



BUREAU CANTONAL DE MÉDIATION ADMINISTRATIVE
BCMA

Rapport annuel

2011

Table des matières

Introduction.....	5
Contexte	5
Organisation et fonctionnement.....	5
Bases légales	6
Terminologie.....	7
Bilan et perspectives.....	8
L'Administration et la Justice	8
La notoriété du BCMA	9
Le BCMA en chiffres	9
Vue globale des demandes de l'année.....	9
Demandes traitées	10
Le détail des nouvelles demandes	11
L'activité du BCMA en quelques exemples.....	16
Une demande ne révélant aucun problème avec l'autorité concernée	16
Une demande concernant l'Administration cantonale et l'Ordre judiciaire.....	16
Une demande concernant l'Ordre judiciaire.....	18
Quelques demandes hors champ d'application de la LMA	128
Une demande hors champ d'application concernant l'Ordre judiciaire	19
Recommandation générale aux autorités cantonales	20
Hommage	21
Liste des abréviations.....	22

Bureau cantonal de médiation administrative BCMA
Place de la Riponne 5 • C.P. 5485 • CH-1002 Lausanne
Tél. +41 21 557 08 99
Fax +41 21 557 08 92
contact.mediation@vd.ch
<http://www.vd.ch/mediationadministrative>

En vertu de l'article 15 de la Loi sur la médiation administrative du 19 mai 2009 (LMA), le rapport annuel du Bureau cantonal de médiation administrative BCMA est adressé au Grand Conseil, au Conseil d'État et au Tribunal cantonal. Ce rapport est public ; il est publié sur le site Internet du BCMA : www.vd.ch/mediationadministrative.

Introduction

Contexte

Créé en 1998 à titre expérimental, le Bureau cantonal de médiation administrative a connu plusieurs évolutions.

En 2003, l'Ordre judiciaire vaudois crée un Bureau cantonal de médiation en matière d'administration judiciaire à titre expérimental, qui partage le secrétariat et les locaux du Bureau cantonal de médiation administrative.

Le 19 mai 2009, le Grand Conseil du canton de Vaud adopte la Loi sur la médiation administrative.

Le 13 avril 2010, le Grand Conseil élit la médiatrice cantonale ; en application de la Loi sur la médiation administrative du 19 mai 2009, les deux Bureaux sont alors fondus en une seule instance, le Bureau cantonal de médiation administrative BCMA.

L'année 2011 est ainsi la première année complète de fonctionnement du BCMA.

Organisation et fonctionnement

Le BCMA est composé de :

- la médiatrice cantonale, Mme Véronique Jobin ;
- son adjoint, M. Lionel Zighetti ;
- la secrétaire, Mme Nicole Veillard.

On peut atteindre le BCMA :

- pendant sa permanence téléphonique, du lundi au jeudi de 9 h 30 à 13 h au 021 557 08 99 ;
- par courriel à contact.mediation@vd.ch ;
- par le formulaire de contact de son site Internet : www.vd.ch/mediationadministrative ;
- par courrier postal : BCMA, case postale 5485, 1002 Lausanne ;
- par fax au 021 557 08 92.

Bases légales

L'article 43 de la Constitution du Canton de Vaud du 14 avril 2003 (Cst-VD) prévoit l'institution d'une médiation administrative, avec un médiateur élu par le Grand Conseil.

Les possibilités d'action du BCMA sont basées sur la Loi sur la médiation administrative du 19 mai 2009 (LMA).

Les tâches du BCMA sont décrites à l'article premier de la LMA :

- aider les usagers dans leurs rapports avec les autorités et l'administration et servir d'intermédiaire lors de différends ;
- 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 ;
- encourager les autorités et l'administration à favoriser de bonnes relations avec les usagers ;
- contribuer à améliorer le fonctionnement des autorités et de l'administration ;
- éviter des reproches infondés aux autorités et à l'administration.

Lorsqu'une personne adresse une demande au BCMA, ce sont les articles 2 et 3 de la LMA qui permettent au BCMA de se déterminer quant à ses compétences.

Article 2 Autorités concernées

La loi s'applique aux autorités suivantes :

- l'administration cantonale vaudoise ;
- les autorités et offices judiciaires, de même que le Ministère public ;
- les personnes physiques et morales auxquelles l'État confie des tâches publiques, dans l'exécution desdites tâches.

Elle ne s'applique pas au Grand Conseil et ses organes, au Conseil d'État, à la Cour des comptes et aux communes.

