



## RAPPORT ANNUEL 2025

## ORGANISATION

Composition du BCMA au 31 décembre 2025 :

**Sylvie Cossy**

Médiatrice cantonale  
(100 %)

**Catherine Castellani**

Gestionnaire de dossiers  
spécialisés (50 %)

**Flavio Cazzaro**

Médiateur cantonal  
adjoint (80 %)

**Yanna Hofer**

Médiatrice cantonale  
adjointe (60 %)

**Kelly Hutchings**

Médiatrice cantonale  
adjointe (50 %)

**Esther Salvi**

Médiatrice cantonale  
adjointe (80 %)

Le BCMA a bénéficié des services de Monsieur Sébastien Bois,  
médiateur cantonal adjoint (80 %), jusqu'au 31 octobre 2025.  
Qu'il en soit ici cordialement remercié.

---

## BCMA PRATIQUE

### CONTACT

Vous pouvez atteindre le BCMA :

Pendant la permanence téléphonique :

021 557 08 99

Prière de vérifier les horaires sur  
le site internet et de laisser un message  
sur le répondeur cas échéant

Par courriel :

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

Par le formulaire de contact  
du site Internet :

[www.vd.ch/bcma](http://www.vd.ch/bcma)

Par courrier :

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

Sur rendez-vous :

Rue Caroline 2 ou rue Enning 1 (rampe  
d'accès), Lausanne

# EN BREF

En tête des doléances:  
incompréhension  
et contestation  
de l'action ou de  
la décision de  
l'administration

**761**  
NOUVELLES  
DEMANDES

**775**  
DEMANDES  
CLOSES

ENVIRON  
**11'680**  
OPÉRATIONS  
EFFECTUÉES

**164**  
ENTRETIENS

**2'303**  
CONVERSATIONS  
TÉLÉPHONIQUES

**16**  
SÉANCES  
DE  
MÉDIATION

---

# TABLE DES MATIÈRES

<b>Abréviations</b>	<b>4</b>
<b>Préambule</b>	<b>6</b>
<b>Rétrospective 2025 et perspectives 2026</b>	<b>7</b>
<b>Situations traitées au BCMA en 2025</b>	<b>11</b>
Exemples illustrant les doléances exprimées	12
Exemples illustrant l'activité du BCMA	20
<b>Le BCMA en chiffres</b>	<b>37</b>
<b>Nouvelles demandes</b>	<b>38</b>
Figure 1 Evolution des nouvelles demandes par type d'autorité	38
Figure 2 Evolution des nouvelles demandes depuis 1998	39
Figure 3 Type de traitement des demandes déposées en 2025	40
Nombre d'opérations	41
<b>Informations diverses</b>	<b>42</b>
Tableau 1 Doléances exprimées ces cinq dernières années	42
Figure 4 Doléances exprimées en 2025	43
Figure 5 Forme du premier contact	44
Figure 6 Lieu de résidence des personnes qui saisissent le BCMA	45
Tableau 2 Autorités concernées par une demande de médiation de 2022 à 2025	46
<b>Autres activités du BCMA</b>	<b>48</b>

---

# ABRÉVIATIONS

<b>AA</b>	Autorités administratives	<b>DADN</b>	Département de l'agriculture, de la durabilité, du climat et du numérique
<b>AAS</b>	Agence d'assurances sociales	<b>DEF</b>	Département de l'enseignement et de la formation
<b>ACI</b>	Administration cantonale des impôts	<b>DEIEP</b>	Département de l'économie, de l'innovation, de l'emploi et du patrimoine
<b>ACV</b>	Administration cantonale vaudoise	<b>DFTS</b>	Département des finances, du territoire et du sport
<b>AF</b>	Allocations familiales	<b>DGAIC</b>	Direction générale des affaires institutionnelles et des communes
<b>AFCA</b>	Association Femmes & Carrière dans l'Administration	<b>DGAV</b>	Direction générale de l'agriculture, de la viticulture et des affaires vétérinaires
<b>AFP</b>	Attestation fédérale de formation professionnelle	<b>DGCS</b>	Direction générale de la cohésion sociale
<b>AI</b>	Assurance-invalidité	<b>DGE</b>	Direction générale de l'environnement
<b>AJ</b>	Autorités judiciaires	<b>DGEJ</b>	Direction générale de l'enfance et de la jeunesse
<b>AOP+</b>	Association des ombudsmans parlementaires suisses	<b>DGEM</b>	Direction générale de l'emploi et du marché du travail
<b>APDI</b>	Autorité de protection des données et de droit à l'information	<b>DGEO</b>	Direction générale de l'enseignement obligatoire et de la pédagogie spécialisée
<b>APG</b>	Allocations pour perte de gain	<b>DGEP</b>	Direction générale de l'enseignement postobligatoire
<b>AS</b>	Assistant·e social·e	<b>DGF</b>	Direction générale de la fiscalité
<b>AVASAD</b>	Association vaudoise d'aide et de soins à domicile	<b>DGIP</b>	Direction générale des immeubles et du patrimoine
<b>AVS</b>	Assurance-vieillesse et survivants	<b>DGMR</b>	Direction générale de la mobilité et des routes
<b>BCMA</b>	Bureau cantonal de médiation administrative	<b>DGNSI</b>	Direction générale du numérique et des systèmes d'information
<b>BIC</b>	Bureau d'information et de communication	<b>DGS</b>	Direction générale de la santé
<b>BIF</b>	Bureau Information Femmes	<b>DGTL</b>	Direction générale du territoire et du logement
<b>BRAPA</b>	Bureau de recouvrement et d'avances sur pensions alimentaires		
<b>CCh</b>	Caisse de chômage		
<b>CCVD</b>	Caisse cantonale vaudoise de compensation AVS		
<b>CFC</b>	Certificat fédéral de capacité		
<b>CFR</b>	Commission foncière rurale		
<b>CSR</b>	Centre social régional		
<b>CVCI</b>	Chambre vaudoise de commerce et d'industrie		

<b>DICIRH</b>	Département des institutions, de la culture, des infrastructures et des ressources humaines	<b>OVAM</b>	Office vaudois de l'assurance-maladie
<b>DJES</b>	Département de la jeunesse, de l'environnement et de la sécurité	<b>PC</b>	Prestations complémentaires
<b>DSAS</b>	Département de la santé et de l'action sociale	<b>PCfam</b>	Prestations complémentaires familiales
<b>ECA</b>	Etablissement Cantonal d'Assurance	<b>PolCant</b>	Police cantonale
<b>EMPL</b>	Exposé des motifs et projet de loi	<b>PPE</b>	Propriété par étage
<b>ETP</b>	Equivalent temps plein	<b>Ptra</b>	Prestations transitoires fédérales
<b>EVAM</b>	Etablissement vaudois d'accueil des migrants	<b>RC</b>	Registre du commerce
<b>HCA</b>	Hors du champ d'application	<b>RF</b>	Registre foncier
<b>JdP</b>	Justice de paix	<b>RI</b>	Revenu d'insertion
<b>LMA</b>	Loi cantonale vaudoise du 19 mai 2009 sur la médiation administrative	<b>SAGEFI</b>	Service d'analyse et de gestion financière
<b>LPP</b>	Loi sur la prévoyance professionnelle	<b>SAN</b>	Service des automobiles et de la navigation
<b>MMT</b>	Mesures du marché du travail	<b>Sàrl</b>	Société à responsabilité limitée
<b>MP</b>	Ministère public	<b>SCTP</b>	Service des curatelles et tutelles professionnelles
<b>OAI</b>	Office de l'assurance-invalidité	<b>SPEI</b>	Service de la promotion de l'économie et de l'innovation
<b>OCBE</b>	Office cantonal des bourses d'études et d'apprentissage	<b>SPEN</b>	Service pénitentiaire
<b>OF</b>	Office des faillites	<b>SPOP</b>	Service de la population
<b>OFAS</b>	Office fédéral des assurances sociales	<b>SSCM</b>	Service de la sécurité civile et militaire
<b>OID</b>	Office d'impôt de district	<b>TAR</b>	Tribunal d'arrondissement
<b>OMC</b>	Office du médecin cantonal	<b>TC</b>	Tribunal cantonal
<b>ONA</b>	Office de la transformation numérique et d'appui à l'administration		
<b>OP</b>	Office des poursuites		
<b>ORP</b>	Office régional de placement		
<b>OSPES</b>	Office du soutien pédagogique et de l'enseignement spécialisé		

---

# PRÉAMBULE

Par Sylvie Cossy  
Médiatrice cantonale

Conformément à l'article 15 de la loi du 19 mai 2009 sur la médiation administrative (LMA), je vous prie de trouver le rapport annuel du BCMA qui résume les activités qu'il a déployées en 2025.

A l'instar de l'année passée, je profite de ce préambule pour remercier chaleureusement mes collaboratrices et collaborateurs pour leur extraordinaire investissement, leur motivation et leur implication sans faille dans l'exercice de leur fonction. Ils ont en effet fait face de manière exemplaire à une importante charge de travail. Je remercie également les autorités avec lesquelles le BCMA a collaboré, ainsi que les usagères et les usagers qui se sont tournés vers lui et lui ont fait confiance.

L'année 2025 fut lourde. Le BCMA a connu une nouvelle hausse des demandes, qui se sont caractérisées par une complexification et une charge émotionnelle encore accrues. Il constate l'essor de la méfiance, de l'incompréhension, voire de l'agressivité envers les autorités, déjà relevées dans les précédents rapports.

Toute l'équipe du BCMA s'est investie pour traiter au mieux les demandes qui lui parvenaient. Pour ce faire, elle n'a pas eu d'autre choix que de mettre entre parenthèses ses

autres activités, dont celle pourtant nécessaire de promotion. Je le regrette vivement et j'espère que cette situation n'est que temporaire.

Comme d'habitude, vous trouverez dans ce rapport une rétrospective de l'année 2025, les perspectives pour 2026, des résumés des situations qui parviennent au BCMA ainsi que des statistiques pour l'année écoulée.

Je vous en souhaite une bonne lecture.

---

# RÉTROSPECTIVE 2025 ET PERSPECTIVES 2026

Les objectifs du BCMA sont fixés dans son plan stratégique 2023 – 2027<sup>1</sup>, qui sert de lignes directrices à son action.

*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.*

Le BCMA a reçu **761** nouvelles demandes en 2025, ce qui représente une augmentation de **6.7%** par rapport à 2024 (713), dont le nombre avait déjà crû de 23.8% par rapport à 2023 (576). A ces nouvelles demandes, s'en ajoutent **106** (et non 104 comme indiqué dans le rapport 2024) encore pendantes au 1<sup>er</sup> janvier 2025. Le BCMA s'est donc occupé de **867** demandes en 2025.

Outre leur nombre, les demandes continuent de se complexifier, que ce soit en raison de l'imbrication de différents services, qui ne communiquent pas toujours entre eux et dont les logiques et bases légales (fédérales ou cantonales) diffèrent, et/ou de la forte

charge émotionnelle de certaines personnes demandeuses; les décisions administratives peuvent en effet avoir un impact très important sur leur quotidien. De plus, la spécification des aides, qui couvrent des besoins particuliers, rend plus difficile leur obtention; beaucoup de personnes ne savent pas vers qui se tourner pour s'y retrouver. Si l'on ajoute les délais de traitement, parfois longs, la situation peut devenir un véritable casse-tête administratif aux lourdes conséquences.

Les collaboratrices et les collaborateurs du BCMA se sont ainsi investis sans compter pour traiter au mieux les demandes dans les meilleurs délais, pour prodiguer accueil et écoute, aider à trouver des solutions aux problèmes soulevés ou ouvrir des pistes de réflexion en vue de débloquer des situations. Ceci n'a malheureusement pas été toujours possible et un tel rythme n'est pas tenable à terme.

