



BUREAU CANTONAL DE MÉDIATION ADMINISTRATIVE  
BCMA

# Rapport annuel 2012

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](mailto:contact.mediation@vd.ch)

<http://www.vd.ch/mediationadministrative>

## Table des matières

<b>Avant-propos La Médiation administrative est-elle de la médiation ?</b> .....	<b>5</b>
Médiations .....	5
Médiation administrative .....	6
<b>Introduction</b> .....	<b>7</b>
Base légale .....	7
<b>BCMA Pratique</b> .....	<b>8</b>
Fonctionnement .....	8
Organisation .....	9
<b>Terminologie</b> .....	<b>9</b>
<b>Bref bilan 2012</b> .....	<b>10</b>
<b>Le BCMA en chiffres</b> .....	<b>11</b>
Vue globale des demandes de l'année .....	11
Demandes traitées.....	12
Le détail des nouvelles demandes.....	13
<b>L'activité du BCMA en quelques exemples</b> .....	<b>19</b>
Cotisations AVS, recours et sommation.....	19
Le prix pour récupérer une créance .....	20
Impôt source .....	21
Comment obtenir une copie certifiée conforme d'une maturité fédérale, délivrée par un gymnase vaudois ? .....	22
Quelques demandes hors champ d'application de la LMA .....	23
<b>Activités extérieures du BCMA en 2012</b> .....	<b>24</b>
<b>Liste des abréviations</b> .....	<b>25</b>

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'Etat et au Tribunal cantonal.

Ce rapport est public ; il est publié sur le site Internet du BCMA : [www.vd.ch/mediationadministrative](http://www.vd.ch/mediationadministrative).

### Avant-propos

#### La Médiation administrative est-elle de la médiation ?

En 1998, quand l'Etat de Vaud instaure – à titre expérimental – un Bureau cantonal de médiation administrative, le mot *médiation* se réfère essentiellement à la définition qu'en donnent les dictionnaires : “Entremise destinée à concilier ou à faire parvenir à un accord, à un accommodement des personnes ou des parties ayant des différends”.

Les Québécois peuvent alors faire appel au Protecteur du citoyen depuis 1968, la France a institué en 1973 le Médiateur de la République, la Belgique a des médiateurs fédéraux depuis 1997, la Suède un *ombudsman* depuis la fin du XIX<sup>e</sup> siècle. En Suisse, la Ville de Zurich a créé l'*Ombudsmann* en 1971, suivie par l'*Ombudsman* du canton éponyme puis par les *Ombudsmans* de Bâle-Ville et Bâle campagne. Les *ombudsmans* de Suisse allemande sont élus par leur parlement et sont ainsi des *ombudsmans* parlementaires : “*parlamentarische Ombudspersonen*”.

Premier canton romand<sup>1</sup> à instaurer une telle fonction, le canton de Vaud renonce au terme d'*ombudsman*, alors peu usité en francophonie, et adopte le vocable de *Médiation administrative*<sup>2</sup>.

### Médiations

En ces années nonante, des associations telles que le Groupement Pro Médiation (GPM) voient le jour : elles ont pour but de promouvoir la médiation et offrent des formations. On commence alors à faire connaissance avec la Médiation familiale ou la Médiation de voisinage, lesquelles impliquent la participation volontaire à des séances de médiation des personnes (couples, voisins) en conflit. Un glissement sémantique s'opère qui resserre le sens large du terme *médiation* et aboutira à des définitions comme celle proposée par la Fédération Suisse des Associations de Médiation (FSM) : *La médiation est un procédé de traitement des conflits, dans lesquels des tiers impartiaux soutiennent les parties en conflit afin qu'elles trouvent des solutions à l'amiable à leurs différends. Les parties décident elles-mêmes des alternatives et des résultats dans des négociations auxquelles elles participent de leur plein gré et en toute confidentialité.*

<sup>1</sup> En 2013, le canton de Vaud est toujours le seul canton romand à s'être doté d'une fonction d'ombudsman.