Article 3 Champ d'application matériel

Dans les limites et aux conditions de la présente loi, les activités des autorités mentionnées à l'article 2 alinéa premier peuvent donner lieu à un processus de médiation administrative.

La loi ne s'applique pas aux litiges relatifs aux relations de travail entre l'État et ses collaborateurs.

Lorsque le médiateur est consulté dans un domaine où existe une instance spécialisée de médiation dépendant de l'État, il renvoie l'utilisateur à cette instance.

L'article 19 (Saisine) alinéa 2 de la LMA prévoit que, même lorsqu'une demande échappe à son champ d'application, le BCMA offre à la personne un droit d'être

entendu. Ce droit d'être entendu peut se concrétiser par des entretiens téléphoniques mais aussi par des rendez-vous au BCMA et la consultation du dossier du requérant.

Terminologie

Autorités administratives

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

- les services et offices de l'Administration cantonale : voir l'organigramme de l'État de Vaud ;
- les personnes physiques et morales auxquelles l'État confie des tâches publiques ; par exemple : les Centre sociaux régionaux et intercommunaux (CSR, CSI), l'Établissement cantonal d'accueil des migrants (EVAM), l'Établissement cantonal d'assurance (ECA), la Caisse cantonale vaudoise de compensation (CCVD), l'Office d'assurance-invalidité du canton de Vaud (OAI), etc.

Autorités judiciaires

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

Hors du champ d'application de la LMA

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

La demande n'a pas trait à l'activité des autorités cantonales. Il s'agit par exemple de la recherche de conseils juridiques gratuits, de la relation avec une autorité communale, d'une relation entre locataire et bailleur ou propriétaire, d'un litige de consommation, d'un problème entre deux personnes privées, d'une question portant sur le droit des patients, etc.

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

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

Bilan et perspectives

L'Administration et la Justice

En 2010, le BCMA a traité 209 nouvelles demandes auxquelles s'ajoutaient les 38 dossiers qui n'avaient pas abouti en 2010. Le BCMA a ainsi traité 247 demandes (Voir Figure 4, p. 10). Plus de la moitié (56,7 %) concernaient les autorités administratives. Un petit pourcentage (2,4 %) concernait à la fois les autorités administratives et judiciaires.

On rappellera que lorsqu'une demande concerne une autorité administrative, les deux parties sont l'administré et l'administration. Le BCMA peut alors engager un processus de médiation administrative en cherchant – avec l'administré et l'autorité administrative – une solution au problème posé.

Quand une demande touche une instance judiciaire, les deux parties sont les justiciables qui sont ou ont été en procédure devant l'autorité judiciaire. Par exemple un couple en procédure de divorce, dont seul le mari saisit le BCMA, ou une procédure pénale dont seule la partie plaignante saisit le BCMA. La LMA a par conséquent limité les possibilités d'action du BCMA quand il est saisi d'une cause qui concerne les autorités et offices judiciaires ainsi que le Ministère public – voir la Section III de la LMA et en particulier l'article 30¹. L'action du BCMA consiste alors à favoriser une meilleure compréhension de l'action des autorités judiciaires ou du Ministère public.

Que ce soit dans une procédure civile ou une procédure pénale, le BCMA n'intervient donc pas entre les parties et n'a ainsi en aucun cas ni d'aucune manière une activité de médiation civile ou de médiation pénale.

Concrètement, la plupart des requérants qui évoquent les autorités judiciaires ou le Ministère public sont à la recherche d'un conseil juridique gratuit ou souhaitent faire réviser une décision judiciaire : dans les deux cas, ces demandes ne peuvent être traitées par le BCMA mais nécessitent les conseils d'un avocat, d'un juriste.

Ainsi, les quelques cas où le BCMA peut favoriser une meilleure compréhension des autorités judiciaires ou du Ministère public représentent 10,1 % des demandes traitées en 2011.

¹ LMA, Article 30 But et limites

¹ Lorsqu'il est saisi d'une cause qui concerne les autorités et offices judiciaires ou le Ministère public, le médiateur se limite à favoriser une meilleure compréhension, de la part des personnes concernées, de l'action de ces autorités ; il vise un but d'information.

² La médiation ne doit pas avoir pour but de modifier ou de revoir le contenu de décisions judiciaires, ni exercer une influence sur celles-ci.

³ L'intervention du médiateur ne suspend pas les délais en cours dans le cadre d'une procédure judiciaire et ne suspend pas les effets d'une décision rendue par l'autorité.

