'ancien détenteur de ses plaques d'immatriculation. Elle ne comprend pas davantage que le SAN réattribue des plaques avec lesquelles il y a eu des problèmes. Elle refuse de payer, mais craint de se faire arrêter la prochaine fois qu'elle ira en Italie.

Madame veut que le SAN paie la facture, qu'il la fasse suivre à l'ancien détenteur ou qu'il écrive directement au service italien; elle veut également de nouvelles plaques d'immatriculation afin de ne plus rencontrer ce genre de problème.

Le BCMA prend contact avec le SAN qui explique ne pas avoir transmis les coordon-

nées de Madame. Le service italien chargé de l'encaissement irait regarder directement dans l'auto-index qui contient la liste des détentrices et détenteurs actuels des plaques d'immatriculation, personnes qui ne sont pas nécessairement celles qui ont commis une infraction quelques années auparavant. L'Office fédéral des routes aurait dit qu'un accord avait été trouvé, ce qui ne serait apparemment pas le cas. Le SAN dit se battre depuis plusieurs années, car il y a de nombreux problèmes. Madame n'est pas la seule dans cette situation. Comme l'attestation fournie ne suffit pas, le SAN décide d'écrire au service italien ainsi qu'à Madame pour l'inviter à bloquer ses données dans l'auto-index.

Grâce à la correspondance du SAN au service italien, Madame reçoit la confirmation qu'elle ne sera plus poursuivie pour ces frais de péage. Elle pourra obtenir de nouvelles plaques d'immatriculation jamais utilisées. Finalement, elle dit qu'elle entreprendra les démarches pour que ses données n'apparaissent plus dans l'auto-index.

L'intervention du BCMA a permis à Madame de solutionner son problème et de comprendre que le SAN n'avait pas transmis ses données au service italien. Le fait que le SAN la contacte directement a également permis de lui montrer que ce service faisait son pos-

sible pour trouver une solution à un problème global. L'intervention du BCMA a ainsi permis au SAN d'éviter des reproches infondés.

S'opposer pour comprendre

Monsieur se plaint que la CCVD ne motive pas sa décision d'octroi ou de refus d'aide, ce qui ne lui permet pas de comprendre si celle-ci est fondée et justifiée ou si tel n'est pas le cas.

Le BCMA demande à Monsieur de lui transmettre la décision afin d'en prendre connaissance; il constate que son contenu est effectivement très sommaire. Il contacte la CCVD qui lui explique sa manière de procéder: afin d'éviter des erreurs, les décisions sont automatisées et les destinataires peuvent obtenir leur motivation en faisant opposition. La CCVD reconnaît que le processus et la communication à ce sujet devraient être améliorés. Au vu de ses effectifs cependant, elle ne peut pas faire autrement si elle veut être efficace et respecter des délais de traitement raisonnables.

Ces explications sont transmises à Monsieur qui s'en contente. Néanmoins, ce système très opaque le dérange et il pense qu'il devrait être amélioré.

L'intervention du BCMA a permis à l'utilisateur de comprendre la manière de travailler de la CCVD.

Laissez-moi un toit!

Monsieur contacte le BCMA car il se trouve au pied du mur. Il fait l'objet de poursuites en raison du remboursement de l'assistance judiciaire qu'il a touchée à plusieurs reprises. Une saisie de l'immeuble dont il est propriétaire est envisagée. Monsieur ne peut s'y résoudre et trouve le processus injuste: la valeur de l'immeuble est largement supérieure au montant de sa dette. De plus, Monsieur se retrouverait sans logement et sans son outil de travail.

Le BCMA contacte la DGAIC afin de faire l'intermédiaire entre celle-ci et Monsieur, car leur communication est difficile.

Des explications fournies, il apparaît que la DGAIC ne renoncera pas à la saisie. De peur de perdre son bien immobilier, Monsieur décide d'emprunter pour payer sa dette.

La DGAIC refuse ensuite de radier les poursuites de Monsieur, en raison de la pratique du service. Monsieur ne comprend pas cette décision, qui peut lui porter préjudice dans sa vie de tous les jours.

Le BCMA contacte à nouveau la DGAIC à ce sujet qui, après discussion en son sein, décide de modifier sa pratique et de radier les poursuites qui la concernent lorsque l'usager ou l'utilisateur n'en a plus auprès d'elle.

L'intervention du BCMA a permis de faire l'intermédiaire entre l'administration et l'usager, de trouver une solution pour que celui-ci paie la dette dont il devait s'acquitter sans avoir besoin de vendre sa propriété.

Elle a également permis à la DGAIC de repenser sa manière de traiter les poursuites payées et leur radiation.

De l'importance de relever son courrier

Ne parlant pas français, Monsieur contacte le BCMA car il se fait du souci. Il n'est qu'occasionnellement en Suisse, raison pour laquelle son voisin s'occupe de son courrier. Il vient de recevoir par courriel plusieurs lettres, certaines datées de plusieurs semaines, signées d'un OP lui réclamant un certain montant puis, pour le cas où il ne payerait pas, le convoquant à un entretien, dont la date est déjà passée. Dès qu'il prend connaissance du courrier de l'OP, Monsieur s'acquitte du montant réclamé. Il souhaite s'excuser de ne pas s'être présenté au rendez-vous et savoir s'il a d'autres factures pendantes; il veut assainir sa situation.

Le BCMA contacte l'OP concerné et explique la chronologie des événements. L'OP constate que Monsieur s'est effectivement acquitté de l'intégralité du montant dû et dit comprendre sa situation. Ainsi, par gain de paix et de

temps, et du fait qu'il s'agit d'une première, l'OP décide d'annuler les émoluments qu'il aurait pu prélever.

L'intervention du BCMA a permis de trouver rapidement une issue à un problème.

Source de confusion

Madame, résidant dans le canton de Vaud et taxée à la source, contacte le BCMA, car elle n'arrive pas à obtenir le remboursement des impôts 2020 et 2021 dont le montant s'élève à une dizaine de milliers de francs. Son ancien employeur, actif dans un autre canton, aurait prélevé l'impôt à la source sur son salaire et l'aurait versé à l'administration fiscale dudit canton, qui ne l'aurait pas transféré à l'ACI. Madame a déjà contacté l'ACI qui lui a répondu ne rien pouvoir faire en l'état.