Le constat posé dans le rapport 2024 sur la difficulté à faire comprendre le mandat du BCMA reste d'actualité. Certaines personnes souhaitent que le BCMA intervienne différemment de ce qu'il peut, que ce soit en leur «rendant justice», en modifiant une décision ou en menant des audits par exemple. Il n'est donc pas rare que les collaboratrices et collaborateurs soient confrontés à des sautes d'humeur, de la détresse ou de l'agressivité.

---

<sup>1</sup> Le Plan stratégique 2023 – 2027 se trouve au bas de la page <https://www.vd.ch/toutes-les-autorites/bureau-cantonal-de-mediation-administrative-bcma>.

---

Il est à noter que la perte de confiance envers les institutions en général et l'ACV en particulier reste malheureusement d'actualité. Cette perte de confiance rejaillit parfois sur le BCMA, notamment lorsque les retours ne sont pas ceux qui sont attendus. Sur un plan positif, la majorité des personnes qui s'adressent au BCMA sont néanmoins reconnaissantes des réponses apportées et du service offert.

Pour traiter les demandes dans les meilleures conditions possibles, l'horaire de la permanence téléphonique a été réduit, ce qui n'a pas été fait de gaité de cœur. L'accessibilité du BCMA est en effet une nécessité pour que les personnes qui souhaitent s'adresser à lui puissent le faire. Au moment d'écrire ce rapport, la permanence téléphonique est ouverte les lundis et jeudis de 10h30 à 12h30. Les usagères et les usagers ont cependant la possibilité de laisser en tout temps un message sur le répondeur.

Chaque collaboratrice et chaque collaborateur a bénéficié de supervision individuelle afin de l'aider dans sa pratique, que ce soit pour accueillir au mieux les usagères et les usagers du BCMA ou lui donner des outils supplémentaires pour gérer les situations difficiles. De plus, la supervision de groupe, initiée en 2024, a continué en 2025.

Au cours de l'année, le BCMA a encore mené deux processus de recrutement: une des collaboratrices ayant souhaité baisser son taux d'activité, il a été possible de créer un nouveau poste à 50%. Un autre collaborateur ayant annoncé son départ, son poste a été immédiatement remis au concours et une nouvelle collaboratrice engagée pour le 1<sup>er</sup> février 2026.

Pour 2026, le traitement optimal des demandes restera l'objectif principal du BCMA (art. 1 let. a et b et 5 al. 2 LMA).

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

Le constat posé dans le rapport 2024 reste d'actualité; l'équipe du BCMA a fait des recommandations et des informations à la hiérarchie, soit lors d'entretiens en lien avec les situations traitées, soit à l'occasion de séances de présentation et d'échanges avec les autorités (art. 28 al. 2 let. c et d LMA). Le souhait exprimé d'intensifier et de formaliser ce type de démarche ne s'est pas concrétisé. Il reste un objectif pour l'année à venir.

La médiatrice cantonale a continué de participer au groupe de travail visant à l'élabo-

---

ration d'une charte départementale sur les bonnes pratiques au sein du DJES. Elle a également participé au groupe de travail « Orientation usagers et services publics » mis sur pied par l'ONA pour la transformation numérique de l'administration.

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

En raison de la mission première du BCMA, qui est le traitement des demandes, cet objectif a été mis entre parenthèses au début de l'été, ce qui est fort regrettable.

Au cours du premier semestre 2025, l'équipe du BCMA s'est rendue deux fois à Aigle, deux fois à Yverdon-les-Bains et une fois à Payerne. Si le nombre de visites spontanées sur place n'était pas élevé, la promotion autour de ces venues sur les réseaux sociaux, dans les journaux locaux ou auprès des communes a fait connaître le BCMA et a donc augmenté le nombre de demandes, d'une manière qu'il devenait de plus en plus difficile de les traiter de manière adéquate. C'est la raison pour laquelle au lieu de s'étendre à l'ouest du Canton, comme cela était souhaité, le programme de délocalisation a été suspendu en milieu d'année; une reprise n'est malheureusement pas envisagée en 2026.

Le BCMA a continué de présenter ses activités à divers services (DGE, DGIP, AAS de Lausanne, etc.) et à des associations telles que l'AFCA ou le BIF. Le BCMA est en outre désormais inclus dans le parcours d'intégration des chef-fe-s de service.

La médiatrice cantonale a été invitée à parler du BCMA dans l'émission de la RTS Première « On en parle »<sup>2</sup>, ainsi que brièvement dans l'émission de la RTS1 « A bon entendeur » sur les curatelles<sup>3</sup>.

En 2026, cette activité de promotion va continuer mais dans une moindre mesure.

### **Conclusion**

Il ressort de ce qui précède que le BCMA n'est plus en mesure d'effectuer toutes les missions qui sont les siennes.

Dans l'EMPL de juin 2008 en vue de l'adoption de la LMA<sup>4</sup>, il était mentionné que la dotation pour le BCMA s'élevait à 2.9 ETP. Cet EML s'appuyait sur l'expérience faite par le

---

<sup>2</sup> <https://www.rts.ch/audio-podcast/2025/audio/la-mediation-administrative-pour-arrrondir-les-angles-de-la-bureaucratie-28867828.html>.

<sup>3</sup> Curatelle : une perte d'autonomie parfois douloureuse - A bon entendeur - Play RTS.

<sup>4</sup> N°83, 080605\_EML\_Mediation.pdf (vd.ch) p. 16.

---

BCMA depuis 1998. Dans les années 2010 à 2016, «chaque ETP» traitait en moyenne 82 nouvelles demandes (voir les *figures 1 et 2*, p. 38 et 39). En 2025, ce chiffre est passé à plus de 152 (761 demandes/5 ETP), soit près du double et ce, sans compter la baisse d'ETP liée au départ d'un collaborateur en cours d'année. L'EMPL de juin 2008 précisait pourtant que «le Conseil d'Etat restera attentif à l'évolution de la situation et des besoins, de manière à ce que le bureau puisse mener à bien sa tâche dans de bonnes conditions»<sup>5</sup>. Ceci n'est clairement plus le cas à l'heure actuelle.

Le BCMA est certes conscient des contraintes budgétaires qui concernent l'ensemble de l'ACV, mais il est de la responsabilité de la médiatrice cantonale de faire état de ses besoins dans l'outil à sa disposition qu'est le rapport annuel.

Dans le rapport annuel 2024<sup>6</sup>, le processus budgétaire s'appliquant au BCMA y était décrit, tout comme les problèmes qu'il pose notamment en termes d'indépendance. La discussion souhaitée sur ce sujet n'a pas eu lieu et reste donc d'actualité.

---

<sup>5</sup> *Ibid.*

<sup>6</sup> [https://www.vd.ch/fileadmin/user\\_upload/organisation/mediation/20250606\\_Rapport-2024-pages-simples-WEB.pdf](https://www.vd.ch/fileadmin/user_upload/organisation/mediation/20250606_Rapport-2024-pages-simples-WEB.pdf).

# SITUATIONS TRAITÉES AU BCMA EN 2025

---

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

*Les premiers relatent la doléance initiale. Les cas sont classés selon la terminologie utilisée au tableau 1 et à la figure 4 (p. 42 et 43)<sup>7</sup>.*

*Le second type d'exemples vise à illustrer, outre la doléance exprimée, les démarches entreprises pour 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 (ouvertes et/ou closes) en 2025. Elles ont parfois été légèrement modifiées afin d'en faciliter la lecture et d'exclure toute possibilité d'identification.*

## EXEMPLES ILLUSTRANT LES DOLÉANCES EXPRIMÉES LORS DU DÉPÔT DE LA DEMANDE

### **Non-communication**

Monsieur est scandalisé par l'attitude de l'OID qui lui demande chaque année des compléments d'information concernant sa déclaration d'impôts. Monsieur dit répondre à chaque fois de manière exhaustive mais n'avoir aucune réponse à ses demandes d'explications. De plus, il a reçu un courrier à la veille de ses vacances avec un délai de réponse très court, laissant entendre qu'il est un fraudeur. Monsieur a répondu et a réitéré ses questions mais en vain. Il se dit victime de maltraitance administrative.

Monsieur est très énervé car il n'arrive pas à contacter l'ECA ; il ne reçoit aucune réponse, quel que soit le mode de communication utilisé. Sa maison qui a brûlé est en cours de reconstruction. Il a impérativement besoin de savoir quels frais seront pris en charge pour pouvoir avancer dans les travaux.

Madame se plaint de ne pas pouvoir communiquer avec l'AS qui suit ses enfants.

Monsieur ne comprend pas pour quelle raison l'AS du CSR l'a obligé à signer une demande de bourse pour son enfant sans lui fournir les explications nécessaires.

---

<sup>7</sup> Pour plus de détails sur les différentes catégories, voir le Rapport annuel 2021, p. 9 à 11.

---

Monsieur est très énervé car il n'arrive pas à parler à un être humain. Il a des questions, auxquelles personne ne répond, ni par oral ni par écrit.

Madame reproche à son conseiller ORP de ne pas avoir pu bénéficier de suivi pendant près de quatre mois, malgré de nombreuses relances restées sans réponse.

### ***Délai de traitement***

Monsieur craint de ne plus pouvoir s'acquitter des frais de crèche pour ses enfants, avec le risque de perdre les places d'accueil, car il n'obtient pas les remboursements demandés de la part des PCfam.

Madame n'a aucune réponse à sa demande de subside déplafonné près de dix mois après l'avoir déposée à l'OVAM. Elle a impérativement besoin d'une décision, car l'assurance-maladie lui a octroyé un ultime délai avant d'entamer des poursuites à son encontre. Elle craint que cela ne péjore son avenir en termes de recherche d'appartement et d'emploi.

Madame a déposé une demande afin d'obtenir des aménagements de temps supplémentaire pour ses examens en raison de ses troubles dys. Son établissement scolaire exige d'elle qu'elle remette l'attestation cantonale dans un certain délai, mais elle n'a aucune nou-

velle de la part de l'administration qui doit la délivrer, ce qui la stresse beaucoup.

Monsieur n'a toujours pas reçu son extrait de compte AVS alors que le délai maximal indiqué pour ce faire est dépassé.

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

Madame se fait du souci, car elle a déposé une demande de permis de séjour auprès de sa commune de domicile qui lui a dit que la procédure prendrait environ trois mois. Or, son visa pour la Suisse n'est valable qu'un mois.

Madame ne comprend pas pour quelle raison ses enfants ne sont pas éligibles pour des bourses d'études. Le calcul de la bourse tient en effet compte du montant de la pension alimentaire fixé pour les enfants dans le jugement de divorce. Or leur père ne s'en acquitte pas et le BRAPA ne leur en verse que le tiers. De plus, le droit RI de Madame a drastiquement baissé lorsque ses enfants sont devenus majeurs. Madame n'arrive plus à payer le loyer de son appartement dans lequel habite toute la famille.

Monsieur souhaite transformer en studio un garage qui se trouve hors zone à bâtir; il ne comprend pas les demandes de l'Etat de Vaud.

---

La fiduciaire de Monsieur a commis des erreurs en remplissant sa déclaration d'impôt, oubliant de procéder à des déductions. Monsieur ne comprend pas pour quelle raison l'OID ne veut pas tenir compte de ses explications et rectifier sa déclaration.

Monsieur ne comprend pas pour quelle raison il n'a pas droit aux subsides de l'assurance-maladie alors qu'il est désormais inscrit au chômage dans l'attente de trouver un travail pour augmenter son taux d'activité actuellement partiel.

Madame souhaite savoir pour quelle raison elle a fait l'objet d'une enquête de la part du CSR alors qu'elle ne bénéficiait plus du RI et que cela lui a porté préjudice. Après avoir été abordé par le CSR, l'employeur avec qui elle devait signer un contrat y a finalement renoncé.