La forte proportion de demandes concernant les autorités administratives par rapport aux demandes portant sur des dossiers judiciaires ne devrait pas changer. En effet, c'est en matière de problèmes administratifs que le BCMA peut exercer pleinement sa fonction de médiation administrative en cherchant des solutions aux problèmes exposés.

La notoriété du BCMA

Par rapport à 2010, les demandes se stabilisent à la baisse (-2,8 %). Baisse que l'on doit pondérer puisqu'on constate que les demandes hors champ d'application sont elles aussi en diminution (-10,6 %). Pour autant, le BCMA pourrait être mieux connu et il s'agira, en 2012, de prendre des mesures à cet effet. Il faudra entre autres rappeler son existence au personnel de l'Etat de Vaud afin qu'il pense encore plus souvent à signaler aux administrés et justiciables qu'ils peuvent saisir le BCMA en cas de désaccord avec les autorités mais aussi en cas de difficultés dans leurs démarches.

Le BCMA en chiffres

Vue globale des demandes de l'année

Figure 1

Nouvelles demandes de l'année	
concernant les autorités administratives	105
concernant les autorités judiciaires	24
concernant les autorités administratives et judiciaires	4
hors du champ d'application de la LMA	76
Total	209

Figure 2

Dont demandes simples	
concernant les autorités administratives	12
concernant les autorités judiciaires	5
concernant les autorités administratives et judiciaires	0
hors du champ d'application de la LMA	37
Total	54

La Figure 1 répertorie toutes les demandes reçues entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2011.

La Figure 2 rend compte de la part de ces demandes qui peut être traitée très rapidement et simplement, en répondant à la personne concernée par téléphone ou

courriel sans devoir faire des recherches documentaires, ni prendre contact avec une autorité administrative ou judiciaire. Sur les 209 demandes reçues en 2011, 54, soit 25,8 %, sont des demandes simples.

Demandes traitées

Figure 3

Demandes entrées avant 2011	
concernant les autorités administratives	35
concernant les autorités judiciaires	1
concernant les autorités administratives et judiciaires	2
hors du champ d'application de la LMA	0
Total	38

Figure 4

Demandes traitées	
concernant les autorités administratives	140
concernant les autorités judiciaires	25
concernant les autorités administratives et judiciaires	6
hors du champ d'application de la LMA	76
Total	247

En plus de traiter les 209 nouvelles demandes déposées en cours d'année, le BCMA s'est occupé des 38 dossiers qui n'avaient pas abouti l'année précédente (Figure 3).

Figure 5

État des demandes au 31 décembre 2011	
Demandes abouties	217
Demandes pendantes	30
Total	247

En 2011, le BCMA a abouti 87,9 % des demandes qu'il a traitées.

Le détail des nouvelles demandes

Figure 6 Connaissance du BCMA

Comment a-t-on connu le BCMA ?	
Internet	65
Déjà fait appel au BCMA	30
Un proche	18
Administration cantonale	17
Association	11
Ordre judiciaire vaudois	7
Administration d'un autre canton	6
En passant devant les locaux du BCMA	6
Autre	5
Commune	3
Avocat	2
Presse	2
Prospectus du BCMA	2
Annuaire téléphonique	1
Déléataire de tâches publiques	1
Feuille des avis officiels	1
Fiduciaire	1
Grand Conseil	1
<i>Non renseigné</i>	30
Total	209

Lors de la réception d'une nouvelle requête, le BCMA demande aussi souvent que possible à la personne comment elle a eu connaissance du Bureau. On remarque que c'est via le site Internet de l'État de Vaud que, de manière constante et croissante, le BCMA se fait le plus connaître. Une certaine forme de fidélité s'observe dans le fait que 30 personnes qui se sont adressées au BCMA en 2011 avaient déjà fait appel à ses services par le passé et que 18 autres ont recommandé ses services à un proche.

Figure 7 Saisine du BCMA

Comment a-t-on pris contact avec le BCMA ?	
Téléphone	129
Courriel	45
Courrier	16
Visite spontanée	16
Formulaire de contact	3
Total	209

Bien que le téléphone demeure le mode d'accès privilégié aux services du BCMA, on notera que la proportion de prise de contact par courrier électronique croît régulièrement. Comme vu à la figure 6, les personnes découvrent le BCMA par Internet et envoient un courriel dans la foulée. On peut préciser ici que les demandes écrites nécessitent bien souvent une prise de contact orale afin de cerner la situation et les attentes précises de la personne.