<sup>2</sup> La Constitution vaudoise du 14 avril 2003 ancre la fonction et l'appellation au chapitre des tâches de l'Etat : Article 41, 1<sup>er</sup> alinéa : *L'Etat institue un service de médiation administrative indépendant. La médiatrice ou le médiateur responsable est élu par le Grand Conseil.*

## Médiation administrative

La Médiation administrative ne correspond pas à la définition de la médiation donnée par la FSM. En effet, les deux parties en présence sont d'une part les services publics et autre part leurs usagères et usagers. La relation se joue entre l'Etat – qui a le pouvoir d'imposer des décisions – et ses administrées et administrés qui peuvent s'y opposer en usant de leur droit de recours. Les décisions comme les procédures de recours sont fondées sur l'application du droit. Si la Médiation administrative ne se substitue pas aux voies de recours elle ne peut pas non plus offrir aux parties la possibilité de « décider elles-mêmes des alternatives et des résultats de négociations », ceci au risque de basculer dans la négation de l'Etat de droit et dans l'arbitraire. Enfin, si l'administrée, l'administré « participe de son plein gré » au processus de médiation qu'il a librement sollicité, les autorités concernées par sa demande ont l'obligation basée légalement de participer au processus.

La Médiation administrative est ainsi une autorité indépendante jouant le rôle d'intermédiaire entre l'Etat et les particuliers quant à leur incompréhension, leurs difficultés ou leurs griefs concernant le fonctionnement d'un service public. Les buts et les possibilités d'action d'une telle instance devraient systématiquement être ancrés dans une loi.

## Introduction

### Base légale

Les missions du BCMA sont définies par l'article premier de la Loi sur la médiation administrative du 19 mai 2009 :

- 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 aux autorités et à l'administration des reproches infondés.

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'usager 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.

Quand 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 (articles 25 à 28 LMA) en cherchant – avec l'administré et l'autorité administrative – une solution au problème posé.

La LMA a 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 30<sup>3</sup>. L'action du BCMA consiste alors à favoriser une meilleure compréhension de l'action des autorités judiciaires ou du Ministère public. En effet, 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, en procédure civile, un couple en procédure de divorce dont l'épouse saisit le BCMA, ou une procédure pénale où le prévenu saisit le BCMA. Qui n'intervient donc jamais entre les parties et n'a ainsi et en aucun cas ni d'aucune manière une activité de médiation civile ou de médiation pénale.

## BCMA Pratique

### Fonctionnement

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 ;
- en se rendant dans les bureaux pendant la permanence sans rendez-vous le mercredi de 15 h à 19 h, Place de la Riponne 5, 2<sup>e</sup> étage, 1005 Lausanne ;
- par courriel à [contact.mediation@vd.ch](mailto:contact.mediation@vd.ch) ;
- par le formulaire de contact de son site Internet : [www.vd.ch/mediationadministrative](http://www.vd.ch/mediationadministrative) ;
- par courrier postal : BCMA, case postale 5485, 1002 Lausanne ;
- par fax au 021 557 08 92.

---

<sup>3</sup> LMA, Article 30 But et limites

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> 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.

## Organisation

Le BCMA est composé de :

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

## 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 Centres 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 d'une relation entre un administré et sa commune, entre locataire et bailleur ; ou d'un problème de voisinage, d'une demande de conseils juridiques, etc.

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

- 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.

## Bref bilan 2012

### Nouvelle permanence

Depuis le 31 octobre 2012, en plus de sa permanence téléphonique, le BCMA met à disposition une permanence sans rendez-vous dans ses locaux, le mercredi de 15 h à 19 h.

### Réélection

Le 28 novembre 2012, le Grand Conseil a réélu la médiatrice cantonale, Véronique Jobin, pour la période allant du 1<sup>er</sup> janvier 2013 au 31 décembre 2017.

### Nouveau prospectus

Le BCMA a édité et imprimé une nouvelle version de son prospectus. Il est largement distribué en version papier et figure sur le site Internet du BCMA qui a été remanié.

### Demandes adressées au BCMA

Le BCMA a reçu 216 nouvelles demandes, soit 3,3% de plus qu'en 2011 (voir Figures 1 et 2, page 11). En sus, on été traités les 30 dossiers qui n'avaient pas abouti en 2011. Le BCMA a ainsi traité 246 demandes (voir Figure 4, page 12).

Plus de la moitié (51,3%) des demandes de l'année 2012 concernaient les autorités administratives et 8,3% les autorités judiciaires. Deux demandes concernaient à la fois les autorités administratives et judiciaires. La proportion des demandes hors champ d'application est de 39,3%. Par rapport à 2011, on constate une stabilité des demandes concernant les autorités administratives, une baisse de celles portant sur l'activité des autorités judiciaires (- 3%) et une légère augmentation des requêtes hors du champ d'application du BCMA (+ 3%).