Monsieur ne sait plus que faire; la CCVD ne veut plus tenir compte de son loyer dans le calcul des PC tant qu'il n'a pas fourni la preuve que son bail se prolonge. Or la gérance lui dit que la reconduction du bail est déjà indiquée dans son contrat, raison pour laquelle elle ne comprend pas pourquoi elle devrait rédiger un nouveau document.

Monsieur a vendu un appartement dont il a hérité et est persuadé que toutes les parcelles

y relatives étaient incluses dans le contrat de vente. Or, le RF considère qu'il en est encore le propriétaire, ce qu'il ne comprend pas. Il s'est adressé au notaire ayant instrumentalisé la vente, mais ce dernier ne lui répond pas; il en est de même du RF.

Monsieur ne comprend pas la répartition du quotient familial dans le calcul de sa taxation.

Madame ne saisit pas pour quelle raison elle continue de percevoir des AF de la part de l'Etat de Vaud alors que son contrat de durée déterminée a pris fin deux mois plus tôt et qu'elle est désormais bénéficiaire du RI.

Madame souhaite savoir pour quelles raisons certains services, tels ceux en charge des PC et de la rente-pont, ne communiquent pas entre eux.

Monsieur ne comprend pas pour quelle raison son droit de visite avec ses enfants a été réduit.

Monsieur ne discerne pas pour quelle raison il doit payer autant d'impôt dans le cadre d'une taxation d'office.

Madame ne comprend pas pour quelle raison elle a reçu une sommation de la part de l'OID pour une année où elle était domiciliée dans un autre canton.

---

Monsieur ne comprend pas pour quelle raison il perçoit un montant moins élevé en étant bénéficiaire de la rente-pont que lorsqu'il était au RI.

Monsieur ne comprend pas pour quelle raison il reçoit du courrier de l'ORP et subit des pénalités alors qu'il a annoncé qu'il devait urgemment se rendre à l'étranger pour des raisons familiales.

Madame ne comprend pas pourquoi elle doit envoyer plusieurs fois les mêmes documents pour obtenir les PCfam, ni pourquoi elle ne peut pas obtenir de réponses à ses questions. Cela la met sous pression.

Madame ne comprend pas pour quelle raison elle est mise aux poursuites par l'ACI ni pourquoi elle doit payer des intérêts de retard. Sa fiduciaire, qui aurait dû déposer une réclamation à l'encontre d'une décision de taxation contenant des erreurs, ne répond plus. Madame dit s'être acquittée du montant erroné, malgré les difficultés dans lesquelles elle se trouve. Cela ne serait pourtant pas suffisant aux yeux de l'ACI.

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

Madame conteste le montant de la bourse de sa fille qui a été revu à la baisse; elle s'était

pourtant renseignée sur les conditions d'octroi lors de la première demande et son revenu a baissé depuis lors.

Madame ne comprend pas pour quelle raison l'école a signalé sa fille à la DGEJ; elle conteste l'appréciation de l'école et l'évaluation de la DGEJ.

Monsieur se plaint de n'obtenir que des réponses floues aux questions qu'il pose à sa curatrice sur la manière dont elle gère son budget et sur les raisons pour lesquelles elle n'entreprend aucune démarche pour qu'il puisse bénéficier de l'attestation lui permettant de chercher un logement subventionné.

Monsieur conteste le refus de l'EVAM de leur accorder, à lui et à sa famille, un logement individuel malgré les problèmes médicaux attestés par leur médecin.

Monsieur considère que l'intervention de la police et la procédure de retrait de son permis de conduire sont clairement excessives et disproportionnées.

Madame n'est pas d'accord que l'OID refuse de considérer ses enfants majeurs comme des personnes à charge.

Madame est scandalisée par la position de

---

l'ACI qu'elle trouve injuste. Son taxateur a modifié sa déclaration en sa défaveur, tenant compte du montant de la pension alimentaire telle que fixée dans la convention d'entretien, alors qu'elle n'en perçoit qu'une partie versée par le BRAPA. Madame a reçu la décision de taxation mais, surchargée, elle n'a pas respecté le délai de réclamation de trente jours. Madame est choquée de ce formalisme alors que le taxateur a commis une erreur. De plus, elle n'a pas les moyens de s'acquitter du montant supplémentaire exigé.

### **Comportement du personnel de l'administration**

Madame craint que l'OAI refuse de la soutenir pour effectuer son CFC alors qu'elle vient d'obtenir son AFP dans le cadre d'une mesure ANDIAMO<sup>8</sup>. Elle a elle-même trouvé une place d'apprentissage dans un domaine qui lui convient, après avoir refusé celles proposées par son formateur avec qui elle ne s'entend pas. Elle craint qu'il ne fasse un rapport négatif sur son compte péjorant son avenir.

Monsieur se dit harcelé par un collaborateur de l'administration.

---

<sup>8</sup> ANDIAMO est une équipe de spécialistes qui orientent et accompagnent des jeunes atteints dans leur santé dans leur formation ou leur insertion professionnelle (<https://aivd.ch/andiamo/>).

### **Comportement de l'usagère ou de l'usager**

Un service de l'Etat ne sait pas comment se comporter par rapport à la virulence des propos d'un usager.

Un autre service rencontre de gros problèmes avec un usager à qui il a déjà expliqué à répétition la situation ; il ne sait plus que faire.

### **Orientation des usagères et des usagers**

Madame demande où elle peut s'adresser pour obtenir le compte-rendu des modifications apportées aux plans cadastraux du Canton.

Avant de pouvoir immatriculer un véhicule, une personne travaillant dans une administration à l'étranger demande comment vérifier les informations mentionnées dans le permis de circulation suisse.

Monsieur demande quelles sont les démarches à entreprendre pour créer une entreprise offrant plusieurs milliers d'emplois.

Madame aimerait s'installer dans le Canton de Vaud et ouvrir un cabinet pour

---

faire passer des tests psychologiques ; elle ne sait pas quelles démarches entreprendre.

Monsieur cherche une norme en matière de circulation routière.

Madame souhaite savoir si la rente-pont est saisissable.

Madame veut savoir si le Canton de Vaud peut aider à la promotion de la plateforme qu'elle a créée, recensant les événements qui se déroulent dans la région.

Dans la perspective de ses études universitaires, Monsieur souhaite des informations sur les démarches à entreprendre pour obtenir un permis de séjour en Suisse et s'affilier à une assurance-maladie.

Madame souhaite savoir comment elle peut obtenir le permis B avec autorisation de travailler si elle n'a pas de contrat de travail ; les employeurs ne veulent pas l'employer tant qu'elle n'a pas ledit permis. Madame a le sentiment que le serpent se mord la queue.

Monsieur ne sait pas comment obtenir un extrait du RF.

Madame veut savoir si elle peut orienter une personne mineure auprès du BCMA.

Madame ne sait pas comment obtenir son dossier médical après le décès brutal de son médecin ; elle ne sait pas qui de la JdP ou de l'OMC est compétent.

Madame ne sait pas comment procéder ; elle doit transmettre un certificat de naissance établi il y a moins de six mois, mais elle est de nationalité étrangère, née en ex-URSS de parents réfugiés.

Monsieur ne sait pas où demander de l'aide : son délai-cadre va prochainement prendre fin. Or, il fêtera ses 60 ans quelques jours plus tard, ce qui exclut l'octroi des Ptra ou de la rente-pont.

Madame veut savoir si elle doit demander un visa d'entrée pour un artiste de nationalité russe au bénéfice d'un permis d'établissement dans un pays européen qui vient donner un spectacle dans le Canton de Vaud.

Madame demande si elle peut devenir curatrice privée malgré des poursuites.

### *Problèmes signalés*

Une nouvelle curatrice demande une médiation avec la personne qui l'a précédée en raison des problèmes constatés.

Madame informe que les liens vers les bases

---

légales d'un site internet de l'Etat ne fonctionnent pas.

Madame veut signaler un problème avec le gymnase du soir dans lequel elle étudie.

Monsieur n'a plus confiance en son AS du CSR après avoir été sanctionné. Son AS n'a en effet pas remarqué que la santé mentale de Monsieur s'était lourdement péjorée, ce qui l'a empêché de remplir toutes ses obligations.

Monsieur n'arrive pas à saisir son numéro AVS dans le formulaire en ligne pour obtenir l'accès au portail vaudois sécurisé.

Monsieur ne sait pas que faire: pour reconnaître ses enfants, il a besoin de prouver son identité, ce qu'il ne peut faire qu'à l'étranger. Or, au regard de la procédure en droit des étrangers qui régit sa situation, il n'a pas le droit de sortir de Suisse.

### ***Demandes et plaintes générales***

Monsieur est épuisé et inquiet pour sa famille. Malgré de nombreuses offres d'emploi, ses enfants ne trouvent pas de places de travail ou d'apprentissage et dépriment. Il est persuadé que cela est lié au fait que tous les membres de la famille sont titulaires du permis B; il demande l'aide du Canton.

Madame rencontre divers problèmes avec plusieurs services de l'ACV. Elle dit subir de nombreuses injustices.

### ***Autres***

Madame est profondément outrée et choquée du contenu de la décision qu'elle a reçue d'un service cantonal. Son honneur est bafoué. Non seulement cette décision contient des erreurs sur la partie factuelle, ce qui laisse présager que la partie « technique », incompréhensible, en est également truffée. Surtout, la bonne foi de Madame est niée, alors qu'elle a toujours été transparente avec l'administration.

### ***Demandes hors du champ d'application du BCMA (HCA)***

Comme le SEM a refusé son visa humanitaire, Monsieur veut des dommages et intérêts.

Le représentant d'une mission étrangère souhaite savoir s'il peut délivrer un visa à un ressortissant d'une autre nationalité établi en Suisse.

Madame sollicite l'intervention du BCMA à la suite du blocage des travaux dans son appartement en PPE.

Madame veut des explications sur les raisons pour lesquelles elle ne perçoit aucune indemnité. Trois ans plus tôt, elle avait annoncé à son employeur qu'elle partirait

---

à la retraite à son 64<sup>ème</sup> anniversaire. Dans l'intervalle, avec le passage de l'âge de la retraite des femmes à 65 ans, Madame aurait dû travailler trois mois supplémentaires, ce qu'elle ignorait au moment où elle a annoncé son départ à la retraite. Or, dans l'immédiat, ni son employeur, ni sa caisse de pension n'entrent en matière.

Monsieur veut savoir si le BCMA peut intervenir pour des problèmes de conflit du travail au sein de l'ACV.

Monsieur rencontre des problèmes avec l'administration et la police de sa commune.

Madame veut déposer plainte contre l'Etat et demander des indemnités.

Monsieur veut savoir s'il a légalement le droit de refuser des soins donnés par un infirmier.

Madame veut de l'aide pour trouver un appartement.

Madame a acheté un appartement quelques mois plus tôt; elle rencontre de gros problèmes avec des travaux de remise en état.

Madame ne sait pas où s'adresser pour effectuer un stage à l'étranger après l'obtention de son CFC.

Madame rencontre des problèmes avec un voisin; elle ne sait pas que faire car la régie et la police se renvoient la balle.

Monsieur conteste une facture envoyée par le service des pompiers de sa région.

Madame veut savoir comment résilier son bail à loyer.

Monsieur demande quelles sont les règles en vigueur pour l'accrochage de drapeaux sur les immeubles communaux.

Monsieur est en litige avec sa banque et une compagnie de vente en ligne.

Madame veut savoir si l'amende de 40 francs qu'elle a reçue sur son téléphone portable est un spam.