Figure 8 Personnes morales, personnes physiques, sexe

Qui a fait appel au BCMA ?	
Hommes	98
Femmes	90
Personnes morales	12
Couples	9
Total	209

Figure 9 Lieu de résidence

Où vivent les personnes qui ont fait appel au BCMA ?	
Canton de Vaud	159
Autre canton	17
Autre pays	19
<i>Non renseigné</i>	14
Total	209

Les autres cantons sont : Bâle-Ville, Berne, Fribourg, Genève, Neuchâtel, Tessin, Valais et Zurich ; les autres Pays : l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, le Canada, la Croatie et la France.

Figure 10 Détail du canton de Vaud

Districts	
Lausanne	64
Jura-Nord vaudois	15
Morges	14
Nyon	14
Lavaux-Oron	13
Riviera-Pays-d'Enhaut	11
Ouest lausannois	10
Aigle	8
Broye-Vully	8
Gros-de-Vaud	2
Total canton de Vaud	159

Précisons ici qu'une personne peut avoir des rapports avec les autorités et l'administration vaudoises sans pour autant résider dans le canton de Vaud. Par exemple un travailleur frontalier ou le propriétaire d'un bien foncier.

Les personnes résidant dans le district de Lausanne sont les plus nombreuses à déposer des demandes au BCMA : 30,6 % du total en 2011 et 27,4 % en 2010.

Figure 11 Contacts générés par les demandes

Traitement quantitatif des demandes de médiation	
Auprès des usagères et des usagers	
Téléphones	483
Courriers électroniques	228
Courriers postaux	77
Entretien au bureau	78
Visite sur place	1
Fax	1
Auprès des autorités	
Téléphones	174
Courriers électroniques	112
Courriers postaux	24
Entretien au bureau	2
Visite sur place	6
Fax	3
Séances de médiation	1

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

Les contacts sont plus nombreux avec les usagères et usagers qu'avec les autorités : presque trois fois plus de téléphones et deux fois plus de courriels. Cette différence s'explique par le fait que seules 40 % des demandes entrant dans le champ d'application donnent lieu à un processus de médiation (voir Figure 13) et donc à un contact avec les autorités.

Les séances de médiation sont rares (deux en 2010, une en 2011). En effet, les relations d'un usager ou d'un justiciable avec une autorité ne sont pas des relations interpersonnelles mais, comme le reflète le nom du BCMA, des relations administratives.

Figure 12

Instances concernées par les demandes de médiation	
Administration cantonale des impôts	24
Service de la population	20
Justices de paix	10
Service des automobiles et de la navigation	9
Service juridique et législatif	7
Centres sociaux régionaux	5
Offices des poursuites	5
Service de l'emploi	5
Service de l'enseignement spécialisé et de l'appui à la formation	5
Caisse cantonale vaudoise de compensation	4
Service des communes et des relations institutionnelles	4
Ministère public	3
Office du tuteur général	3
Service de l'environnement et de l'énergie	3
Service de protection de la jeunesse	3
Service des assurances sociales et de l'hébergement	3
Chancellerie d'État	2
Direction générale de l'enseignement obligatoire	2
Direction générale de l'enseignement postobligatoire	2
Service de prévoyance et d'aide sociales	2
Service des routes	2
Tribunal cantonal	2
Tribunal des mineurs	2
Tribunaux d'arrondissement	2
Direction générale de l'enseignement supérieur	1
Établissement cantonal d'assurance	1
Police cantonale	1
Registre foncier	1
Secrétariat général de l'Ordre judiciaire	1
Secrétariat général du Département de la sécurité et de l'environnement	1
Service de la consommation et des affaires vétérinaires	1
Service du développement territorial	1
Service pénitentiaire	1
Tribunal des baux	1

L'Administration cantonale des impôts (ACI) et le Service de la population (SPOP) sont, cette année encore, les deux services les plus concernés par les demandes de médiation. Cela s'explique par le nombre élevé de dossiers traités par ces services. L'ACI s'occupe de plus de 400'000 contribuables. Le SPOP concerne lui aussi un grand nombre d'administrés. On associe en effet souvent son nom aux permis de séjour et à l'asile. C'est oublier les autres missions du SPOP : documents d'identité, État civil, naturalisation, intégration des étrangers et prévention du racisme.