La prédominance des demandes concernant les autorités administratives par rapport à celles portant sur des dossiers judiciaires est constante et peu surprenante. En effet, c'est en matière de problèmes administratifs que le BCMA peut exercer pleinement sa fonction de médiation administrative.

La plupart des personnes qui évoquent les autorités judiciaires ou le Ministère public sont à la recherche d'un conseil juridique gratuit ou souhaitent faire réviser un procès abouti : ces demandes (hors champ d'application) nécessitent les conseils d'un avocat, d'un juriste.

## Le BCMA en chiffres

### Vue globale des demandes de l'année

Figure 1

Nouvelles demandes de l'année	2012	2011
Concernant les autorités administratives	111	105
Concernant les autorités judiciaires	18	24
Concernant les autorités administratives et judiciaires	2	4
Hors du champ d'application de la LMA	85	76
<b>Total</b>	<b>216</b>	<b>209</b>

Figure 2

Dont demandes simples	2012	2011
Concernant les autorités administratives	16	12
Concernant les autorités judiciaires	3	5
Concernant les autorités administratives et judiciaires	0	0
Hors du champ d'application de la LMA	52	37
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>54</b>

La Figure 1 répertorie toutes les demandes reçues entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2012 en les comparant à l'année précédente.

La Figure 2 rend compte de la part de ces nouvelles 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 216 demandes reçues en 2012, 71 (soit 32,9%), sont des demandes simples, en augmentation par rapport à 2011. Toutefois – et comme on peut le constater plus loin (voir Figures 11, page 16 et 13, page 18) – cette variation de la proportion des demandes simples ne correspond pas à une diminution des activités que nécessitent les dossiers traités par le BCMA.

## Demandes traitées

Figure 3

Demandes entrées avant	2012	2011
Concernant les autorités administratives	27	35
Concernant les autorités judiciaires	2	1
Concernant les autorités administratives et judiciaires	1	2
Hors du champ d'application de la LMA	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>38</b>

Figure 4

Demandes traitées en	2012	2011
Concernant les autorités administratives	138	140
Concernant les autorités judiciaires	20	25
Concernant les autorités administratives et judiciaires	3	6
Hors du champ d'application de la LMA	85	76
<b>Total</b>	<b>246</b>	<b>247</b>

En plus des 216 demandes reçues en 2012, le BCMA a traité les 30 demandes qui n'avaient pas encore abouti fin 2011.

Figure 5

Etat des demandes au 31 décembre	2012	2011
Abouties	214	217
Pendantes	32	30
<b>Total</b>	<b>246</b>	<b>247</b>

En 2012, le BCMA a abouti 87% des demandes qu'il a traitées (87,9% en 2011).

## Le détail des nouvelles demandes

Figure 6 Connaissance du BCMA

Comment a-t-on connu le BCMA ?	2012	2011
Internet	96	65
A déjà fait appel au BCMA	25	30
Un proche	24	18
Association	18	11
Administration cantonale	16	17
Prospectus du BCMA	6	2
Autre	5	5
Déléataire de tâches publiques	5	1
Ordre judiciaire vaudois	4	7
Grand Conseil	3	1
Protection juridique	3	0
Commune	2	3
En passant	2	6
Administration d'un autre pays	1	0
Feuille des avis officiels	1	1
Fiduciaire	0	1
Administration d'un autre canton	0	6
Avocat	0	2
Presse	0	2
Annuaire téléphonique	0	1
<i>Non renseigné</i>	5	30
<b>Total</b>	<b>216</b>	<b>209</b>

Lors de la réception d'une nouvelle requête, le BCMA demande aussi souvent que possible à la personne comment elle a connu le Bureau. Chaque année, et de manière croissante, c'est très majoritairement en surfant sur Internet que les personnes découvrent le BCMA.

Figure 7 Saisine du BCMA

Comment a-t-on pris contact avec le BCMA ?	2012	2011
Téléphone	141	129
Courriel	48	45
Visite spontanée	12	16
Courrier	9	16
Formulaire de contact	3	3
Permanence sans rendez-vous	2	-
Fax	1	0
<b>Total</b>	<b>216</b>	<b>209</b>

La saisine orale (téléphone) demeure le mode dominant de prise de contact, et c'est tant mieux. Elle illustre la facilité d'accès du BCMA et permet mieux que l'écrit de comprendre la nature de la demande. L'ouverture de la permanence sans rendez-vous date du 31 octobre 2012 : le nombre de personnes qui en ont fait usage ne peut pas être considéré comme significatif de son utilité.