---

## EXEMPLES ILLUSTRANT L'ACTIVITÉ DU BCMA

### *Partie de Monopoly à la campagne*

Madame est énervée et estime que l'Etat lui met les bâtons dans les roues. Elle ne comprend pas que la CFR refuse la vente de ses parcelles à un exploitant agricole, au motif qu'il habite trop loin, alors qu'il s'engage à les louer au vigneron qui s'en occupe depuis des dizaines d'années, mais qui n'a pas les moyens de les lui racheter. Elle ne comprend pas non plus pourquoi la CFR refuse de répondre à ses questions et la renvoie auprès de conseils juridiques, qu'elle a par ailleurs déjà pris auprès d'un notaire, sans que cela ne clarifie la situation. Madame explique avoir hérité de ces vignes et ne les avoir jamais exploitées elle-même. Elle souhaite régler ses affaires de son vivant et faire en sorte que ces vignes continuent d'être travaillées par la même famille.

Le BCMA prend contact avec la CFR qui fournit les explications demandées. D'emblée, il est précisé que le domaine est complexe. La règle du droit foncier rural a pour but d'éviter la dispersion des terres agricoles et viticoles et de favoriser un regroupement des activités. Parallèlement, il y a lieu de tenir compte des appellations et de faire en sorte qu'un exploitant n'ait pas toutes ses terres au même endroit en cas de grêle par exemple.

Dans le cas de Madame, le problème vient du fait que l'acquéreur est lui-même exploi-

tant agricole; qu'il s'engage ensuite à louer ces vignes à un autre exploitant qui habite à proximité n'y change rien. Ainsi, Madame a le choix de vendre ses vignes à un exploitant agricole qui habite dans un certain périmètre ou à un non-exploitant, quel que soit son domicile. Néanmoins, dans ce cas de figure, Madame doit passer par un appel d'offres public afin de s'assurer qu'aucun exploitant remplissant toutes les conditions n'est disposé à acheter les parcelles en question. Madame a également la possibilité de ne rien faire ou de donner les vignes au vigneron qui les exploite.

Les explications permettent à Madame de comprendre la situation; elle trouve néanmoins dommage que son projet ne puisse pas aboutir et va réfléchir à la suite à donner.

*Cet exemple met en lumière une remarque que le BCMA entend fréquemment, soit que l'ACV ne donne pas de renseignements et renvoie les usagers et les usagers à des conseils juridiques, en principe payants et qui ne garantissent pas toujours une information pertinente.*

### *Sables mouvants administratifs*

Monsieur contacte le BCMA car il ne sait plus que faire; il dit être pris dans une spirale négative mais espère trouver une solu-

---

tion pour régulariser sa situation, même si cela doit prendre du temps. En raison d'une succession d'événements malheureux, il a perdu pied et n'a plus été en mesure de remplir ses obligations administratives. Il a ainsi été taxé d'office à plusieurs reprises pour des montants ne correspondant pas à sa capacité contributive et mis aux poursuites pour différentes dettes, notamment fiscales. Avec l'aide du BCMA, il aimerait pouvoir discuter avec l'OID pour que les taxations d'office soient revues et qu'un plan de paiement, qui tienne compte de sa situation financière, soit trouvé. Il dit avoir déjà eu des contacts avec l'OID qui se seraient mal passés. Il aimerait également avoir des informations sur la meilleure manière de gérer ses dettes et se demande si une mise en faillite personnelle pourrait l'aider.

Monsieur précise encore que quelques années auparavant, il a eu un accident qui l'empêche de travailler et pour lequel il doit se faire opérer. Il a perçu des APG qui ont pris fin. Il s'est inscrit au chômage, mais il ne comprend ni les calculs ni la durée de 90 jours pendant laquelle il peut toucher ces indemnités.

Le BCMA prend contact avec l'OID qui confirme que Monsieur a des arriérés d'impôts. Les décisions sont entrées en force

depuis longtemps et des poursuites ont été engagées. Pour cette raison, un arrangement n'est plus envisageable. Des saisies étant déjà faites sur les revenus de Monsieur, cela reviendrait à entamer son minimum vital, tel que calculé par l'OP.

Les explications sont fournies à Monsieur qui se dit déçu de la réponse car il espérait sincèrement trouver un arrangement. Le BCMA l'invite à remplir sa prochaine déclaration d'impôt et l'oriente auprès de plusieurs services et associations qui peuvent le soutenir dans ses démarches, ce que Monsieur fait.

Contact est également pris avec la CCh. Il s'avère que Monsieur ne remplit pas les conditions pour bénéficiaire du régime ordinaire de l'assurance-chômage, car il n'a pas travaillé au moins douze mois au cours des deux années précédant son inscription, puisqu'il était en arrêt de travail. Monsieur remplit néanmoins les conditions du régime spécial, à savoir pour les personnes qui ont été en arrêt maladie/accident pendant au moins un an et un jour avant de s'inscrire. Dans ces conditions, un montant journalier forfaitaire est versé pour une durée maximale de 90 jours.

Ces informations sont transmises à Monsieur qui se dit très démoralisé. Il trouve injuste

---

d'avoir cotisé pendant toute la durée de sa vie professionnelle et de ne pas pouvoir être aidé lorsqu'il est dans le besoin. Il ne sait d'ailleurs pas que faire car il n'a plus les moyens nécessaires à son entretien.

Monsieur est orienté auprès des services sociaux afin de voir dans quelle mesure il peut prétendre au RI, étant précisé qu'il a reçu une décision négative à sa demande de rente AI.

*Cet exemple montre comment une personne, à la suite d'événements personnels douloureux, perd pied et n'arrive plus à gérer ses affaires administratives. En raison de plusieurs taxations d'office qui s'enchaînent, Monsieur se retrouve endetté et ne sait plus que faire pour s'en sortir. L'intervention du BCMA a permis à Monsieur de comprendre sa situation et d'être orienté auprès d'associations qui pourront l'aider à l'avenir.*

### ***Des décisions, encore des décisions, toujours des décisions***

Le BCMA reçoit un paquet contenant environ une cinquantaine de décisions rendues par la CCVD en matière de PC. Monsieur les a envoyées au BCMA, car il ne les comprend pas. Il ne comprend pas davantage pourquoi on lui a demandé de rembourser un important montant. Il est désormais très satisfait de ce qu'il perçoit mensuellement,

mais il craint de devoir à nouveau rembourser. Il a demandé des explications à la CCVD, mais on lui a répondu qu'il devait faire recours s'il n'était pas satisfait, ce qui l'a profondément blessé et stressé. Il n'a pas les moyens de rémunérer un conseil juridique pour se faire aider. De plus, il ne veut pas forcément s'opposer aux décisions, mais les comprendre.

Le BCMA prend contact avec la CCVD afin d'obtenir les explications demandées par Monsieur.

Il en ressort que tout changement de situation implique une nouvelle décision, que ce soit au niveau du montant de la rente AI de Monsieur ou du revenu de sa conjointe. D'ailleurs, toute décision en indique la raison en préambule. Trois ans après avoir déposé sa demande, Monsieur a perçu un rétroactif de rente d'invalidité, induisant une nouvelle décision de la CCVD demandant le remboursement des prestations avancées dans l'intervalle. La CCVD ne comprend pas les interrogations de Monsieur, car cette décision était accompagnée d'un long courrier explicatif.

Dans l'intervalle, les directives de l'OFAS en la matière ont également connu des modifications, notamment la manière de calculer le

---

loyer lorsque la personne fait ménage commun avec des personnes exclues du calcul des PC, modifications qui n'ont pas pu être immédiatement adaptées dans le logiciel informatique de la CCVD. Ceci signifie que certaines décisions concernant les années précédentes devront encore être prises pour Monsieur. Néanmoins, tout est fait pour éviter que celui-ci doive restituer un montant qui aurait été indûment perçu.

De manière générale, la législation dans le domaine est très technique et change fréquemment; la CCVD se doit de l'appliquer. Monsieur, à l'instar des autres bénéficiaires, recevra encore des décisions avec des montants qui pourront évoluer, indépendamment de sa situation familiale. La CCVD ne peut en aucun cas lui garantir qu'il percevra toujours le même montant à l'avenir. Elle reconnaît que les fluctuations dans la détermination du montant ne sont pas agréables ni faciles à gérer, mais elle ne peut pas faire autrement au vu de la complexité du système. La CCVD précise que les nouvelles décisions seront pourvues des voies de droit et qu'elle fait tout son possible pour regagner la confiance de Monsieur. La CCVD est d'ailleurs prête à le recevoir avec le BCMA s'il en exprime le besoin.

Ces explications sont transmises à Monsieur qui n'en est de loin pas satisfait. Il est per-

sué que la CCVD en a après lui et lui ment. Il ne comprend pas non plus pour quelles raisons la CCVD peut revenir sur ses décisions plusieurs années en arrière alors qu'il n'a que 30 jours pour s'opposer à toute décision. Malgré les explications fournies, Monsieur reste mécontent et ne modifie pas sa position par rapport à l'action de la CCVD.

*Cet exemple montre que le BCMA ne peut pas toujours répondre aux attentes des personnes qui s'adressent à lui. Il montre aussi que l'ACV est confrontée à des problématiques informatiques sur lesquelles elle n'a pas entièrement prise.*

### ***J'attends, j'attends encore et toujours...***

Envoyé par une association, Monsieur téléphone au BCMA car il ne sait plus que faire. Il a déposé une demande auprès de l'OAI près de sept ans plus tôt et il n'a toujours aucune réponse, si ce n'est que l'OAI « va se renseigner sur son état de santé ». Son médecin traitant a également écrit mais rien n'y fait. Monsieur a bénéficié d'une mesure de réinsertion qu'il n'a pas pu achever en raison de ses problèmes. On lui dit de faire une demande d'aide sociale. Or, il perçoit déjà le RI et s'est endetté pour subvenir à ses besoins.

Le BCMA prend contact avec l'OAI qui explique la procédure en général et la situation

---

de Monsieur en particulier. Il apparaît que, sur la base d'un rapport établi par le service médical de l'OAI, celui-ci doit déterminer le droit à la rente en fonction de l'incapacité de travail de la personne, en distinguant la partie active de la partie ménagère pour les personnes qui travaillent à temps partiel. L'OAI doit donc procéder à une évaluation. De plus, ce n'est que lorsque l'état de santé de la personne est stable qu'une décision peut être prise. Dès qu'un nouvel élément apparaît, des compléments d'information sont demandés, l'incapacité de travail est réévaluée et la décision reportée.

Dans la situation de Monsieur, la date du dépôt de la demande n'est pas remise en question. Néanmoins, son état de santé ayant évolué, il s'est avéré nécessaire de réexaminer sa capacité de gain. Les mesures de réadaptation n'ayant pas été concluantes en raison de douleurs, il a fallu demander de nouveaux rapports médicaux et des expertises auprès de différents spécialistes. Au moment où un projet de décision était sur le point d'être rédigé, l'un des médecins de Monsieur a téléphoné pour faire état d'une aggravation de son état de santé. Ainsi, il a fallu demander un nouveau rapport. Une fois que celui-ci sera rendu, le dossier sera soumis au service médical et un projet de décision rendu.

Ces informations sont transmises à Monsieur qui est reconnaissant, car elles lui permettent de comprendre les raisons de son attente qu'il arrive de moins en moins à gérer. Il précise que son médecin vient d'envoyer le rapport demandé ce qui laisse espérer une issue proche.

Quatre mois plus tard, Monsieur écrit à nouveau au BCMA. Il ne comprend pas pourquoi il n'a toujours rien reçu et insiste sur le fait que sa situation devient de plus en plus difficile sur les plans financier et psychologique.

Le BCMA retourne auprès de l'OAI pour savoir où en est le dossier de Monsieur. Il apparaît alors qu'un projet de décision vient d'être envoyé octroyant une rente à Monsieur.

Le BCMA contacte une nouvelle fois Monsieur qui se dit soulagé que la procédure ait enfin abouti.