Les demandes ne donnent pas toutes lieu à un processus de médiation avec le service concerné (voir Figure 13). On voit par exemple dans la figure 12 que le BCMA a été saisi trois fois au sujet du Service de protection de la jeunesse (SPJ). Pour autant, seule une des trois saisines a nécessité un contact avec le SPJ : il s'agissait d'une garderie qui s'était vu poser des conditions pour continuer à accueillir des enfants. Le processus de médiation a montré que l'Office de surveillance des structures d'accueil de mineurs (OSSAM)¹ avait rempli sa mission dans le respect indispensable des normes légales tout en étant ouvert au dialogue et en proposant des solutions. Les deux autres demandes émanaient de parents qui se plaignaient des conditions de placement de leur enfant. Dans le premier cas, un rendez-vous au BCMA et un dialogue avec la mère et son enfant – un grand adolescent – ont permis de constater qu'il n'y avait pas de problème avec le SPJ et que cette rencontre avait permis de lever certains malentendus. Dans l'autre, le BCMA a reçu une lettre demandant un rendez-vous pour exposer des problèmes avec le SPJ. Ne disposant d'aucun numéro de téléphone, le BCMA a aussitôt accusé réception par courrier postal en proposant d'appeler pendant la permanence pour prendre rendez-vous ; le parent n'a pas donné suite.

Figure 13

Demandes ayant nécessité une prise de contact avec les autorités	
Demandes concernant les autorités administratives	59
Demandes concernant les autorités judiciaires	6
Demandes concernant les autorités administratives et judiciaires	3
Demandes hors du champ d'application de la LMA	0
Total	68

Cette figure indique, par catégorie, le nombre des demandes qui ont nécessité un contact avec l'autorité concernée. C'est par définition que les 76 demandes Hors champ d'application ne nécessitent pas de contact avec une autorité mais une réorientation. On considérera donc les 171 demandes portant sur l'activité des autorités cantonales pour

¹ Ce secteur du SPJ a la responsabilité de l'autorisation et de la surveillance des différentes formes d'accueil d'un enfant hors de son milieu familial.

constater que 39,8 % d'entre elles ont fait l'objet d'un processus de médiation. Qu'en est-il des autres 60 % ? On l'a vu en commentaire de la Figure 12, la première demande est parfois abandonnée par le requérant sans que le BCMA sache pourquoi. Mais il y a aussi toutes les fois où une écoute attentive, une prise en compte de la problématique exposée et des explications suffisent au requérant. Il s'agit parfois et tout simplement de « traduire » le langage administratif et juridique et de rappeler que l'action de l'État est basée sur des lois, des règlements, etc.

L'activité du BCMA en quelques exemples

Une demande ne révélant aucun problème avec l'autorité concernée

Le BCMA reçoit le téléphone d'une mère en souci pour son fils. Elle explique que ce dernier a terminé son apprentissage il y a peu et n'a pas encore trouvé de poste fixe ; ses revenus sont modestes et irréguliers. Madame dit que l'Organe cantonal de contrôle de l'assurance-maladie et accidents (OCC¹, un office du Service des assurances sociales et de l'hébergement), par décision que son fils a reçue la veille, lui a refusé un subside complet. Une employée de l'OCC aurait dit à son fils qu'il ne servait à rien de faire opposition à cette décision.

Le fils de Madame étant majeur, le BCMA demande qu'il appelle lui-même afin de confirmer la situation et sa volonté de demander une médiation. Ceci fait, le BCMA lui fixe rendez-vous afin d'examiner la décision et de voir s'il y a matière à intervenir auprès de l'OCC.

Voilà ce qui a été constaté et pu être expliqué au jeune homme. L'OCC lui a accordé le subside maximum. La différence est à sa charge et il pourrait la faire baisser en optant par la suite pour une assurance moins onéreuse. C'est donc à juste titre que la collaboratrice de l'OCC lui a dit qu'une opposition à la décision serait inutile : il ne peut pas obtenir un subside plus élevé.

Une demande concernant l'Administration cantonale et l'Ordre judiciaire

Fin 2010, Monsieur écrit au BCMA pour exposer ce qui suit. Ressortissant de l'Union européenne et travaillant dans le canton de Vaud, il a été imposé à la source jusqu'à son mariage avec une Suisseuse² et a dès lors complété des déclarations d'impôt standards. Il a changé d'emploi, le nouvel employeur a procédé aux retenues à la source et Monsieur n'a pas réalisé que c'était une erreur. Lorsqu'il a reçu le matériel pour sa déclaration d'impôt, il ne l'a pas prise en considération, pensant qu'elle portait sur la même période que les retenues salariales de l'impôt à la source. Il n'a pas

¹ À compter du 1^{er} janvier 2012, l'OCC a été renommé Office vaudois de l'assurance-maladie (OVAM).