Figure 8 Personnes morales, personnes physiques, sexe

Qui a fait appel au BCMA ?	2012	2011
Homme	107	98
Femme	75	90
Personne morale	26	12
Couple	8	9
<b>Total</b>	<b>216</b>	<b>209</b>

Figure 9 Lieu de résidence

Où vivent les personnes qui ont fait appel au BCMA ?	2012	2011
Canton de Vaud	168	159
Autre canton	24	17
Autre pays	16	19
<i>Non renseigné</i>	8	14
<b>Total</b>	<b>216</b>	<b>209</b>

Les autres cantons sont : Genève, Valais, Zurich, Berne, Fribourg, Bâle-Ville, Jura et Neuchâtel ; les autres Pays : la France, l'Espagne, la Hongrie, l'Italie, l'Algérie et le Chili. Une personne peut être en relation avec les autorités et l'administration vaudoises sans pour autant résider dans le canton de Vaud : par exemple un propriétaire d'un bien foncier.

Figure 10 Détail du canton de Vaud

Provenance des demandes selon les districts	2012	2011
Lausanne	55	64
Jura-Nord vaudois	19	15
Riviera-Pays-d'Enhaut	17	11
Ouest lausannois	16	10
Nyon	13	14
Morges	12	14
Lavaux-Oron	11	13
Gros-de-Vaud	10	2
Aigle	9	8
Broye-Vully	6	8
<b>Total canton de Vaud</b>	<b>168</b>	<b>159</b>

Si les résidents du district de Lausanne sont toujours les plus nombreux à déposer des demandes de médiation, leur proportion a diminué entre 2011 (40,3%) et 2012 (32,7%). Hormis le district le plus peuplé (Lausanne) et celui qui l'est le moins (Broye-Vully), on remarquera que l'ordre de provenance des demandes par district, ne correspond pas à la population résidente (voir ci-dessous).

Figure 10'

Population résidente permanente par district en 2012 <sup>4</sup>	Nombre d'habitants
Lausanne	154'237
Nyon	89'433
Jura-Nord vaudois	83'845
Riviera-Pays-d'Enhaut	80'831
Morges	75'600
Ouest lausannois	69'553
Lavaux-Oron	57'222
Aigle	41'391
Gros-de-Vaud	39'732
Broye-Vully	38'127
<b>Population vaudoise</b>	<b>729'971</b>

<sup>4</sup> Voir Statistiques Vaud, <http://www.scris.vd.ch/>, État et structure de la population

Figure 11 Contacts générés par les demandes

Traitement quantitatif des demandes de médiation	2012	2011
<b>Auprès des usagères et des usagers</b>		
Téléphones	578	483
Courriers électroniques	244	228
Entretien au bureau	121	77
Courriers postaux	98	77
Visite sur place	1	1
Fax	0	1
<b>Auprès des autorités</b>		
Courriers électroniques	244	112
Téléphones	231	174
Courriers postaux	23	24
Visite sur place	12	6
Entretien au bureau	4	2
Fax	1	3
<b>Séances de médiation</b>	3	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 (mais pas ceux qu'il reçoit) sont comptabilisés.

On constate ici que l'activité générée par les demandes de médiation s'est accrue durant l'année 2012, tant auprès des usagères et des usagers que des autorités. Signe d'une plus grande complexité des dossiers mais aussi d'un plus grand nombre de demandes ayant nécessité une prise de contact avec l'autorité (voir Figure 13, page 18).

Les séances de médiation sont rares (trois en 2012, 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 en 2012	
Administration cantonale des impôts	38
Service de la population	31
Centre social régional ou intercommunal	17
Secteur Recouvrement du Service juridique et législatif	10
Office vaudois d'assurance maladie (OVAM)	9
Service de prévoyance et d'aide sociales	7
Service de l'emploi	6
Service des automobiles et de la navigation (SAN)	6
Justices de Paix	6
Office du tuteur général	5
Offices des poursuites	5
Établissement vaudois d'accueil des migrants (EVAM)	5
Caisse cantonale vaudoise de compensation	5
Préfectures	4
Enseignement post-obligatoire	3
Police cantonale	3
Ministères publics d'arrondissement	3
Tribunaux d'arrondissement	3
Tribunal cantonal	3
Office cantonal des bourses d'études	3
Secteur Monuments et sites	2
Inspectorat du registre foncier	2
Enseignement supérieur	2
Enseignement obligatoire	2
Service des routes	2
Office de l'assurance-invalidité pour le canton de Vaud	2
Établissement cantonal d'assurance (ECA)	2
Bureau d'information et de communication de l'État de Vaud	1
Service de protection de la jeunesse (SPJ)	1
Policlinique médicale universitaire (PMU)	1
Service de l'environnement et de l'énergie	1
Registre du commerce	1
Service juridique et législatif	1
Enseignement spécialisé et appui à la formation	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 très simplement par le nombre élevé de dossiers traités par ces services. L'ACI s'occupe de plus de 400'000 contribuables. Le SPOP regroupe plusieurs secteurs – Etat civil, Documents d'identité, Naturalisations, Division Etrangers, Asile – et a ainsi également un grand nombre d'usagers et usagers.