De la conversation téléphonique que le BCMA a avec l'ACI, il ressort que Madame est à jour avec ses obligations fiscales et que celle-ci a tous les éléments pour finaliser ses déclarations 2020 et 2021. En revanche, l'ACI n'est pas en possession de l'argent prélevé par l'ancien employeur et versé à l'administration fiscale de l'autre canton. L'ACI ne peut en outre pas demander à cette dernière de lui transférer cette somme, car il n'existe pas de base légale.

Le BCMA n'étant pas compétent pour intervenir auprès des autorités cantonales d'un autre canton, il invite Madame à contacter le bureau de médiation du canton concerné, ce qu'elle fait.

A la suite de cette intervention et d'une prise de contact entre l'administration fiscale de l'autre canton et l'ACI, il apparaît que, depuis le 1er janvier 2021, l'employeur a l'obligation de décompter l'impôt à la source directement dans le canton de domicile de son employée. Dans le cas de Madame, son employeur était donc tenu de verser le montant prélevé sur son salaire à l'ACI, ce qui a été fait. Pour 2020 en revanche, les employeurs pouvaient librement choisir s'ils versaient l'impôt à l'administration fiscale du canton de leur siège ou du domicile de l'employée. Pour 2020, l'employeur n'a versé aucun impôt mais a adressé le certificat de salaire de Madame à l'ACI. Sur cette base, l'ACI a pu contacter l'employeur pour obtenir le versement de l'impôt prélevé en 2020, finaliser la décision de taxation de Madame et lui permettre d'être remboursée des montants perçus en trop.

L'intervention du BCMA a permis, de concert avec le bureau de médiation administrative d'un autre canton, de finaliser la taxation de Madame afin qu'elle puisse être remboursée.

Plainte évitée

Monsieur a divorcé à l'étranger et souhaite que son divorce soit inscrit dans les registres de l'état civil suisse. Il dit avoir déposé tous les documents demandés trois mois plus tôt, mais n'avoir aucune nouvelle. Monsieur est mécontent et ne comprend pas pour quelle raison cette inscription prend autant de temps. Il se demande comment faire avancer les choses ; il hésite à faire intervenir un avocat afin de déposer plainte.

Le BCMA prend contact avec l'OEC qui confirme avoir un délai de quelques mois pour enregistrer les événements qui se sont passés à l'étranger. En l'espèce, l'OEC doit également prendre contact avec l'ex-épouse afin de vérifier comment la procédure de divorce s'est déroulée et lui fournir quelques renseignements. Une fois le délai accordé à Madame pour se déterminer échu, l'inscription pourra intervenir. Ces informations sont transmises à Monsieur qui ne comprend pas pour quelles raisons son ex-épouse doit se déterminer, mais il dit patienter. A l'échéance du délai imparti à Madame, Monsieur réitère sa volonté de déposer plainte au vu du temps écoulé. Le BCMA l'invite à patienter encore un peu. Quelques jours plus tard, l'OEC informe le BCMA que le divorce de Monsieur est désormais inscrit dans les registres

de l'état civil et qu'une communication écrite lui sera envoyée. Monsieur se dit très reconnaissant.

L'intervention du BCMA a permis d'éviter le dépôt d'une plainte.

Virée à deux

Madame ne sait pas que faire pour aider deux de ses amis, étudiants étrangers (hors zone AELE). Ceux-ci sont partis en week-end dans un pays européen et sont bloqués à la douane ; ils ne peuvent pas prendre leur vol pour rentrer en Suisse.

Le BCMA se renseigne auprès du SPOP. Il s'avère que les deux étudiants ont quitté le territoire suisse avant l'obtention de leur permis étudiant ; ils doivent donc se rendre à l'ambassade de Suisse du pays dans lequel ils se trouvent afin de demander un visa pour rentrer, ce qui peut prendre de quelques jours à un mois, « suivant la bienveillance des ambassades ». Ils auraient en réalité pu faire cette demande de visa avant leur départ à l'étranger au guichet du SPOP, qui le leur aurait fourni immédiatement contre un émolument de 70 francs.

L'intervention du BCMA a permis à ces personnes de savoir quelles démarches entreprendre pour rentrer en Suisse.

Curatelles, deuils et obligations fiscales

Monsieur contacte le BCMA. Il est désespéré et ne sait plus que faire. Son frère et lui ont un délai de l'OID pour rendre les déclarations fiscales de leurs parents pour 2021 et de leur mère pour 2022.

Le père de Monsieur, qui était sous curatelle, est décédé à la fin 2021. A la suite de ce décès, sa mère a rencontré des problèmes de santé et a perdu pied au niveau administratif; elle n'a notamment pas rempli la déclaration d'impôt 2021. Elle a été placée sous curatelle en été 2022 et elle est décédée au printemps 2023. Peu après, les deux frères – et feu leur mère – ont reçu le certificat d'héritiers de leur père. Même s'ils sont les héritiers de leur mère, les frères n'ont pas encore reçu le certificat qui l'atteste.

Ils ne comprennent pas pourquoi ils doivent remplir ces déclarations d'impôt alors qu'ils ne sont pas en possession de tous les documents pour ce faire. Ils estiment que le SCTP doit s'en charger. Celui-ci avait, en son temps, demandé un délai à l'OID qui l'avait accepté, mais les deux frères ne sont pas en mesure de le respecter. Ils ont déjà reçu une sommation.

Le BCMA prend contact avec le SCTP, la Chambre des successions de la JdP et l'OID

concerné pour obtenir des explications.

Il apparaît que le père de Monsieur était sous curatelle privée, sa mère sous curatelle professionnelle, de sorte que le SCTP n'a pas une vision complète de la situation. En outre, ce n'est que vers la fin de l'année 2022 que le dossier complet de la mère de Monsieur est parvenu au service juridique du SCTP, qui se rend alors compte de l'importance de la succession de feu son mari. Le SCTP entreprend des démarches afin de régler au plus vite la succession et permettre aux héritiers de remplir la déclaration d'impôt 2021. Malheureusement, la mère de Monsieur décède, ce qui met automatiquement fin au mandat de curatelle et ne permet pas au SCTP de finaliser cette déclaration d'impôt.