² Lorsqu'une personne imposée à la source obtient le permis C, se marie avec un conjoint suisse ou titulaire d'un permis C, elle est taxée selon les règles ordinaires (déclaration d'impôt) dès le 1^{er} jour du mois qui suit l'un des événements précités.

davantage tenu compte de la taxation d'office (TO)³ qui a suivi. C'est au moment où l'Office d'impôt (OID) a lancé une poursuite, correspondant au montant de la TO, que Monsieur a commencé à réaliser ce qui s'était passé. Il a alors écrit à l'Office d'impôt pour expliquer ce qui précède et déposer réclamation contre le montant de cette TO – ceci neuf mois après le délai de 30 jours qui est accordé pour former réclamation – en joignant la déclaration d'impôt qu'il n'avait pas déposée. L'OID lui répond que sa réclamation tardive n'est plus recevable et lui propose, au cas où il souhaiterait cependant la maintenir, de prendre rendez-vous dans un délai d'un mois avec la collaboratrice en charge de son dossier. Monsieur ne maintient pas sa réclamation, ne prend pas contact avec son OID et saisit le BCMA quand le délai d'un mois est échu et que les poursuites ont abouti à une saisie sur salaire. Il demande de l'aide pour que le montant de la TO soit revu au regard de la déclaration déposée hors délai (20 mois de retard) et les poursuites retirées. La médiatrice dit à Monsieur qu'à ce stade des procédures elle pense qu'il est impossible de revenir en arrière mais qu'elle va s'en assurer auprès de la direction de l'Administration cantonale des impôts (ACI).

Début 2011, Monsieur reprend contact avec le BCMA et la médiatrice lui confirme qu'elle a été saisie trop tardivement. Mais Monsieur a laissé tomber sa demande initiale ; il a vendu son bien immobilier – ce qui va lui permettre de payer le solde des poursuites correspondant à la TO – et cherche une villa à louer. Comment faire pour s'assurer que les poursuites ne seront plus inscrites au registre de l'Office des poursuites (OP) ? La médiatrice lui explique que c'est au créancier (l'ACI) de demander le retrait de l'inscription. Monsieur est pressé car il a une maison en vue. La médiatrice prend contact avec l'ACI où on lui dit que dès qu'elle aura reçu et transmis la preuve du paiement de Monsieur, on fera le nécessaire pour faire retirer l'inscription au registre.

Monsieur demande alors à la médiatrice d'intervenir auprès de l'OP. En effet, la dernière retenue de salaire de son employeur (saisie) doit être déduite du montant qu'il veut aller verser directement au guichet de l'OP, où on lui dit ne pas avoir reçu le versement de son employeur. Il donne copie de ses échanges de courriels avec un collaborateur de l'OP. Monsieur étant très pressé tout en ne pouvant pas fournir une preuve du versement de son employeur, la médiatrice lui demande s'il dispose des liquidités suffisantes pour solder l'entier de la somme. Si tel est le cas, elle lui conseille de tout payer, quitte à récupérer ensuite la différence auprès de l'OP (ou de son employeur si le versement à l'OP n'avait pas été effectué). Elle considère qu'il n'y a aucune raison d'intervenir auprès de l'OP, qui a répondu rapidement et précisément à tous les courriels de Monsieur en déclarant vérifier quotidiennement si le versement de l'employeur était arrivé. Et lui signale que les offices des poursuites faisant partie de l'Ordre judiciaire et non pas de l'Administration cantonale, ses possibilités d'intervention

³ Quand le contribuable tarde à remettre sa déclaration d'impôt, il reçoit une sommation. S'il n'y est pas donné suite, l'autorité fiscale, ne pouvant déterminer de manière fiable les éléments imposables, procède à une taxation d'office.

après de ces offices sont limitées par la LMA. Le lendemain, Monsieur envoie au BCMA la preuve de son paiement; la médiatrice la transmet à l'ACI, qui demande aussitôt à l'OID de procéder au retrait de l'inscription dès qu'il aura reçu le versement de l'OP et en informe directement Monsieur en donnant copie au BCMA.

Une demande concernant l'Ordre judiciaire

Un couple envoie un courriel au BCMA : leur enfant a un dossier ouvert au Tribunal des mineurs. Les parents ont-ils accès au dossier ? Et si oui est-ce à l'entier du dossier ? Quelles sont les bases légales en la matière ?