**Figure 13**

<b>Demandes suivies d'une prise de contact avec l'autorité</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
Demandes concernant les autorités administratives	68	59
Demandes concernant les autorités judiciaires	6	6
Demandes concernant les autorités administratives et judiciaires	2	3
Demandes hors du champ d'application de la LMA	4	0
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>68</b>

En portant les chiffres de la figure ci-dessus au regard du nombre total de demandes traitées en 2012 (Figure 4, page 12), on constate une prise de contact pour près de la moitié (49,3%) des demandes concernant les autorités administratives, pour un petit tiers (30%) quand les autorités judiciaires sont concernées et pour deux tiers dans les quelques situations imbriquant les deux. Pour les demandes hors champ d'application, c'est dans seulement 5,3% des cas qu'un contact a été pris auprès de l'autorité : soit pour demander des renseignements en vue de s'assurer que la LMA ne s'applique pas, soit pour obtenir des informations à transmettre à la personne.

Les demandes n'apparaissant pas dans ce tableau sont celles auxquelles le BCMA peut répondre sans interpellier l'autorité concernée : par exemple en traduisant le langage administratif ou juridique en langage courant, en expliquant un processus décisionnel et les bases légales sur lesquelles il repose. Il arrive aussi que la personne requérante renonce à sa demande en exprimant sa satisfaction d'avoir été écoutée et comprise.

## L'activité du BCMA en quelques exemples

Les exemples de situation qui suivent respectent l'anonymat des personnes concernées par l'intervention du BCMA.

### Cotisations AVS, recours et sommation

Le BCMA reçoit la visite d'un couple qui lui expose la situation suivante. Sans activité lucrative, ils ont reçu, chacun, une décision fixant le montant des cotisations personnelles dues à la Caisse cantonale vaudoise de compensation AVS (CCVD).

Contestant le calcul de la CCVD, le couple a fait valoir ses droits en déposant une opposition auprès de la Caisse. Cette dernière a ensuite rendu deux décisions sur opposition, qui maintenaient inchangé le montant des cotisations dues.

Les époux, toujours insatisfaits, ont alors décidé de déposer recours contre ces nouvelles décisions auprès de la Cour des assurances sociales du Tribunal cantonal.

Tandis que les recours étaient encore en traitement, la CCVD a adressé au couple une sommation pour la somme demandée, assortie d'une taxe de 20 francs.

Quelques mois plus tard, la Cour a rejeté le recours des époux ; à réception de l'arrêt, ces derniers ont décidé de ne pas poursuivre leurs démarches judiciaires (un recours était encore possible au Tribunal fédéral) acceptant ainsi le calcul de la caisse.

La CCVD a ensuite écrit au couple pour les informer que, les recours ayant été rejetés, une demande de réduction des cotisations était encore possible, bien qu'exceptionnelle et sous conditions extrêmement strictes. Deux questionnaires leur sont remis à cette fin, qu'ils peuvent, s'ils le souhaitent, retourner dans un délai d'un mois. Le courrier de la caisse précise : « Passé ce délai, nous considérerons que vous renoncez à déposer une telle requête. Un plan de paiement par acomptes peut bien évidemment vous être accordé ».

Le couple n'a pas réagi à ce courrier : ils ne souhaitent pas demander une réduction des cotisations et s'attendaient à recevoir un plan de paiement de la caisse. Or ce qu'ils ont reçu, c'est un commandement de payer de l'Office des poursuites pour la créance due à la caisse. C'est peu après la réception de ce commandement de payer, ne comprenant pas pourquoi la CCVD procédait par voie de poursuites, que le couple a saisi le BCMA.