L'OID quant à lui regrette qu'une sommation ait été envoyée, car il aurait dû être informé de la situation par la JdP. Il accepte de prolonger le délai pour le dépôt des déclarations d'impôt afin de permettre à la JdP d'entreprendre toutes les démarches nécessaires, et aux héritiers d'obtenir leurs certificats d'héritiers ainsi que l'accès à tous les documents utiles.

Finalement, Monsieur et son frère obtiennent les certificats d'héritiers et arrivent

à remplir les déclarations d'impôt dans le délai imparti.

L'intervention du BCMA a permis de démêler une situation complexe dans une période difficile de deuil.

Qui fait quoi ?

Madame, qui avait déjà fait appel au BCMA, revient. Elle pensait qu'à la suite de son mariage, dont la procédure avait été longue, son époux recevrait rapidement son permis de séjour, ce qui lui permettrait de trouver un emploi. Or, tel n'est pas le cas et Madame ne comprend pas pour quelle raison la procédure traîne. Elle est en colère et dépitée. Elle ressent une certaine injustice dans le traitement du dossier de son époux.

Le BCMA prend contact avec le SPOP. Selon les informations fournies, il apparaît que le couple ne fait pas officiellement ménage commun, condition nécessaire pour qu'un permis de séjour soit délivré au titre du regroupement familial. Les époux ont prévu d'emménager ensemble au début du mois suivant. Monsieur est invité à s'inscrire le plus rapidement possible à son nouveau domicile, identique à celui de Madame, afin que le SPOP puisse lui délivrer son autorisation de séjour. A la suite d'incompréhensions sur les documents à remplir, notam-

ment au niveau communal, et de messages non réceptionnés par Madame, l'inscription de Monsieur à la commune prend du retard. Dès qu'elle devient effective, le SPOP délivre le permis de séjour.

En faisant l'intermédiaire entre l'usagère et le SPOP, il a été possible de comprendre pour quelles raisons la délivrance du permis de séjour prenait du retard et de trouver une solution. Il est de plus apparu que le retard provenait essentiellement de l'inscription à la commune, ce qui a évité au SPOP des reproches infondés.

Demande acceptée mais non reçue

En août, Madame a reçu une décision positive de la part de l'OCBE, précisant que le versement de sa bourse d'études interviendrait dans les quinze jours. Or, plus d'un mois plus tard, Madame n'a rien reçu.

Elle se tourne alors vers le BCMA qui prend contact avec l'OCBE. Celui-ci explique qu'il ne peut pas procéder au paiement s'il n'est pas attesté que la bénéficiaire est inscrite pour une formation. Or, l'école dans laquelle Madame étudie ne transmet pas la liste du corps étudiant à l'OCBE. Le versement de la bourse aurait effectivement dû intervenir plus tôt et Madame n'aurait pas dû hésiter à interpellier le service. Pour débloquer au plus

vite la situation, l'OCBE contacte l'école de Madame afin d'obtenir la confirmation de son inscription.

L'intervention du BCMA a permis de débloquer rapidement la situation afin que Madame puisse percevoir le montant de sa bourse à laquelle elle avait droit.

Destinataire introuvable

Madame contacte le BCMA, car elle n'a pas reçu l'acte commandé plus de dix jours plus tôt auprès de l'OEC, alors que le site précise que le délai de traitement est de cinq jours ouvrables. Madame en a besoin pour entreprendre des démarches administratives.

Le BCMA prend contact avec l'OEC qui l'informe avoir déjà envoyé ledit acte. Une semaine plus tard, Madame revient car elle n'a toujours rien; elle souhaite recevoir gratuitement un nouvel acte. Le BCMA prend à nouveau contact avec l'OEC qui dit ne pas avoir reçu le courrier en retour et qui pense qu'il s'agit d'une erreur d'adressage; le BCMA est invité à vérifier l'adresse de Madame. Peu de temps après, l'OEC contacte le BCMA pour l'informer qu'il a reçu le certificat en retour, au motif que la destinataire est introuvable. L'OEC prie le BCMA de contacter Madame pour savoir si son nom figure sur la boîte aux lettres. Tel est le cas et ce depuis de nombreuses années.

L'OEC renvoie en recommandé le certificat à Madame qui le reçoit et qui remercie.

L'intervention du BCMA a permis d'éviter à l'OEC des reproches infondés; le certificat a été envoyé dans les délais indiqués sur son site à l'adresse de Madame, le retard provenant très certainement d'une erreur d'acheminement.

Réclamation, réclamation ...

Monsieur envoie un courriel au BCMA expliquant contester sa décision de taxation et ne pas savoir s'il doit payer immédiatement le montant taxé, quitte à se faire rembourser par la suite. Il ne reçoit pas de réponse à ses questions ni à sa réclamation et ne sait que faire. Le BCMA lui téléphone pour avoir davantage de détails. Monsieur explique qu'il a finalement reçu le jour même une réponse. Même si celle-ci est insatisfaisante, il n'a plus besoin des services du BCMA car il a décidé de faire recours. Le BCMA en prend bonne note.

Quelques jours plus tard, Monsieur retéléphone au BCMA. Il n'est en effet pas satisfait de la nouvelle décision de taxation: sur les quatre points qu'il contestait, trois ont été acceptés. Le quatrième a été rejeté, sans explication aucune. Monsieur ne comprend pas la procédure et craint que sa réclamation ne soit traitée qu'à l'interne. Il hésite également à

faire appel au BCMA et à lui transmettre des documents, car il craint d'éventuelles représailles. Celui-ci lui fournit des explications, l'invite à solliciter un conseil juridique, lui rappelle le caractère volontaire du processus de médiation et lui propose de réfléchir. Peu après, Monsieur fournit les documents demandés et prie le BCMA d'intervenir auprès de l'OID concerné. Il se dit néanmoins prêt à envoyer une nouvelle réclamation.

Le BCMA prend contact avec l'OID qui reconnaît immédiatement qu'il y a un problème et qu'il est disposé à discuter directement avec Monsieur. Celui-ci est d'abord réticent mais accepte l'invitation. Il réécrit le lendemain pour remercier le BCMA : la conversation avec l'OID a été fructueuse et Monsieur a d'ores et déjà reçu une nouvelle décision de taxation tenant compte des éléments qu'il avait invoqués dans sa première réclamation.

L'intervention du BCMA a permis de faire l'intermédiaire entre l'usager et l'OID et d'éviter une nouvelle procédure de réclamation.