*L'intervention du BCMA a permis à Monsieur de comprendre la procédure et les contraintes de l'OAI. Cette situation montre également que l'OAI doit disposer d'informations médicales précises et actuelles avant de pouvoir rendre une décision.*

### **Sans APG point de salut**

Monsieur contacte le BCMA car il n'a rien reçu de la CCVD trois mois après avoir déposé

---

une demande d'APG pour son service militaire, accompagnée d'une demande de revalorisation pour avoir terminé ses études avant de s'engager. Il dit avoir relancé le service des ressources humaines du Canton de Vaud, où il a été employé, ainsi que la CCVD, mais en vain. Monsieur se plaint de l'énergie dépensée à courir après une somme qui lui est due et de la situation financière compliquée dans laquelle il se trouve. Il aimerait que le BCMA l'aide à accélérer le traitement de son dossier et à clarifier les raisons de ce retard. Une communication plus transparente sur les délais de paiement serait la bienvenue.

Le BCMA prend contact avec la CCVD qui explique n'avoir reçu les documents demandés que deux mois et demi après le dépôt de la demande, car la situation de Monsieur est particulière en raison d'une double activité professionnelle. Le délai de traitement étant de 20 jours et le versement d'un certain montant étant décidé, ledit délai est respecté. En revanche, la question de la revalorisation sera examinée ultérieurement.

Ces informations sont transmises à Monsieur qui remercie chaleureusement le BCMA pour son intervention.

*L'intervention du BCMA a permis à Monsieur d'obtenir les informations qu'il souhaitait et*

*de comprendre les raisons pour lesquelles le montant auquel il avait droit ne lui a été versé que trois mois plus tard.*

### **Versement au compte-gouttes**

Madame contacte le BCMA car elle veut signaler des pratiques qu'elle considère comme inéquitables et inacceptables de la part de la CCh dans le cadre d'une MMT. Madame explique que pendant toute la durée de cette mesure, elle a systématiquement dû relancer la CCh pour savoir si, quand et sur quelle base, ses indemnités allaient être versées, indemnités qui lui parvenaient de manière fragmentée. Au moment où elle contacte le BCMA, Madame attend encore le versement du solde du mois précédent. Elle se plaint également que la CCh ne communique pas de manière proactive dans ce genre de situation. Elle relève que cette situation la met sous une pression financière constante et engendre des retards dans le paiement de ses factures.

Le BCMA contacte la CCh qui fournit les explications demandées. De manière générale, les indemnités chômage sont versées à la fin de chaque mois dès réception du formulaire «Indications de la personne assurée». Lorsque les bénéficiaires effectuent des MMT, l'organisme de formation doit envoyer un formulaire qui atteste que la personne a suivi la mesure, ce qui permet de calculer les

---

frais de repas, de transports et les éventuels jours travaillés supplémentaires. Afin de permettre aux bénéficiaires de disposer le plus rapidement possible des indemnités, il est apparu préférable de procéder au versement en deux fois plutôt que d'attendre l'attestation pour verser la totalité. Ainsi, les bénéficiaires reçoivent un premier décompte puis, dès réception de l'attestation MMT, un décompte correctif. Tous les organismes de formation envoient sur une adresse centrale les attestations, qui sont ensuite réparties dans les différentes agences du Canton; ce système peut engendrer des problèmes en raison de la quantité d'attestations reçues chaque mois.

C'est effectivement ce qui s'est produit avec l'attestation de Madame qui n'est pas parvenue à la personne en charge de son dossier. Celle-ci s'est immédiatement attelée à rechercher ce document, permettant ainsi de verser le montant complémentaire qui était dû. La CCh relève que Madame a eu raison d'interpeller le service.

Ces explications ont été fournies à Madame, qui ne recontacte pas le BCMA.

*L'intervention du BCMA a permis de comprendre pour quelle raison les indemnités étaient versées en deux temps pour les personnes bénéficiaires de MMT.*

## 2 + 2 = 5 ?

Monsieur s'adresse au BCMA. Il a constaté des erreurs dans le calcul de ses indemnités chômage sur plusieurs mois et souhaite qu'elles soient rectifiées. Ceci concerne des problèmes de calcul de gain intermédiaire et de remboursement des frais de transport et de repas lorsqu'il suivait des MMT. Or, il n'obtient aucune réponse à ses courriers, ce qui accroît son mécontentement.

Le BCMA prend contact avec la CCh qui se dit navrée de ne pas avoir répondu aux courriers de Monsieur et fournit les explications demandées. Des rectifications ont été effectuées; les frais de repas et de transports seront remboursés et versés le lendemain. Concernant la prise en compte du gain intermédiaire, les calculs sont explicités. La personne qui répond au BCMA dit qu'elle contactera directement Monsieur pour les lui détailler et répondre à ses questions. Finalement, la CCh relève que la décision de pénalité, à laquelle Monsieur s'est opposée, a été rendue par l'ORP, raison pour laquelle elle ne peut pas la reconsidérer.

Le BCMA fait un premier compte-rendu à Monsieur et reprend des nouvelles après la discussion entre ce dernier et la CCh. Monsieur dit ne pas être d'accord avec les décisions de la Caisse et vouloir déposer un recours.

---

*L'intervention du BCMA n'a pas permis de trouver une solution aux problèmes qui se posaient et opposaient l'usager à l'administration, mais elle leur a donné l'occasion de communiquer.*

### **Jenga social**

Envoyée par un ORP, Madame s'adresse au BCMA car elle ne comprend pas sa situation financière. Lorsqu'elle était malade, elle a perçu des APG et le RI qu'elle a ensuite remboursés. La personne en charge de son dossier lui a alors dit que tout était en ordre et qu'elle ne devait plus rien au CSR. Or, les APG du mois suivant ont été directement versées au CSR au motif que Madame y avait encore des dettes. De plus, elle a reçu une demande de remboursement des PCfam.

Après un examen minutieux des documents en mains de Madame, l'établissement d'un tableau récapitulatif de tous les montants versés – notamment de manière rétroactive – et remboursés, ainsi que des renseignements pris auprès de l'AAS, le BCMA peut expliquer à Madame pour quelle raison elle doit rembourser des PCfam sur une période de deux ans. Il apparaît que l'AAS s'est basée sur les calculs effectués par l'OCBE pour les bourses de ses enfants, calculs qui démontraient que Madame, ayant augmenté son taux d'activité, a gagné davantage sans

que le service n'en soit informé. De plus, Madame ayant bénéficié d'APG, aucune franchise ne s'applique et elle n'a pas pu déduire des frais de repas et de transports, ce qui augmente d'autant le revenu pris en considération.

Quant au remboursement du RI, le CSR répond que lorsque Madame a été informée qu'elle ne devait rien, tel était effectivement le cas, étant précisé que les calculs se font mois après mois. Or sa situation a évolué depuis lors.

Pour le reste, le CSR reconnaît la complexité de la situation, due notamment au fait que l'assurance perte de gain de Madame n'a pas respecté le principe de la subrogation pourtant annoncé. Ainsi, le CSR a avancé les montants dus par les APG à Madame afin qu'elle puisse couvrir ses besoins vitaux. Or, les APG ont ensuite été versées directement sur le compte de Madame, alors qu'elles devaient l'être sur le compte du CSR. A cela s'ajoute que peu de temps après avoir saisi le BCMA, Madame s'est inscrite à l'ORP et a perçu des indemnités chômage, qui ont d'abord été versées au CSR avant d'être transférées à Madame qui n'avait pas touché le RI le mois en question. Madame s'est ensuite acquittée des arriérés de RI indûment perçus afin de solder les comptes.

---

*Cet exemple met en lumière la complexité de certaines situations et la problématique des paiements rétroactifs, ce qui plonge les usagères et les usagers dans l'incompréhension alors qu'ils se trouvent dans une période de vie difficile.*

### ***Quand le chevreuil s'en mêle***

Monsieur contacte le BCMA car il estime ne pas avoir à payer une facture que le SAN lui réclame malgré ses explications. Il trouve la situation profondément injuste.

Monsieur a eu un accident de voiture : il est entré en collision avec un chevreuil. L'ampleur des dégâts était telle qu'il a demandé à son assurance si elle prenait en charge les frais de réparation, ce que cette dernière a accepté. Dès que Monsieur en a eu la confirmation, il a annulé le rendez-vous qu'il avait pour faire expertiser sa voiture, joignant à sa demande le constat de police et le courriel de son assurance. Monsieur est alors conscient que sa demande est hors délai, mais il estime ne pas avoir eu la possibilité d'en informer le SAN plus tôt. Il refuse donc de payer deux factures d'expertise, soit une pour le rendez-vous annulé et une pour l'examen qui a eu lieu deux semaines plus tard.

Contact est pris avec le SAN qui confirme que le délai pour annuler un rendez-vous d'expert-

tise est de trois jours ouvrables. Il considère que Monsieur aurait pu renoncer à son rendez-vous dans les délais, comme il l'avait d'ailleurs fait auparavant. Attendre la confirmation du remboursement des réparations par l'assurance n'est en effet pas un motif suffisant pour annuler un rendez-vous au dernier moment et, par égalité de traitement avec d'autres usagères et usagers, faire invalider la facture. Le SAN pourrait éventuellement entrer en matière si Monsieur démontre que le garagiste ne pouvait pas réparer la voiture dans les délais, notamment parce que des pièces étaient manquantes.

Le BCMA transmet ces informations à Monsieur qui relève que son garagiste lui a bel et bien dit qu'il n'avait pas les pièces pour réparer immédiatement sa voiture. Après en avoir obtenu la confirmation écrite, Monsieur la fait suivre au SAN qui est d'accord d'annuler la facture pour le rendez-vous manqué. Monsieur, satisfait, remercie le BCMA.

*L'intervention du BCMA a permis à l'usager de comprendre les contraintes du SAN et les justificatifs attendus.*

### ***L'importance de se parler***

Monsieur est orienté auprès du BCMA par une association. Il n'en peut plus car le CSR auquel il est rattaché commettrait de nombreuses erreurs.

---

Lors d'un entretien téléphonique, Monsieur précise ses griefs. Les paiements ou les remboursements de ses factures ne sont pas effectués ou du moins pas dans les délais, ce qui le place dans une situation difficile, notamment vis-à-vis de son assurance-maladie, de son médecin et de l'OP à qui il doit s'adresser tous les trois mois pour obtenir un extrait des poursuites car il cherche un appartement. Il constate également de nombreuses erreurs dans les montants qui lui sont versés, lorsqu'il s'agit du remboursement des frais de transports ou de repas. Ne recevant pas le détail du montant versé mensuellement, il ne sait pas ce que le CSR prend en charge ou non ; il reçoit des rappels qu'il se dépêche de payer pour ne pas être mis aux poursuites. De plus, on lui demande de produire plusieurs fois le même document pour cause de perte. Il se demande également comment les informations circulent en cas d'absence de courte ou longue durée du personnel administratif, car il a rencontré des problèmes lors de l'absence des gestionnaires qui se sont succédé pour suivre son dossier depuis qu'il est inscrit au CSR. Il ne comprend pas non plus pour quelle raison le même type de problème resurgit chaque mois. Cette situation génère chez Monsieur un sentiment d'insécurité, d'épuisement et d'angoisse, notamment lorsqu'il ouvre son courrier,

ainsi qu'une perte de confiance envers le service. Monsieur est d'accord que le BCMA contacte le CSR, idéalement pour organiser une séance de médiation. Il aimerait en effet pouvoir parler à la direction.

Le BCMA prend contact avec la direction du CSR qui est tout à fait disposée à participer à une séance afin d'entendre Monsieur et de discuter des éventuelles mesures à prendre.

Avant même que la séance n'ait lieu, Monsieur informe le BCMA qu'il n'a plus constaté d'erreurs dans le versement de son RI.

Lors de la séance de médiation, à laquelle assistent le gestionnaire de dossiers et un membre de la direction du CSR, Monsieur relate les problèmes qu'il a rencontrés et donne des exemples concrets. Il explicite les impacts psychologiques engendrés par cette situation. Le gestionnaire de dossiers comprend à quel point Monsieur en est affecté ; il se dit désolé et s'excuse. Il dit qu'il va tenir compte des remarques de Monsieur et qu'il a déjà pris des mesures pour améliorer la situation. Le membre de la direction présente à son tour des excuses. Pour le reste, des réponses sont apportées et des mesures concrètes discutées puis décidées afin de permettre un suivi optimal du dossier de Monsieur et de regagner sa confiance.