Après avoir écouté le couple et lu attentivement les pièces du dossier qu'ils avaient apporté, le BCMA a constaté que les décisions de la caisse étaient entrées en force, c'est-à-dire qu'elles ne pouvaient plus faire l'objet d'un recours, que le couple ne contestait pas la somme initiale mais la taxe de sommation et les frais de poursuites. Le BCMA a donc conseillé au couple de payer la somme réclamée par le commandement de payer, avant la continuation de la procédure de poursuite, puis le BCMA a pris contact avec la CCVD pour demander des éclaircissements sur certains points.

En premier lieu, pourquoi la caisse a-t-elle adressé une sommation au couple alors que leurs recours étaient pendants à la Cour des assurances sociales du Tribunal cantonal ? La caisse reconnaît qu'il s'agit d'une erreur de sa part : elle ne devait pas encore être informée du dépôt des recours et elle a oublié de déduire la taxe de la somme réclamée. Les 20 francs de taxe de sommation ont donc été remboursés au couple.

Cela étant précisé, peut-on considérer que cette sommation a été valablement notifiée ? La réponse de la caisse est oui : le couple l'a reçue et a été ainsi informé que des poursuites seraient lancées en cas de non-versement. De surcroît, suite à l'arrêt du Tribunal cantonal rejetant leurs recours, le couple a encore reçu un courrier de la caisse avec un délai de réponse d'un mois et une possibilité de demander un plan de paiement. Le BCMA est cependant d'avis que ce dernier courrier aurait dû rendre le couple attentif au fait que s'il renonçait à déposer une requête de réduction et ne prenait pas contact avec la caisse pour demander un plan de remboursement, cette dernière procéderait par voie de poursuite, étant donné la sommation notifiée.

Ces explications sont données aux époux, qui reconnaissent qu'ils avaient mal compris le courrier de la CCVD : ils pensaient que s'ils ne demandaient pas de réduction, ils recevraient automatiquement un plan de paiement. Le couple va donc attendre le remboursement des frais de sommation, puis demandera à la Caisse le retrait de la poursuite.

### **Le prix pour récupérer une créance**

Artisan désormais retraité, Monsieur décide d'entamer une procédure pour tenter de récupérer le montant d'une facture impayée de 1'800 francs et demande l'assistance judiciaire. Elle lui est accordée et on lui désigne un défenseur d'office. L'assistance judiciaire implique la désignation d'un défenseur d'office et le paiement de sa note d'honoraire ainsi que le montant des frais de justice. Cette assistance étant remboursable (pour autant que la personne à laquelle elle a été accordée en ait les moyens) et subordonnée à une avance de frais, Monsieur s'acquitte de 30 francs par mois auprès du Secteur recouvrement du Service juridique et législatif.

Quand Monsieur saisit le BCMA, la procédure ayant abouti à la récupération d'une partie de la créance est terminée et il vient d'apprendre que, déduction faite des mensualités versées, il doit encore 760 francs au recouvrement. Il écrit que cette procédure lui a ainsi valu de récupérer 480 francs sur les 1'800 qui lui étaient dus et demande au BCMA d'intervenir, considérant que, dans de tels cas, l'assistance juridique devrait être gratuite.

Le BCMA demande le dossier au Secteur recouvrement et constate que, effectivement, les frais d'assistance judiciaire se montent à plus de la moitié de la créance initiale et aux deux tiers du montant récupéré. Que s'est-il passé ?

Lors d'une audience de conciliation devant la Justice de paix, Monsieur accepte de transiger à hauteur de 1'450 francs en prenant les frais de justice (150 fr.) à sa charge. Il pense ainsi avoir accepté de recouvrer 1'300 francs sur les 1'800 qui lui étaient dus. Or son défenseur d'office devait encore toucher une indemnité. Le juge

de paix statuera ultérieurement sur cette indemnité, la fixant à 700 francs (TVA non comprise) auxquels sont ajoutés 50 francs de débours (frais). Le montant pris en charge par l'assistance judiciaire (mais remboursables par Monsieur pour autant qu'il en ait les moyens) s'élève finalement à quelque 970 francs pour une créance initiale de 1'800 francs sur laquelle Monsieur a accepté de transiger.

Le BCMA soumet le dossier à la direction du Service juridique et législatif qui constate que le Juge de paix aurait dû statuer sur l'indemnité due au défenseur pendant l'audience de conciliation : ce ne fut pas le cas et Monsieur a donc accepté de transiger sans connaître le montant de cette indemnité.