Invité mais pas informé

L'employeur de Monsieur a déposé une demande de permis de travail de courte durée et n'a aucune réponse cinq mois plus tard. Monsieur a voulu vérifier l'état d'avancement de la procédure sur le site internet du

service qui lui a indiqué : « demande inconnue ou lien expiré ». Monsieur ne comprend pas d'où vient le problème. Il précise que le service des ressources humaines de son employeur s'inquiète également.

Le BCMA contacte la Division Etrangers et le Centre de biométrie et des documents d'identité, tous deux dépendant du SPOP. Il apparaît que l'invitation pour que Monsieur se rende au Centre de biométrie a été transmise à son employeur moins d'un mois après le dépôt de la demande.

Pour ce genre de permis, la demande doit en effet être déposée par l'employeur qui s'acquitte de la facture, à charge pour lui de transmettre l'invitation à son employé, ce que l'employeur de Monsieur n'a pas fait. Ainsi, soit Monsieur est encore sous contrat et son employeur doit demander une prolongation de son contrat, soit il a changé d'emploi et son nouvel employeur doit faire une demande.

Monsieur est rassuré par ces explications et dit qu'il va entreprendre les démarches nécessaires.

L'intervention du BCMA a permis à Monsieur de comprendre ce qu'il devait faire et au SPOP d'éviter des reproches infondés.

LE BCMA EN CHIFFRES

Avertissement au sujet des statistiques

L'élaboration des statistiques 2023 a montré que le passage de l'ancienne à la nouvelle base de données en juillet 2022 a connu quelques « soucis de jeunesse ». Il n'est donc pas exclu que les statistiques de cette année contiennent des imprécisions, vu que la manière de les établir est encore en cours d'ajustement.

NOUVELLES DEMANDES

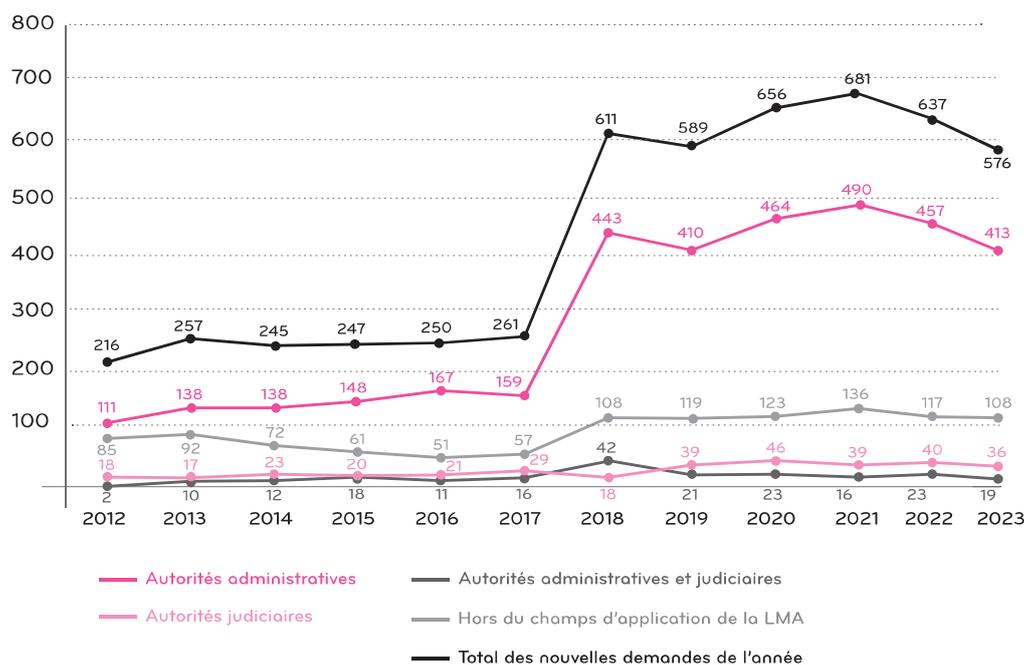
En 2023, le BCMA a reçu **576** nouvelles demandes contre 637 en 2022, soit une baisse de 9,5%. Le BCMA a également traité **83** demandes pendantes au 1^{er} janvier 2023 (et non 65 comme indiqué dans le rapport 2022), soit un total de **659** demandes.

Les demandes sont très majoritairement le fait de particuliers (542); suivent les personnes

morales (21), les autorités (7), puis les associations et fondations (6).

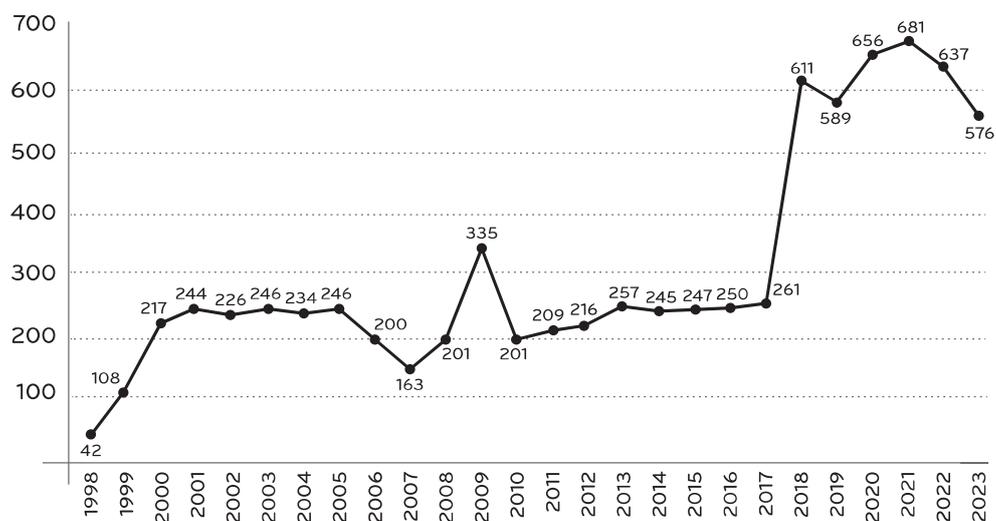
La *figure 1* présente l'évolution des nouvelles demandes par type d'autorité ces dix dernières années. Les demandes concernant les délégués de tâches publiques ont été intégrées aux autorités administratives.