---

A la suite de la séance, Monsieur se dit très soulagé que le service ait reconnu ses erreurs et se soit excusé, ce qui a été le plus bénéfique pour lui. Il se dit aussi satisfait des mesures prises car il ne constate plus d'erreur lors du paiement de son RI.

*Cet exemple montre qu'il est difficile pour les personnes bénéficiaires du RI de savoir ce qui est ou non remboursé chaque mois, car elles ne reçoivent en principe pas de décompte mensuel. Il montre surtout à quel point le fait que l'administration reconnaisse une erreur et s'en excuse revêt une grande importance pour les usagers et les usagères.*

### **Où sont mes subsides ?**

Monsieur a été orienté auprès du BCMA par son AS car il n'a aucune réponse à sa demande de subside pour son assurance-maladie. Il a déposé une demande pour lui-même près de deux ans plus tôt, puis pour sa compagne, avec qui il s'est mis en couple et, finalement, pour leur enfant né dans l'intervalle. Malgré plusieurs relances auprès de l'OVAM, ni la famille ni l'AS, qui l'a aidée au dépôt de la demande, ne parviennent à glaner des informations sur son traitement. Par la suite, Monsieur obtient un subside pour lui-même mais non pour les membres de sa famille, ce qui met cette dernière dans une situation financière des plus précaires.

Le BCMA contacte l'OVAM afin de comprendre la situation. Il apparaît que si la demande de Monsieur est un cas « ordinaire » de subside, celle de son épouse relève d'un « cas de rigueur », qui exige un traitement particulier et pour lequel la procédure a été modifiée entre le moment du dépôt et celui du traitement de la demande. De plus, Monsieur a déposé sa demande directement auprès de l'AAS compétente, alors que celles de Madame et de l'enfant l'ont été par l'AS qui les suivait. La personne en charge du traitement à l'OVAM devait donc attendre que le dossier soit envoyé par l'AAS afin de pouvoir traiter la demande de toute la famille selon les barèmes applicables à cette configuration familiale. Elle avait mis une note dans le dossier indiquant que celui-ci devait lui être transmis dès réception de la demande des autres membres de la famille, mais tel n'a pas été le cas. L'intervention du BCMA a donc déjà permis de réactiver le dossier. La personne en charge confirme avoir désormais tous les documents nécessaires pour rendre une décision dans les meilleurs délais et attire l'attention du BCMA sur le fait que la famille devra remplir un formulaire afin de pouvoir bénéficier des subsides en 2026.

Quelques jours plus tard, la famille reçoit les décisions de l'OVAM accordant des subsides.

---

*L'intervention du BCMA a permis à cette famille de comprendre la complexité du système et d'obtenir les subsides auxquels elle avait droit.*

### **Mille-feuille administratif**

Madame est orientée auprès du BCMA par un service de l'Etat. Sa situation est en effet très embrouillée ; Madame ne comprend plus rien et ne sait pas que faire. Elle a pris contact avec la CCVD, mais n'a plus de nouvelles.

Madame et son mari sont à la tête d'une entreprise individuelle. Au début de l'année 2024, ils décident de la transformer en Sàrl. Bien qu'ils aient informé la CCVD de ce changement et fourni les documents demandés, ils continuent de recevoir des acomptes au nom de l'ancienne raison sociale. Ils signalent à plusieurs reprises cette erreur via la plateforme en ligne, mais sans effet. Peu de temps après, le couple reçoit les premiers commandements de payer, notamment pour des montants relatifs à 2023. De plus, leurs demandes de relevés de compte et du solde dû restent sans réponse. Madame explique avoir reçu des informations contradictoires de la CCVD et de l'OF, dont une commination de faillite pour un montant annoncé comme étant radié. A cela s'ajoute la demande de la CCVD que le couple rembourse le montant des AF 2024 pour ses enfants, alors qu'il ne les a pas payés.

Le BCMA prend contact avec la CCVD qui examine la situation de Madame et fournit des explications. Madame est affiliée en qualité d'indépendante et doit s'acquitter de trois types de cotisations : pour elle-même en tant qu'indépendante, pour son mari qui a la qualité d'employé et pour les AF qui sont versées à ce dernier. En 2023, seuls des acomptes sur une masse salariale estimée ont été versés. Le calcul final se fait sur la base de la déclaration effective des salaires versés en 2023, qui doit être remise au plus tard le 30 janvier 2024. Dans le cas de Madame, qui a remis son décompte en mars 2024, le montant des salaires versés en 2023 était nettement supérieur au montant estimé, raison pour laquelle elle doit s'acquitter de la différence et des frais pour déclaration tardive. En raison du non-paiement, Madame a été mise en poursuite.

Pour l'année 2024, Madame doit verser des cotisations desquelles sont déduites les AF. Ainsi, même si Madame et son mari n'ont pas reçu d'AF, celles-ci leur ont été indirectement versées via cette déduction.

La CCVD reconnaît avoir reçu un formulaire en été 2024, mais il s'agissait d'une « Annonce de fin d'activité » avec des explications indiquant un changement de raison sociale ; elle a donc demandé une

---

copie du RC et de l'attestation d'affiliation à la CVCI, mais elle n'aurait reçu que cette dernière. La CCVD envoie néanmoins une décision indiquant que les cotisations employeurs sont closes à la date de la création de la Sàrl. Les non-réponses à Madame s'expliquent par l'absence longue durée du collaborateur en charge du dossier dont les courriels ne peuvent pas être lus par ses collègues.

En février 2025, la CCVD réclame un montant à Madame qui s'en acquitte; la poursuite est ainsi annulée. La CCVD constate que des erreurs se sont effectivement glissées dans les calculs pour 2024. Elle rend donc une nouvelle décision en été 2025 avec voies de droit et explications; seul un montant pour 2023 doit encore être versé.

*L'intervention du BCMA a permis à Madame de clarifier sa situation et de pouvoir aller de l'avant avec sa nouvelle raison sociale. Cette situation montre à quel point les usagères et les usagers ont besoin d'explications afin de comprendre leur situation et se conformer aux attentes de l'ACV.*

### **Salariée ou indépendante ?**

Madame contacte le BCMA sur les conseils d'un service de l'ACV. Elle ne comprend

pas pour quelle raison la CCh ne tient pas compte de tous ses revenus pour lesquels elle a pourtant cotisé, au motif que son ex-employeur est qualifié de « porteur salarial ». Elle ne sait pas si cette manière de faire est correcte car on lui a seulement dit que le chef ne prenait pas en compte ces activités dans le calcul de son indemnité chômage.

Madame explique qu'elle effectuait des missions de chargée de projets par l'intermédiaire d'une association qui payait ses contributions sociales. Elle ne pouvait pas s'inscrire comme indépendante car elle n'avait alors qu'un seul mandant.

Le BCMA prend contact avec la CCh qui explique que l'OFAS, organe de contrôle, a émis une information qu'elle lui transmet<sup>9</sup>, où il considère que le portage salarial constitue un détournement des cotisations AVS, raison pour laquelle celles-ci ne sont pas comptabilisées. Dans le cas de Madame, et dans la mesure où elle trouvait elle-même ses mandats, la non-prise en compte de ces cotisations est correcte. La CCh reconnaît néanmoins que les explications fournies sont insuffisantes.

---

<sup>9</sup> <https://sozialversicherungen.admin.ch/fr/d/21762/download> (consulté le 16 décembre 2025).

---

Ces informations sont transmises à Madame qui les accepte. Elle demande cependant si elle ne peut pas récupérer les cotisations versées. La CCh étant dans l'incapacité de répondre, Madame est orientée auprès de la CCVD pour obtenir des réponses.

*L'intervention du BCMA a permis à Madame de comprendre les réponses reçues et sa situation.*

### **Action, réaction**

Madame est désespérée et ne sait pas que faire. Elle dit avoir reçu une lettre des impôts lui réclamant plus de 7'000 francs alors qu'elle est aux études et perçoit une bourse. Elle ne peut pas payer ce montant.

Le BCMA prend contact avec l'OID en charge du dossier. En réalité, il ne s'agit pas d'une taxation. Madame n'ayant pas envoyé le document « Modification des déterminations des acomptes » pour la période fiscale 2025, l'OID lui a envoyé un courrier avec un montant à payer afin de la pousser à remplir le document demandé. Madame est donc invitée à le faire, en précisant qu'elle ne peut pas payer d'acomptes.

Ces informations sont transmises à Madame qui remercie chaleureusement le BCMA car elle est soulagée de ne pas devoir payer 7'000 francs.

*L'intervention du BCMA a permis à Madame de comprendre ce qu'elle devait faire pour satisfaire aux exigences de l'OID.*

### **Envoyé, jamais reçu**

Sur conseil d'un responsable de l'Etat de Vaud, Monsieur contacte le BCMA car il ne comprend pas pour quelle raison l'autorité fiscale prélève un impôt à la source sur sa rente LPP alors qu'il est parti s'installer à l'étranger. Il estime que l'ACI considère à tort que son ancienne activité relève du droit public, ce qui justifierait ce prélèvement. Monsieur conteste cependant avoir été employé par l'ACV, même si son activité relevait de l'intérêt public. Il a tenté de joindre son précédent employeur pour se renseigner et confirmer ce point, mais sans succès: Monsieur a l'impression de se faire « balader » entre les différentes personnes responsables.

Le BCMA prend contact avec différents services de l'ACI afin de clarifier la situation. Il apprend qu'un courrier recommandé – mais non distribué – été adressé à Monsieur en 2024 à son adresse à l'étranger, alors qu'il avait annoncé à l'ACI avoir élu domicile chez son conseil en Suisse. Ce courrier, jamais réceptionné, expliquait que l'ACI considérerait effectivement que l'activité de Monsieur était régie par le droit public et justifiait l'application de la Directive 2025 concernant

---

l'imposition à la source des prestations de prévoyance versées par des institutions de droit public à des personnes qui ne sont ni domiciliées, ni en séjour en Suisse au regard du droit fiscal.

La question se pose alors de savoir si ledit courrier de 2024 peut être envoyé une nouvelle fois au conseil de Monsieur, ce qui lui ouvrirait un délai de réclamation. Après consultation à l'interne, il apparaît que tel est le cas. Monsieur est donc invité à faire valoir ses arguments quant à la nature de son ancienne activité dans sa réclamation.

*L'intervention du BCMA a permis de réparer une erreur de notification, ce qui laisse à l'usager la possibilité de faire valoir ses arguments sur le fond.*

### ***S'entendre pour se comprendre, se comprendre pour se faire confiance***

Madame vient au BCMA sur les conseils d'une association. Elle est dépitée et ne sait pas que faire. Elle élève seule sa fille qui a débuté sa scolarité. Selon le corps enseignant, celle-ci présente des troubles de l'apprentissage et nécessite des mesures renforcées, ce que Madame a refusé car elle estime que sa fille n'en a pas besoin, d'autant moins que le suivi logopédique n'était pas à la hauteur. Or, le corps enseignant revient à la charge

en cours d'année et lui dit que sa fille doit répéter son année et bénéficier de mesures particulières. Madame ne veut cependant pas d'un enseignement en milieu spécialisé. Elle ne comprend pas pour quelle raison on lui demande de signer un document alors qu'elle n'est pas d'accord avec son contenu. Elle se sent menacée, mise sous pression et exprime sa méfiance envers le corps professoral qui ne lui dit pas quelles sont les conséquences pour le cas où elle ne céderait pas. Elle ne se sent pas écoutée et invoque un problème de communication.