La direction du Service juridique et législatif écrit à Monsieur pour lui faire part de son analyse du dossier en lui signalant qu'il peut cesser de s'acquitter de ses versements mensuels de 30 francs. Il adresse copie de cette missive au juge de paix, au défenseur d'office et au BCMA. Compte tenu des avances de frais d'assistance judiciaire honorées et du montant versé par son débiteur, Monsieur aura finalement récupéré 1'250 francs sur les 1'800 francs de la facture qui lui était due.

### **Impôt source**

Durant les années 2011 et 2012, 10 demandes concernant l'impôt à la source sont parvenues au BCMA. Elles sont évoquées en bloc dans le présent rapport, car toutes les situations ont été résolues fin 2012.

Pour présenter les choses simplement, l'impôt à la source est un impôt prélevé directement par l'employeur sur le salaire de l'employé, selon un barème spécifique. Ce mode d'imposition concerne notamment tous les travailleurs étrangers domiciliés ou en séjour en Suisse qui ne sont pas au bénéfice d'une autorisation d'établissement (permis C).

Comme l'indique l'Administration cantonale des impôts sur son site Internet : « la personne assujettie à l'impôt à la source peut demander à l'autorité fiscale qu'elle rectifie son imposition à la source pour prendre en considération des déductions supplémentaires prévues par la loi. Pour ce faire, le contribuable doit déposer une déclaration d'impôt simplifiée à l'Administration cantonale des impôts ».

La loi prévoit aussi qu'un contribuable sourcier dont le revenu annuel excède un certain montant (fixé par le Conseil d'État) soit taxé selon la procédure ordinaire. Le dossier de cette personne est alors transféré du secteur Impôt source (ci-après l'Impôt source) à l'Office d'impôt de district, qui se charge ensuite, cas échéant, de rembourser à la personne le « trop-perçu ».

La plupart des demandes reçues au BCMA concernaient des personnes qui attendaient le remboursement d'un trop-perçu.

Interpellé régulièrement par le BCMA, l'Impôt source (qui compte plus de 20 collaboratrices et collaborateurs) lui a proposé de centraliser le traitement des demandes de médiation afin que le BCMA n'ait plus que deux interlocuteurs. La communication entre le BCMA et l'Impôt source a ainsi été facilitée et le traitement

des demandes de médiation accéléré. Grâce à cette excellente collaboration, chaque dossier a fait l'objet d'un examen spécifique en vue d'établir les raisons du retard et de voir si et comment il était possible de donner satisfaction à l'utilisateur.

Il est rapidement apparu que les retards de remboursement étaient dus à une série de facteurs :

- premièrement, la mise en service d'une nouvelle plateforme informatique pour le traitement des dossiers de tous les sourciers a impliqué de former les collaboratrices et collaborateurs aux nouveaux outils informatiques ;
- il faut aussi prendre en compte le fait que certains employeurs tardent à renvoyer leurs listes au service d'Impôt à la source ou n'utilisent pas encore le nouveau système ;
- de même que certains contribuables peuvent parfois omettre de transmettre les documents requis ;
- dans certains cas encore, un litige était pendant ;
- c'est parfois la situation personnelle qui est plus compliquée et nécessite un traitement plus long : par exemple un sourcier qui déménage dans un autre canton en cours d'année.

Toutes les demandes concernant l'Impôt source de 2011 et 2012 ont pu être closes à satisfaction des contribuables et du service : en expliquant les raisons du retard, en rassurant la personne sur le fait que son dossier n'était pas perdu, en requérant auprès de la personne le document manquant et, dans la majorité de cas, en obtenant le remboursement tant attendu.

#### **Comment obtenir une copie certifiée conforme d'une maturité fédérale, délivrée par un gymnase vaudois ?**

Un jeune bachelier envoie un courriel au BCMA dans lequel il explique qu'il est en train de préparer un dossier en vue d'un séjour pour études aux États-Unis. Parmi les documents requis, on lui demande une copie certifiée conforme de sa maturité fédérale, avec les résultats obtenus. A la fin du courriel, la personne demande si c'est bien au BCMA qu'elle doit s'adresser pour obtenir ce document.

Le BCMA n'étant aucunement habilité à produire des copies certifiées conformes de maturités, il s'est agi d'aider la personne dans sa démarche en trouvant l'instance administrative compétente. Et ce n'est pas forcément évident de trouver la bonne porte à laquelle frapper. Est-ce le Bureau des légalisations, habilité à légaliser des documents munis de signatures officielles à destination de l'étranger ? Est-ce la Direction générale de l'enseignement post-obligatoire, en charge de la formation gymnasiale ? Est-ce que le gymnase a le droit de produire des copies certifiées conformes ? Ou bien alors, la maturité étant un titre fédéral, faut-il s'adresser à Berne ?