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



La *figure 2* présente les nouvelles demandes, tous types d'autorités confondus, depuis la création d'un bureau cantonal de médiation administrative en 1998.

Figure 2 – Evolution des nouvelles demandes depuis 1998



La *figure 3* montre le type de traitement pour les **nouvelles** demandes uniquement. Elle ne tient pas compte du traitement qui a été opéré pour les demandes qui étaient pendantes au 1^{er} janvier 2023. A titre d'exemple, le nombre de nouvelles demandes traitées en « médiation » s'élève dans ce graphique à **10**, alors que l'équipe du BCMA a effectué **19** séances de médiation en 2023, 9 concernant des demandes déposées avant 2023.

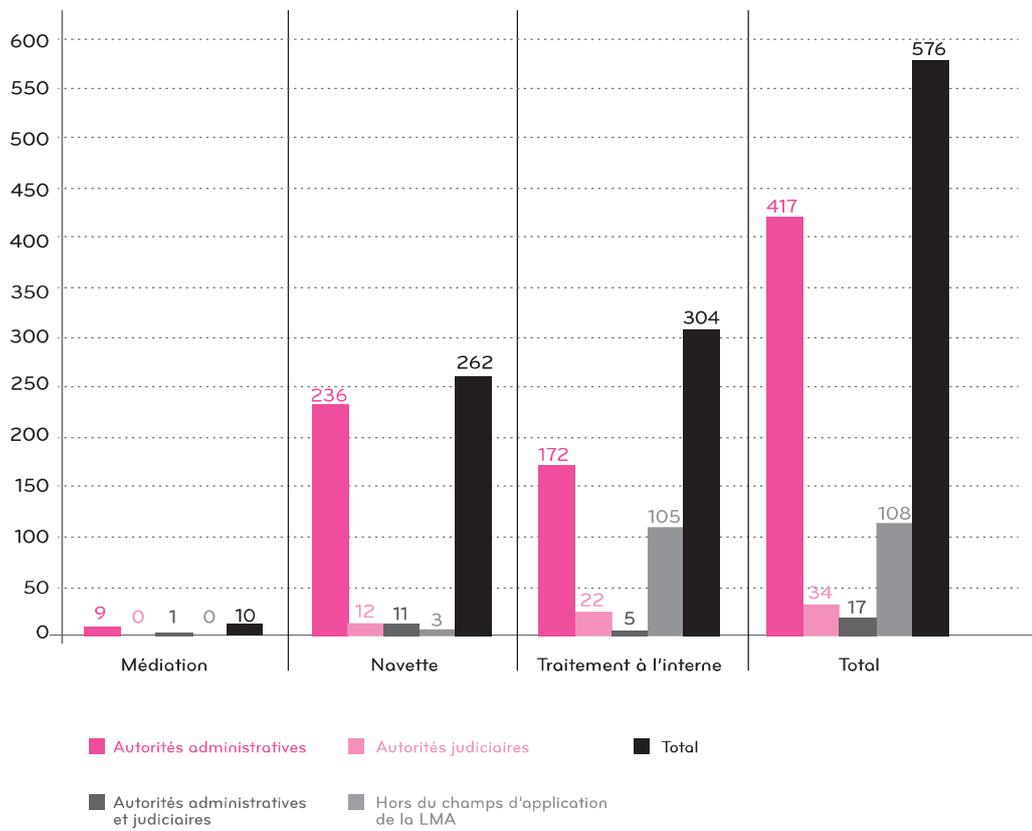
Pour rappel⁴, le **traitement à l'interne** concerne toutes les situations pour lesquelles le BCMA ne prend pas contact avec l'autre personne (membre(s) de l'administration, usagère ou usager), car il peut répondre au questionnement sur la base des explications et/ou des documents fournis, voire orienter vers le 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 une séance qui met en présence toutes les personnes concernées.

⁴ Pour plus d'information, voir le Rapport annuel 2021, p. 8 (https://www.vd.ch/fileadmin/user_upload/organisation/mediation/Rapport_annuel_2021.pdf).

Figure 3 – Type de traitement des nouvelles demandes



NOMBRE D'OPÉRATIONS

La nouvelle base de données permet de calculer **le nombre d'opérations** effectuées dans l'année.

En 2023, **9'527** opérations ont été effectuées, ce qui représente une moyenne de plus de **14** opérations par demande. Elles se répartissent comme suit :

- **6'476** courriels (reçus et envoyés) ;
- **2'770** conversations téléphoniques ;
- **137** entretiens en présentiel (110 au bureau – dont 13 sans prise de rendez-vous –, 16 sur place et 11 en délocalisation) ;
- **125** lettres (reçues et envoyées) ;
- **19** séances de médiation.

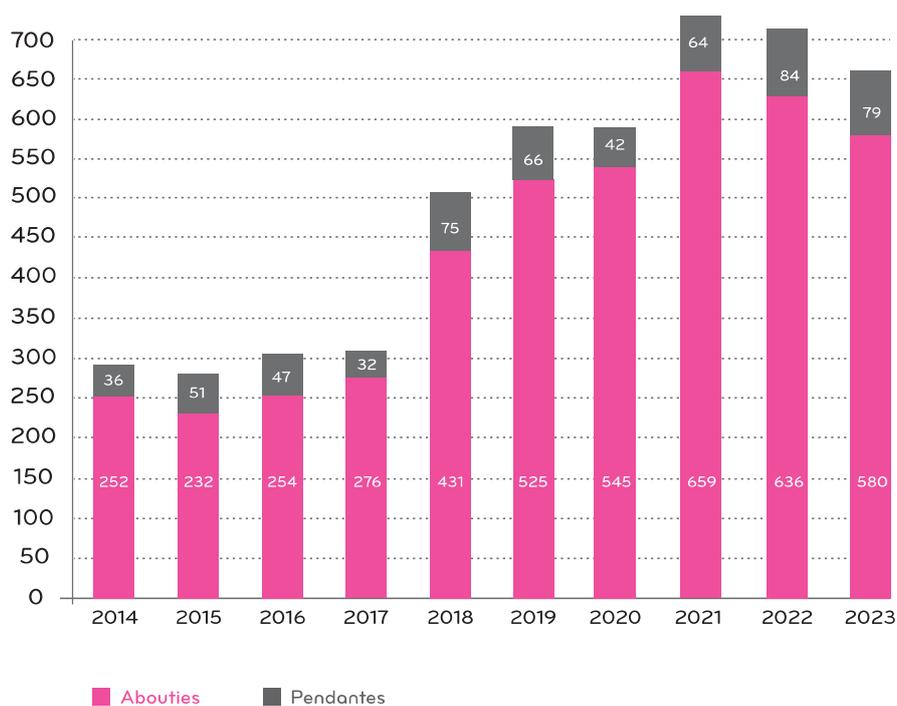
Environ un tiers des opérations, soit **3'138**, concernent les autorités (voir tableau p. 42 pour le détail).