Le BCMA prend contact avec le doyen de l'établissement dans lequel est scolarisée la fille de Madame, qui explique que l'enfant rencontre des problèmes d'apprentissage. Une procédure d'évaluation standardisée a été mise sur pied à la suite du signalement d'un médecin qui suivait l'enfant, et ce avant même le début de sa scolarité. Le but est que l'enfant puisse bénéficier d'un enseignement spécialisé et d'une aide à l'intégration ; il ne s'agit en revanche pas d'un enseignement en milieu spécialisé. Selon la procédure, toute demande doit être adressée à l'OSPES au 1<sup>er</sup> avril pour l'année suivante. De plus, même si celle-ci est acceptée, le doyen ne peut pas garantir qu'il aura les ressources nécessaires pour la mise en œuvre de la mesure préconisée. Il explique qu'en raison du refus de la

---

maman, rien n'a été fait lors de la précédente rentrée scolaire; or, il serait bénéfique pour l'enfant d'être encadrée lors de la prochaine.

Le BCMA transmet ces explications à Madame qui comprend mieux la situation et dit qu'elle pourrait être d'accord avec la demande de mesures à la condition que son enfant ne doive pas répéter son année. Elle souhaite également avoir des informations concrètes sur lesdites mesures.

A la suite d'une séance qui s'est tenue à l'école, Madame revient auprès du BCMA. Elle exprime encore de nombreuses réticences mais considère ne pas avoir le choix car des mesures, dont elle ne connaît pas la teneur, seraient sinon prises à son encontre par la direction. Elle se sent une fois encore contrainte de signer. Elle relève néanmoins que le médecin est d'accord avec elle sur le fait que l'enfant doit continuer sa scolarité et ne pas répéter l'année.

Face aux craintes de Madame sur les mesures qui pourraient être prises à son encontre, le BCMA contacte la direction de l'établissement qui explique qu'il est très rare qu'aucune solution ne puisse être trouvée avec les parents, ceux-ci étant au contraire preneurs de telles mesures lorsqu'elles s'avèrent nécessaires. En cas de désaccord, il existe dif-

férents moyens permettant de discuter, par l'intermédiaire d'une commission de conciliation ou des bons offices de la DGEO. Un signalement à la DGEJ serait véritablement une *ultima ratio*. La direction insiste sur le fait que le but n'est pas de pérenniser l'aide mais d'offrir à l'enfant les moyens de s'intégrer et de progresser. Elle indique être à la disposition de Madame pour un entretien.

Ces propos sont rapportés à Madame qui émet encore quelques réserves, notamment au vu des mauvaises expériences passées. Elle comprend cependant mieux la logique et les raisons de telles mesures. Elle est également ravie de savoir qu'elle peut solliciter la direction de l'école.

*L'intervention du BCMA a permis d'expliquer les procédures scolaires et de soutenir l'usagère dans ses démarches afin qu'elle puisse les accomplir elle-même.*

### ***L'assurance de s'assurer***

Monsieur contacte le BCMA sur les conseils de l'Office de médiation de l'assurance-maladie<sup>10</sup>. Il explique avoir des dettes dont il ne peut pas s'acquitter en raison d'une double affiliation à l'assurance-maladie. L'OVAM l'a affilié d'office, avec une franchise

---

<sup>10</sup> <https://om-kv.ch/fr/nos-services/>

---

à 300 francs, lorsqu'il est arrivé en Suisse et qu'il était étudiant; il était pourtant couvert par l'assurance-maladie de ses parents dans son pays d'origine. Lorsqu'il a débuté une activité professionnelle quelque temps plus tard, et ne sachant pas qu'il était déjà affilié, il a signé un contrat avec une autre assurance avec une franchise à 2'500 francs. Cette assurance lui a fait payer un supplément de primes pour affiliation tardive. Environ une année plus tard, l'OVAM a revu rétroactivement sa dispense d'assurance-maladie, en ce sens qu'il a reconnu que Monsieur n'avait pas l'obligation d'être assuré lorsqu'il était étudiant. Monsieur estime qu'il n'aurait donc pas dû être affilié d'office puisqu'il a rempli ses devoirs en matière d'assurance. Dans un courrier reçu près de deux ans plus tôt, son assurance lui avait dit qu'il pouvait contester son affiliation d'office auprès de l'OVAM et retourner auprès de l'assurance de son choix.

Lorsque Monsieur vient au BCMA, l'assurance auprès de laquelle il a été affilié d'office lui a donné un ultime délai et lui réclame plusieurs années de primes impayées, primes dont il s'est notamment acquitté auprès de l'assurance de son choix, qui les lui a ensuite remboursées. Monsieur veut que l'OVAM rédige un courrier à l'attention de l'assurance à laquelle il a été affilié d'office

indiquant que Monsieur n'ayant pas signé de contrat, elle n'avait aucune autorité pour exiger qu'il reste assuré auprès d'elle, d'autant moins qu'il était déjà affilié lorsque l'OVAM a informé cette assurance de reporter son affiliation à la fin de ses études.

Après avoir eu un échange avec la personne en charge du dossier à l'Office de médiation de l'assurance-maladie, le BCMA prend contact avec l'OVAM pour demander des explications et savoir si celui-ci peut rédiger un tel courrier. Après discussion au sein du service, il apparaît que tel n'est pas le cas. En effet, l'envoi de la lettre annonçant le report de l'affiliation était dû au fait que Monsieur n'avait pas envoyé tous les éléments demandés. De plus, Monsieur aurait également tardé à s'affilier, ne l'ayant fait que plusieurs mois après le début de sa prise d'emploi. A tout le moins, il aurait dû réagir plus tôt et ne pas attendre deux ans.

Le BCMA explique la situation à Monsieur et à l'Office de médiation de l'assurance-maladie qui dit tenter de trouver une solution avec l'assurance d'office de Monsieur pour faire baisser sa dette.

*Même si la situation n'a pas pu être dénouée à la satisfaction de l'utilisateur, l'intervention du BCMA lui a fourni des clarifications.*

# LE BCMA EN CHIFFRES

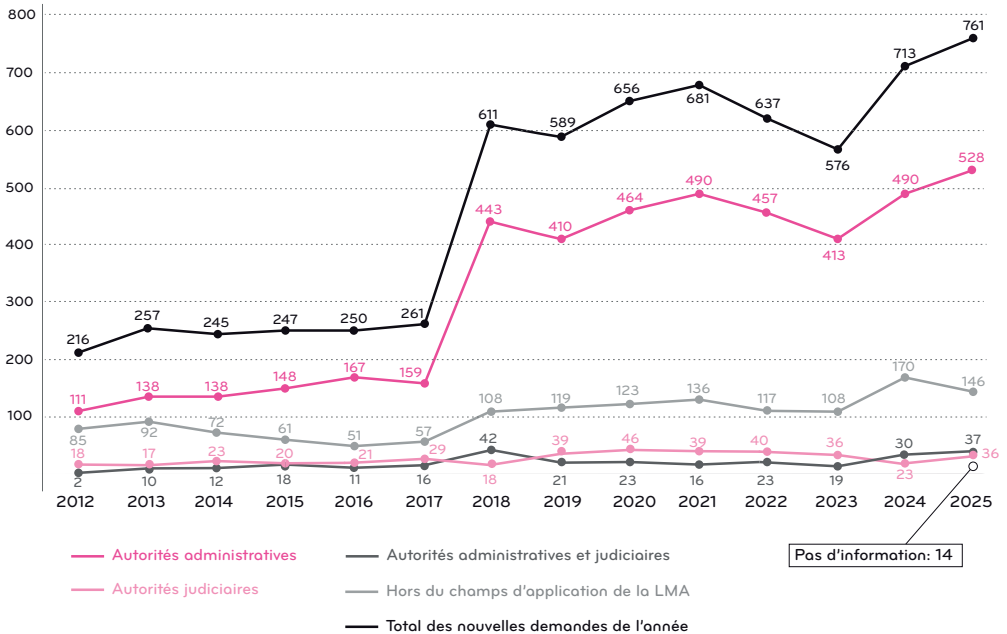
# NOUVELLES DEMANDES

En 2025, le BCMA a reçu **761** nouvelles demandes contre 713 en 2024, soit une hausse de **6.7%**. Le BCMA a également traité **106** demandes pendantes au 1<sup>er</sup> janvier 2025 (et non 104 comme indiqué dans le rapport 2024), soit un total de **867** demandes. La hausse concerne les autorités administratives et les délégataires de tâches publiques.

Sur ces **867** demandes, **775** ont été closes alors que **92** étaient encore pendantes au 1<sup>er</sup> janvier 2026.

Les demandes sont essentiellement le fait de particuliers (709); suivent les personnes morales (24), les autorités (17), puis les associations et fondations (7). Pour les quatre restantes, elles proviennent d'une autorité

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



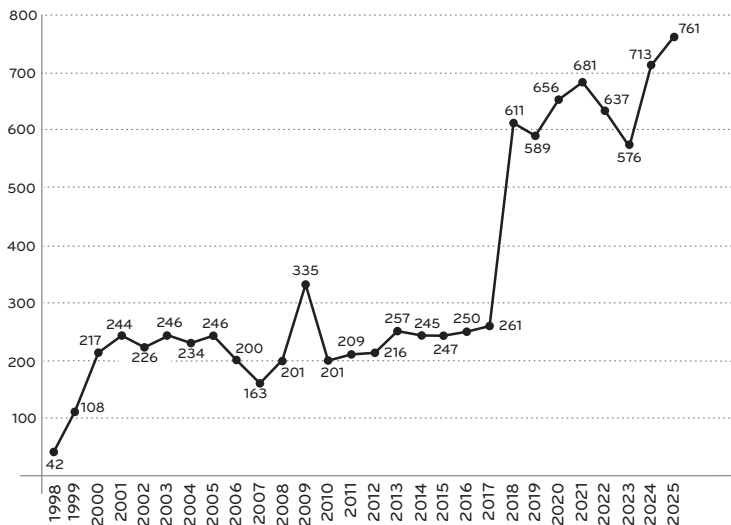
et d'un bureau de médiation administrative d'un autre pays, d'une autorité d'un autre canton et d'un conseil juridique.

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

La rubrique « pas d'information » est nouvelle; il y avait lieu de tenir compte des doléances concernant l'ensemble des autorités du Canton.