L'adjoint de la médiatrice envoie au couple (liens Internet) :

- la Loi fédérale sur la procédure pénale applicable aux mineurs (Procédure pénale applicable aux mineurs, PPMIn) du 20 mars 2009, en mentionnant cet article :

Art. 15 Consultation du dossier

¹Dans l'intérêt du prévenu mineur, le droit de consulter des informations sur sa situation personnelle peut être restreint pour :

- le mineur lui-même ;
 - ses représentants légaux ;
 - la partie plaignante ;
 - l'autorité civile.
- la Loi [vaudoise] d'introduction de la loi fédérale du 20 mars 2009 sur la procédure pénale applicable aux mineurs (LVPPMin) du 2 février 2010 ;
 - le Règlement du Tribunal des mineurs (RTM) du 20 février 2007.

Il joint le papillon *Justice des mineurs* édité par l'Ordre judiciaire.

Enfin, il remarque que le BCMA ne peut ici donner que des informations d'ordre général mais n'a pas à se prononcer sur les possibilités d'accès au dossier. Il conseille aux parents [et à leur enfant] de consulter un avocat et fournit l'adresse du site Internet de l'Ordre des avocats vaudois (OAV) et de la page des permanences juridiques de l'OAV où ils pourront obtenir un premier avis.

Quelques demandes hors champ d'application de la LMA

- Madame cherche des conseils en matière de divorce.

L'adjoint l'oriente vers les Consultations juridiques de l'Union des femmes, la Permanence juridique de l'Ordre des avocats vaudois (OAV) et le Bureau Information femmes (BIF).

- Propriétaire, Monsieur évoque des problèmes avec l'autorité communale qui exige des aménagements de construction avant d'accorder le permis d'habiter.

La médiatrice l'oriente vers la Chambre vaudoise immobilière et la Permanence de l'OAV.

Sur les 76 demandes Hors champ d'application (voir Figure 1), 21 étaient des demandes de conseils juridiques. Onze demandes concernaient une autorité communale. Deux personnes ayant constaté que le canton de Vaud était le seul canton romand à avoir institué une instance de médiation administrative en ont conclu que le BCMA devait s'occuper des demandes concernant toutes les autorités cantonales romandes. Le médiateur d'un pays voisin a transmis au BCMA le dossier d'un compatriote qui lui avait exposé un problème avec les autorités d'un canton voisin. Trois personnes ont fait état de problèmes avec leur dentiste. Une personne avait un litige avec La Poste. Quelques-unes avaient des problèmes de voisinage et/ou avec leur concierge et leur régie.

Dans tous les cas, le BCMA s'est efforcé de donner tous les renseignements et orientations nécessaires pour que les personnes concernées sachent comment résoudre le problème exposé.

On constate souvent que les personnes qui déposent une demande par courriel cherchent un intermédiaire, un conseil ou une médiation mais n'ont pas lu en détail les pages du site Internet du BCMA pour comprendre son rôle ni exploré les rubriques de ses *Liens utiles* qui leur auraient permis de trouver l'adresse dont ils avaient besoin : Bureau cantonal de médiation des patients, résidents ou usagers d'établissements sanitaires et d'établissements socio-éducatifs, Permanence juridique de l'Ordre des avocats vaudois (OAV), Consultations juridiques de l'Union des femmes ou du Centre social protestant (CSP), Association suisse des locataires (ASLOCA), Chambre vaudoise immobilière, Fédération romande des consommateurs (FRC), la Consultation conjugale de Profa, Médiation familiale, Médiation de voisinage, etc.

Une demande hors champ d'application concernant l'Ordre judiciaire

Madame vient au BCMA avec un commandement de payer et demande comment le supprimer. Cette poursuite émane d'une personne contre laquelle elle a porté plainte et dont Madame dit qu'elle se venge en la mettant aux poursuites. La médiatrice lui donne des informations quant aux compétences des offices des poursuites (OP) et lui explique pourquoi l'OP ne peut pas supprimer ce commandement de payer. Elle constate que le problème se situe entre deux personnes privées. Le BCMA ne peut pas intervenir entre elles. Madame n'a pris aucun conseil avant de déposer sa plainte. La médiatrice lui donne les coordonnées de la Permanence de l'Ordre des avocats vaudois et lui suggère de s'y rendre en quittant le BCMA : la permanence ouvre dans quelques minutes.