A noter que le temps passé à analyser un dossier n'est pas pris en compte, ni les entretiens auprès de certaines autorités menés 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.

La figure 4 montre l'état des demandes au 31 décembre 2023.

Sur les **659** demandes traitées au cours de l'année (voir p. 30)⁵, **580** ont été abouties alors que **79** sont encore pendantes au 1er janvier 2024.

Figure 4 – Etat des demandes au 31 décembre 2023



⁵ Une erreur s'est glissée dans le rapport 2022. Il y avait 84 demandes pendantes au 1er janvier 2023, non 65.

INFORMATIONS DIVERSES

Le *tableau* et la *figure 5* listent les doléances exprimées par les personnes au moment où elles saisissent le BCMA; ceci ne signifie pas que les griefs sont fondés. Parfois, une demande contient plusieurs griefs.

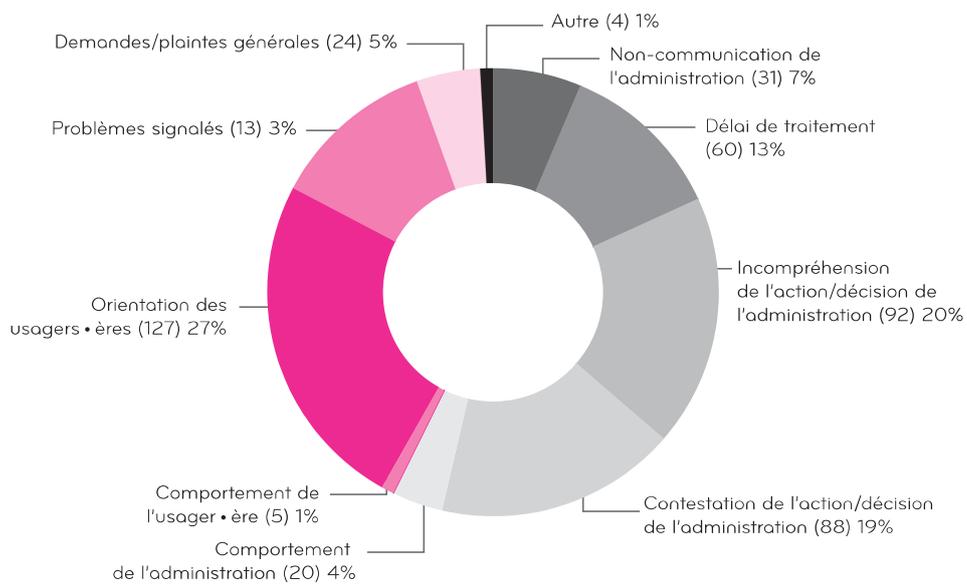
Les doléances, pour lesquelles le BCMA n'est pas compétent (demandes HCA), ne sont pas intégrées; en 2023, il y a eu 108 demandes HCA.

Le *tableau 5* ci-après montre le pourcentage des différentes doléances exprimées ces trois dernières années, alors que la *figure 5* présente les chiffres et les pourcentages pour 2023 uniquement.

Tableau 5 – Doléances ces trois dernières années

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

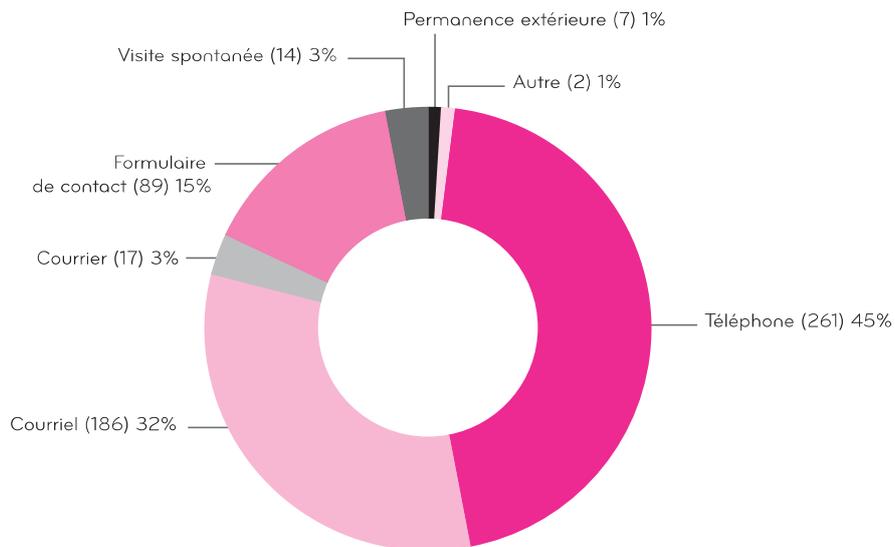
Figure 5 – Doléances



La *figure 6* détaille la forme du premier contact. Même si la voie électronique – courriels et formulaires de contact (275) – reste le moyen de saisine privilégié des usagères et des usagers, ceux-ci ont proportionnellement davantage recouru au téléphone (261

en 2023 contre 271 en 2022). Le nombre de courriers est identique à 2022 (17). Les visites spontanées ont baissé (passant de 21 à 14) mais ont été « compensées » par les passages d’usagères et d’usagers lors des délocalisations (7).