Après quelques coups de fil, l'adjoint est en mesure de répondre au courriel du futur étudiant : le gymnase dans lequel il a suivi les cours aboutissant à sa maturité lui a confirmé être en mesure de produire des copies certifiées conformes. Il lui transmet

le nom et le numéro de téléphone de la personne responsable à contacter pour adresser sa demande.

#### **Quelques demandes hors champ d'application de la LMA**

##### **Le BCMA n'est ni la personne lésée ni un office des poursuites**

Un courriel d'une société d'assurance parvient au BCMA. En pièce jointe, un commandement de payer numérisé. L'assureur s'adresse, au nom de son assuré, à la personne à laquelle ce dernier a causé des dommages matériels et lui demande son numéro de compte pour pouvoir régler le montant qui figure sur le commandement de payer.

Le BCMA répond en expliquant brièvement son rôle et donne les coordonnées de l'Office des poursuites auquel il faut s'adresser pour régler le montant qui figure sur le commandement de payer. Il y ajoute un lien vers une page du site Internet de l'Etat de Vaud qui explicite la procédure de poursuites.

L'envoi de cet assureur, doublement mal adressé, donne les noms et coordonnées de l'assuré et de la personne lésée. On peut d'une part s'interroger sur la protection des données que garantit cet assureur à ses assurés et aux personnes qu'il dédommage. Et d'autre part se féliciter du fait que le personnel du BCMA est tenu au secret sur toutes les informations dont il a connaissance dans l'exercice de sa tâche (Loi sur la médiation administrative du 19 mai 2009, Article 23).

##### **Le BCMA ne peut pas remplacer le lampadaire**

Courriel d'une entreprise ferroviaire auquel est joint la photo d'un lampadaire abîmé, situé près d'une gare. L'employé de l'entreprise dit avoir reçu cette photo d'un habitant de la région. Le destinataire du courriel est prié de remplacer cet éclairage public.

Le BCMA finit par comprendre que le lampadaire est sur le territoire de la commune à laquelle l'auteur du courriel croit s'adresser. Et répond en donnant les coordonnées de l'Administration communale concernée tout en précisant que le BCMA ne peut pas intervenir auprès d'une commune.

## Activités extérieures du BCMA en 2012

### 20 février

Assises de la culture au Théâtre de Vidy à Lausanne.

### 26 juin

Cérémonie d'installation des membres du Grand Conseil et du Conseil d'État à la Cathédrale de Lausanne.

### 29 juin

Inauguration de la nouvelle halte CFF de Prilly-Malley.

### 3 juillet

Vernissage de l'exposition *Touch, le monde au bout des doigts*, au mudac et au Musée de la main.

### 14 septembre

Journée Officielle du Comptoir Suisse et Journée vaudoise à Expo Beaulieu, Lausanne.

### 14-16 octobre

Huitième Séminaire régional du Réseau européen des Médiateurs, sous l'égide du Médiateur européen, Bruxelles.

### 7 novembre

Le rendez-vous de l'économie, *L'exception économique suisse, pourquoi, comment jusqu'à quand ?* Conférence organisée par le Centre patronal en partenariat avec « 24 heures », à l'EPFL.

## Liste des abréviations

ACI	Administration cantonale des impôts
BCMA	Bureau cantonal de médiation administrative
CCVD	Caisse cantonale vaudoise de compensation
CSI	Centre social intercommunal
CSR	Centre social régional
Cst-VD	Constitution du Canton de Vaud du 14 avril 2003
ECA	l'Établissement cantonal d'assurance
EVAM	l'Établissement cantonal d'accueil des migrants
FSM	Fédération Suisse des Associations de Médiation
GPM	Groupement Pro Médiation
HCA	Hors champ d'application de la LMA
LMA	Loi sur la médiation administrative du 19 mai 2009
OAI	Office d'assurance-invalidité du canton de Vaud
SPOP	Service de la population

---

Publié le 25 juin 2013

Vous pouvez commander la documentation du BCMA :

- Loi sur la médiation administrative du 19 mai 2009 (LMA)
- Prospectus du BCMA
- Rapports annuels 2010, 2011, 2012

Par :

- courriel : [contact.mediation@vd.ch](mailto:contact.mediation@vd.ch)
- téléphone : +41 21 557 08 99
- courrier postal : BCMA, CP 5485, CH-1002 Lausanne
- fax : +41 21 557 08 92