Recommandation générale aux autorités cantonales

L'administration et la justice ont leur langage que l'usager ou justiciable a parfois bien de la peine à comprendre. Ce langage a sa raison d'être : les décisions rendues par les autorités se fondent sur le droit, ce qui implique une terminologie spécifique. A cela s'ajoute que, trop souvent, des courriers ou des décisions font référence à des entités administratives ou à des bases légales en ne donnant que leur abréviation, leur acronyme. On pourrait déjà faciliter le travail du lecteur d'une décision ou d'un courrier émanant des autorités en explicitant le sigle avant de l'employer.

Par exemple, au lieu d'écrire : *art. 178 let. a CPP*,

on écrira : *article 178, lettre a du Code de procédure pénale suisse du 5 octobre 2007 (Code de procédure pénale, CPP)*,

ce qui permet d'écrire par la suite : *art. 180 CPP*.

Dans ses arrêts, la Cour de droit administratif et public du Tribunal cantonal (CDAP) est très attentive à cet aspect rédactionnel. On lira par exemple « l'Office cantonal des bourses d'études et d'apprentissage (ci-après : OCBE) » ou « les conditions fixées par la loi cantonale du 11 septembre 1973 sur l'aide aux études et à la formation professionnelle (LAEF) ». La même cour n'hésite pas, quand c'est pertinent, à citer l'intégralité d'un article plutôt que de se contenter de sa mention.

La Caisse cantonale de chômage (Cch), quant à elle, cite systématiquement les articles de loi qui basent ses décisions. On a pu, au BCMA, remarquer que cette pratique favorisait grandement la compréhension des destinataires.

Le BCMA propose¹ à l'Administration cantonale, à l'Ordre judiciaire et au Ministère public :

- a) de n'utiliser d'un acronyme ou d'un sigle qu'après en avoir donné l'intitulé complet ;
- b) dans la mesure du possible, de citer intégralement les articles de lois au lieu de les mentionner.

¹ LMA, **Article 15 Rapport annuel**, alinéa 2 :

Le rapport annuel contient le bilan des activités du bureau et peut proposer toutes améliorations utiles au fonctionnement des autorités et de l'administration.

Hommage

Maître François de Rougemont a été Médiateur en matière d'administration judiciaire de 2003 à 2010, année où il a pris sa retraite de la fonction publique vaudoise. Pendant sept ans, nous avons eu le privilège de travailler avec lui. Prolige et généreux de son savoir, François de Rougemont prenait toujours le temps de répondre à une question, se référant avec précision aux textes légaux – combien de fois l'avons-nous vu ouvrir le Code civil et le feuilleter pour nous en lire des articles et les commenter avec clarté et brio – et illustrant ses explications en évoquant ses souvenirs de délégué au CICR, d'avocat, de magistrat, de chef de service. Grand juriste, pédagogue imaginaire et lumineux, ce bretteur du verbe devenait un silencieux rêveur quand il se penchait sur la réalité d'autrui dans ses plus humbles aspects jusqu'à savoir ressentir ce que son interlocuteur n'avait pas su exprimer. François de Rougemont est décédé le 4 mars 2012 à l'âge de soixante-sept ans. Un humaniste s'en est allé, qui nous avait tant appris. Son souvenir nous accompagne.

Liste des abréviations

ACI	Administration cantonale des impôts
ASLOCA	Association suisse des locataires
BCMA	Bureau cantonal de médiation administrative
BIF	Bureau information femmes
CCh	Caisse cantonale de chômage
CCVD	Caisse cantonale vaudoise de compensation
CDAP	Cour de droit administratif et public du Tribunal cantonal
CICR	Comité international de la Croix-Rouge
CSI	Centre social intercommunal
CSP	Centre social protestant
CSR	Centre social régional
Cst-VD	Constitution du Canton de Vaud du 14 avril 2003
DSI	Direction des systèmes d'information
ECA	l'Établissement cantonal d'assurance
EVAM	l'Établissement cantonal d'accueil des migrants
FRC	Fédération romande des consommateurs
HCA	Hors champ d'application de la LMA
LMA	Loi sur la médiation administrative du 19 mai 2009
OAV	Ordre des avocats vaudois
OAI	Office d'assurance-invalidité du canton de Vaud
OID	Office d'impôt de district
OP	Office des poursuites
OSSAM	Office de surveillance des structures d'accueil de mineurs
SPJ	Service de protection de la jeunesse
SPOP	Service de la population
TO	Taxation d'office

Vous pouvez commander la documentation du BCMA :

- *Loi sur la médiation administrative du 19 mai 2009 (LMA)*
- *Prospectus du BCMA*
- *Rapport annuel 2010*
- *Rapport annuel 2011*

Par :

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