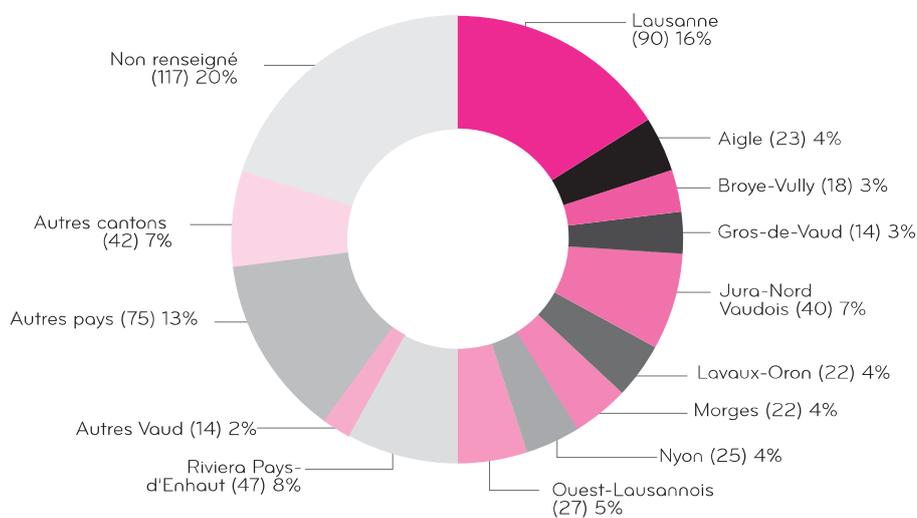
Figure 6 – Forme du premier contact



La *figure 7* illustre le lieu de résidence des personnes ayant déposé une demande en 2023. Le nombre de demandes provenant d'Aigle a presque triplé par rapport à 2022 (passant de 8 à 23), ce qui peut signifier que le programme de délocalisation a porté ses

fruits dans ce district. Dans le district du Jura-Nord vaudois, le nombre de demandes n'a en revanche que peu augmenté (passant de 36 à 40).

Figure 7 – Lieu de résidence des personnes qui saisissent le BCMA



Le *tableau 8* fournit la liste des autorités qui ont été concernées par une demande de médiation en 2023 (et en 2022 à titre de comparaison). 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

soient fondés. En outre, le tableau ci-après ne tient pas compte du nombre d'interactions et/ou de décisions rendues dans l'année par chaque autorité.

Tableau 8 – Autorités concernées par une demande de médiation en 2022 et 2023

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

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

Finalement, le *tableau 9* montre les autorités contactées en 2023, soit 3'138.

Tableau 9 – Autorités contactées

		2023
Département des institutions, du territoire et du sport	DITS	118
Dont	DGAIC	77
	DGTL	22
	Autres	19
Département de l'enseignement et de la formation professionnelle	DEF	208
Dont	DGEO	134
	DGEP	39
	DGES	17
	Autres	18
Département de la jeunesse, de l'environnement et de la sécurité	DJES	821
Dont	DGEJ	224
	SCTP	464
	DGE	19
	PolCant	19
	SPEN	27
	SSCM	9
	Autres	59
Département de la santé et de l'action sociale	DSAS	382
Dont	DGS	74
	BCMSS	30
	Autres	20
	DGCS	258
Département de l'économie, de l'innovation, de l'emploi et du patrimoine	DEIEP	379
Dont	DGEM	82
	SPEI	6
	SPOP	278
	DGIP	8
	Autres	5

		2023
Département de la culture, des infrastructures et des ressources humaines	DCIRH	102
Dont	DGMR	15
	SAN	71
	SERAC	5
	DGNSI	6
	Autres	5
Département des finances et de l'agriculture	DFA	402
Dont	DGF	348
	DGAV	36
	SAGEFI	1
	Autres	17
Chancellerie et entités indépendantes		19
Dont	Chancellerie	1
	BIC	1
	APDI	16
	Archives	1
Préfectures		8
Ministère public		17
Ordre judiciaire	OJV	115
Dont	TC	3
	TAR	6
	JdP	19
	OP & OF	86
	Autres	1
Délégués		567
Dont	CSR	302
	CCVD	76
	OAI	55
	EVAM	35
	AAS	69
	AVASAD	29
	Autres	1

AUTRES ACTIVITÉS DU BCMA

AOP+

L'AOP+ a pour but l'échange d'expériences et de pratiques, le soutien aux médiatrices et médiateurs parlementaires, ainsi que la communication en lien avec leur activité. La médiatrice cantonale a participé à la séance de l'AOP+ qui a eu lieu à Fribourg. Le 23 novembre 2023, elle a accueilli ses collègues à Lausanne. Afin de leur faire découvrir des lieux emblématiques du Canton, la séance s'est tenue dans la salle Romane du Parlement, où le Président du Grand Conseil, Monsieur Laurent Miéville, a salué les participantes et les participants. Le repas de midi a eu lieu à la Buvette du Grand Conseil. Dans l'après-midi, une visite guidée du Parlement et du Château St-Maire a été organisée. Que toutes les personnes qui ont participé à l'organisation de cette journée en soient ici chaleureusement remerciées.

La médiatrice cantonale a participé au groupe de travail mis sur pied par l'AOP+ dans le but d'élaborer le code de déontologie adopté le 23 novembre à Lausanne (*voir p. 10 et 46*).

Présentation – Rencontres

Le 28 avril 2023, 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 28 juin 2023, elle a été invitée à participer à la journée organisée dans le cadre des Bistrots d'échanges, réunissant les personnes victimes de mesures de coercition; elle y a présenté le BCMA.

Elle a assisté à des séances du « Café contact » organisées environ une fois par mois à Yverdon-les-Bains; le « Café contact » est l'occasion pour les services et les associations actives dans le district d'Yverdon-les-Bains de se présenter et de créer des contacts.

Elle a participé aux deux séances sur la querulence organisées par la Police cantonale.

Elle a également eu une séance en ligne avec la médiatrice du Grand Est et le médiateur régional des Hauts-de-France pour Pôle emploi, ainsi qu'avec l'Office de l'Ombudsman des enfants (« Kinderombudsstelle »), basé à Winterthur.

ANNEXE

CODE DE DÉONTOLOGIE

ÉLABORÉ PAR L'AOP+, VERSION LONGUE

Préambule

Conformément à l'article 9 des Principes de Venise, l'Association des ombudsmans parlementaires suisses (AOP +) se dote d'un code de déontologie.

Les membres de l'AOP+, leurs collaboratrices et leurs collaborateurs s'y conforment dans les limites de leur cadre légal respectif.

Les principes énumérés dans ce code visent à promouvoir l'éthique des médiatrices et des médiateurs parlementaires dans le cadre de leur activité et à garantir leur indépendance et leur intégrité.

Ces principes ont pour but de préserver et de renforcer la confiance que la population et les autorités placent dans les bureaux de médiation administrative.

Indépendance

Les médiatrices et les médiateurs parlementaires sont indépendants sur le plan institutionnel, fonctionnel et personnel.

De par leur indépendance institutionnelle, les médiatrices et les médiateurs parlementaires ne sont liés que par la constitution et la loi dans l'exercice de leur fonction.

Les médiatrices et les médiateurs parlementaires

exercent leur activité libres de tout lien d'intérêt, notamment politique ou idéologique. Ils adoptent un comportement qui ne laisse planer aucun doute sur leur indépendance.

Les médiatrices et les médiateurs parlementaires exercent leur fonction sans pression extérieure; ils ne reçoivent d'instruction de personne. Ils sont indépendants sur le plan organisationnel et choisissent la localisation de leurs bureaux.

Les médiatrices et les médiateurs parlementaires disposent du personnel et d'un budget qui leur permettent de remplir intégralement leurs tâches et leurs fonctions de manière indépendante.

Neutralité et impartialité

Les médiatrices et les médiateurs parlementaires traitent chaque demande en toute impartialité.

Ils veillent à l'égalité de traitement de toutes les personnes concernées et évitent toute situation qui pourrait engendrer un conflit d'intérêt ou donner l'impression d'avoir un parti pris.

Leurs prises de position et leurs recommandations reposent sur des faits objectifs.

L'impartialité impose de traiter chaque demande avec ouverture d'esprit et sans *a priori*. Les médiatrices et les médiateurs parlementaires évitent tout traitement de faveur, notamment pour des raisons personnelles, idéologiques, politiques, économiques, sociales, ethniques ou culturelles.

Les médiatrices et les médiateurs parlementaires écoutent sans préjugé le point de vue de chacune et chacun – usagère, usager ou membre de l'administration. Ils s'efforcent d'établir un dialogue constructif et de trouver des solutions qui conviennent à toutes les parties concernées. Ils n'ont aucun pouvoir de décision.

Pendant la durée de leur mandat, les médiatrices et les médiateurs parlementaires ne peuvent exercer d'activité politique, administrative ou professionnelle incompatible avec l'exigence d'impartialité.

Les médiatrices et les médiateurs parlementaires s'abstiennent de tenir des propos personnels lors de leurs échanges avec les usagères, les usagers et le personnel de l'administration.

Confidentialité

Les médiatrices et les médiateurs parlementaires sont tenus à la confidentialité.

Ils ne transmettent des informations ou des documents qu'avec l'accord de la personne qui les a saisis et pour autant que cela soit nécessaire à l'accomplissement de leur mission.

Ils prennent toutes les mesures nécessaires pour garantir la confidentialité des informations privées et officielles récoltées dans le cadre de leur fonction.

La confidentialité est garantie pendant l'intégralité du processus de médiation, y compris après son terme.

Les médiatrices et les médiateurs parlementaires veillent tout particulièrement à garantir la confidentialité lorsqu'ils sont sollicités par les médias.

Le secret de fonction et le secret professionnel subsistent après la cessation des fonctions.

Accessibilité et processus informel

Les médiatrices et les médiateurs parlementaires sont à la disposition de chacune et chacun. Ils s'assurent d'être accessibles à toute personne.

Ils veillent à ce que leurs services soient connus du plus grand nombre.

Ils communiquent et mènent leur processus de manière simple et compréhensible.

Les médiatrices et les médiateurs parlementaires offrent à toute personne un accès simple, rapide et sans obstacle à l'information et à ses droits, indépendamment de son âge, de son origine, de son genre, de ses connaissances linguistiques, de son état de santé, etc. Les médiatrices et les médiateurs veillent à ce que chaque demande soit prise en compte, adressée au service compétent et traitée de manière rapide et adéquate.

Les médiatrices et les médiateurs effectuent un travail de communication actif afin d'être connus du plus grand nombre, parmi la population comme au sein de l'administration.

Le processus de médiation se veut simple et transparent pour les personnes concernées. Les usagères et les usagers sont informés du stade auquel en est le traitement de leur demande.

Intégrité personnelle

Les médiatrices et les médiateurs parlementaires exercent leur fonction de manière intègre.

Par leur comportement et leur attitude, ils se montrent dignes de l'importance et de la

responsabilité de leur charge.

L'autorité et l'impact des actions des médiatrices et des médiateurs parlementaires découlent de leur comportement intègre et exemplaire. Ils respectent les lois et les normes de la bienséance.

Les médiatrices et les médiateurs parlementaires adoptent un comportement digne de leur fonction, qui soit notamment authentique, accessible et respectueux.

Respect, empathie et écoute

Les médiatrices et les médiateurs parlementaires font preuve de respect et d'empathie envers leurs interlocutrices et leurs interlocuteurs et sont à leur écoute.

Ils traitent toute personne – usagère, usager ou personnel de l'administration – avec dignité, respect et amabilité.

Ils font preuve de respect, d'estime et de confiance dans la conduite de leurs collaboratrices et de leurs collaborateurs ; ils prennent en considération leur expertise dans leurs décisions.

Compétence et responsabilité

Les médiatrices et les médiateurs parlementaires traitent les dossiers avec expertise,

humanité et persévérance ; ils font preuve de nuance dans leur jugement. Ils étudient les situations consciencieusement et dans un délai approprié.

Les médiatrices et les médiateurs parlementaires s'attachent à développer leurs compétences et leurs connaissances dans le domaine de la médiation administrative.

Dans le cadre de leur activité, les médiatrices et les médiateurs parlementaires font toujours preuve d'une attitude professionnelle ; ils traitent leurs dossiers avec compétence, courage, persévérance et ouverture d'esprit.

Lors de l'examen des cas, ils tiennent compte du pouvoir d'appréciation laissé par la loi pour chaque situation et proposent aux personnes concernées des solutions constructives.

Ils organisent leur travail de manière efficiente et efficace et traitent les demandes dans un délai approprié. Ils clarifient la situation de manière ciblée.

Ils s'efforcent de développer leurs compétences et leurs connaissances et tiennent compte de l'évolution sociétale, culturelle et politique.



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

Achévé d'imprimer en mai 2024