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

*Figure 2 – Evolution des nouvelles demandes depuis 1998*

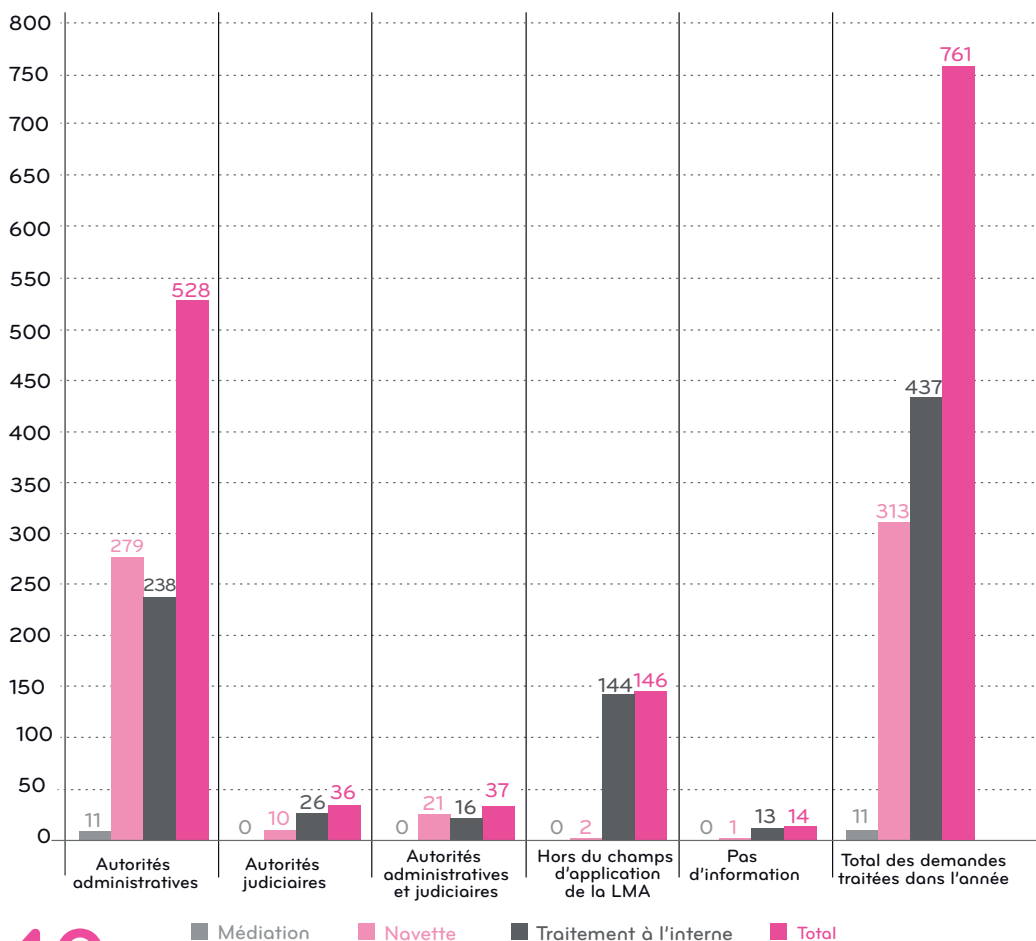


La **figure 3** montre le type de traitement pour les **nouvelles** demandes uniquement. A titre d'exemple, le nombre de nouvelles demandes traitées en « médiation » s'élève dans ce graphique à 11, alors que l'équipe du BCMA a effectué **16** séances de médiation en 2025, cinq ayant été menées pour des demandes déposées avant 2025.

Pour rappel<sup>11</sup>, le traitement à l'interne concerne toutes les situations pour lesquelles le BCMA ne prend pas contact avec l'autre partie, car il peut répondre au questionnement sur la base des explications et/ou des documents fournis, voire orienter vers le service compétent.

<sup>11</sup> Pour plus d'information, voir le Rapport annuel 2021, p. 8.

Figure 3 – Type de traitement des demandes déposées en 2025



---

Par navette, on désigne les situations dans lesquelles le BCMA fait office d'intermédiaire et rétablit indirectement la communication entre les personnes concernées en les contactant à tour de rôle, sans qu'elles ne soient mises en présence l'une de l'autre.

Finalement, par médiation, on entend toute séance qui met en présence toutes les personnes concernées.

## NOMBRE D'OPÉRATIONS

L'équipe du BCMA a effectué **11'682** opérations pour traiter les **867** situations, ce qui représente près de **13.5** opérations par demande. Elles se répartissent comme suit :

- 9'067 courriels (reçus et envoyés) ;
- 2'303 conversations téléphoniques ;
- 164 entretiens en présentiel (au bureau, en délocalisation ou à l'extérieur)
- 132 lettres (reçues et envoyées) ;
- 16 séances de médiation.

A noter que ni le temps passé à analyser un dossier ni les entretiens auprès des autorités menés pour présenter le BCMA et/ou faire un retour à la hiérarchie ne sont intégrés à ces chiffres (art. 28 al. 2 let. d et 32 al. 2 let. b LMA) ; dans ces cas, plusieurs demandes peuvent être abordées.

# INFORMATIONS DIVERSES

Le **tableau 1** et la **figure 4** listent les doléances exprimées par les personnes au moment où elles saisissent le BCMA ; ceci ne signifie pas que les griefs sont fondés, ni que le grief final est identique à celui exprimé lors de la saisine du BCMA. Une demande peut contenir plusieurs griefs.

Les doléances hors du champ d'application du BCMA (HCA) n'y sont pas intégrées ; en

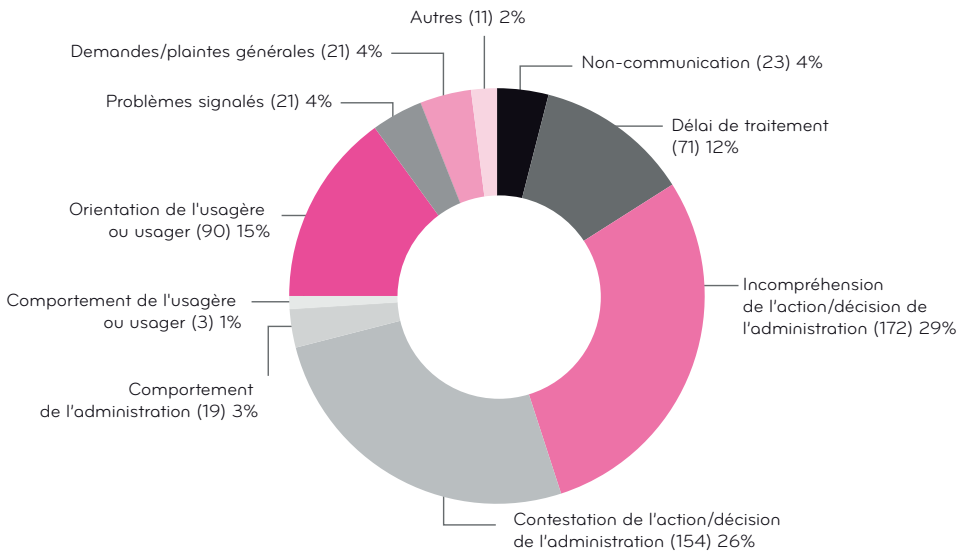
2025, il y a eu **146** demandes HCA. Il y a également eu **33** situations pour lesquelles il a été impossible de déterminer un grief, soit parce que la demande n'était pas claire, soit parce qu'elle en contenait une multitude.

Le **tableau 1** ci-après montre le pourcentage des différentes doléances exprimées ces cinq dernières années.

*Tableau 1 – Doléances exprimées ces cinq dernières années*

	2021	2022	2023	2024	2025
Non-communication	11 %	9 %	7 %	4 %	4 %
Délai de traitement	7 %	12 %	13 %	11 %	12 %
Incompréhension de l'action/décision de l'administration	16 %	22 %	20 %	25 %	29 %
Contestation de l'action/décision de l'administration	13 %	15 %	19 %	26 %	26 %
Comportement de l'administration	9 %	9 %	4 %	5 %	3 %
Comportement de l'usagère ou usager	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %
Orientation de l'usagère ou usager	37 %	28 %	27 %	20 %	15 %
Problèmes signalés	4 %	2 %	3 %	2 %	4 %
Demandes/plaintes générales	1 %	1 %	5 %	3 %	4 %
Autres	1 %	1 %	1 %	3 %	2 %

Figure 4 – Doléances exprimées en 2025



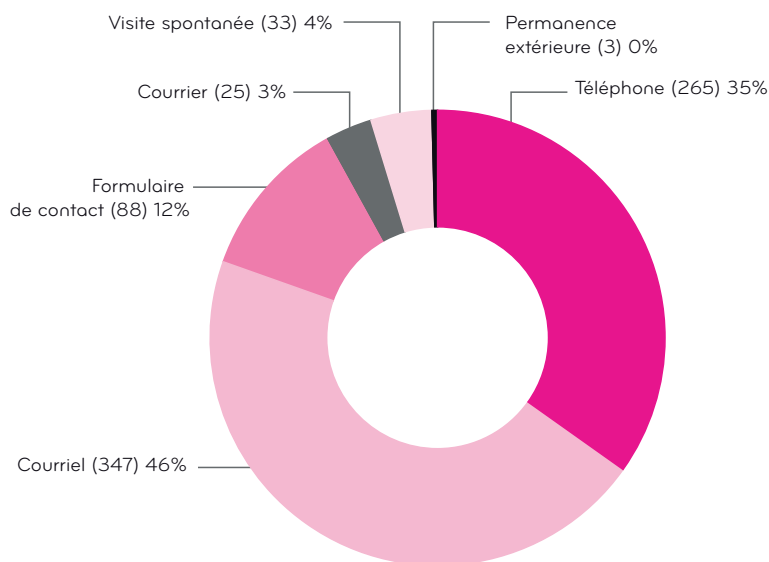
La **figure 5** détaille la forme du premier contact. La voie électronique (435) a regagné en importance par rapport au téléphone (265). Le fait que les horaires de la permanence téléphonique aient diminué pourrait expliquer cette évolution.

Le nombre de courriers (25) a augmenté, notamment ceux reçus en recommandé.

L'équipe du BCMA a noté la volonté de certaines personnes de n'avoir que des échanges écrits et de refuser toute discussion.

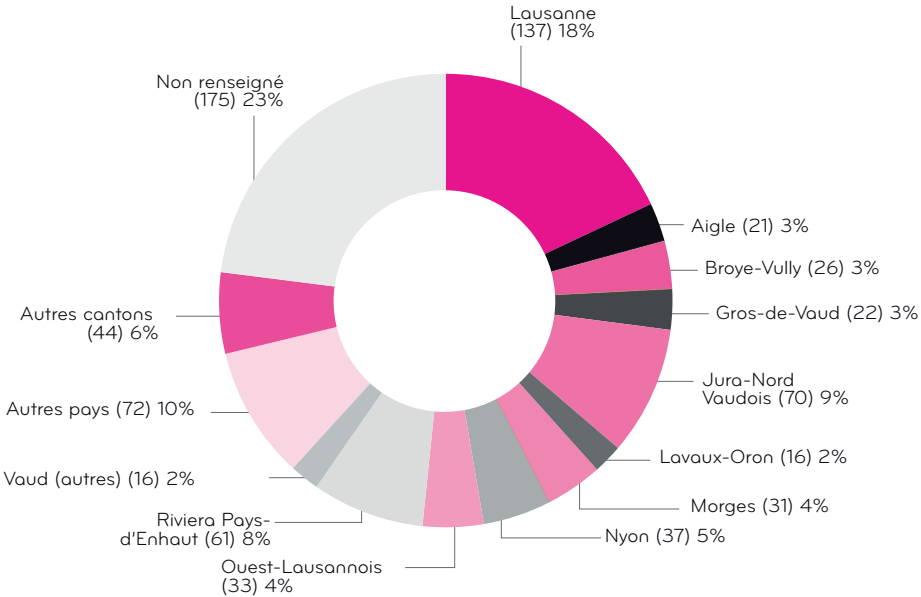
Quant aux visites spontanées, au bureau (33) ou à l'extérieur (3), leur nombre a également augmenté.

*Figure 5 – Forme du premier contact*



La **figure 6** ci-après illustre le lieu de résidence des personnes ayant déposé une demande en 2025.

Figure 6 – Lieu de résidence des personnes qui saisissent le BCMA



Le **tableau 2** fournit la liste des autorités qui ont été concernées par une demande de médiation en 2025. La nouvelle dénomination des départements au 1<sup>er</sup> juin 2025 a été utilisée pour toute l'année, raison pour laquelle les calculs ont dû être faits manuellement. Un risque d'erreur n'est donc pas exclu. Pour cette raison également, aucune

comparaison n'est faite avec les précédentes années.

A ces chiffres, s'ajoutent quatre demandes qui concernent toutes les autorités cantonales; il s'agit notamment de plaintes générales sur le fonctionnement de l'Etat ou sur les choix budgétaires.

*Tableau 2 – Autorités concernées par une demande de médiation en 2025*

		2025
<b>Département des finances, du territoire et du sport</b>	<b>DFTS</b>	<b>117</b>
Dont	DGF	106
	SAGEFI	1
	DGTL	6
	Autres	4
<b>Département de l'enseignement et de la formation professionnelle</b>	<b>DEF</b>	<b>24</b>
Dont	DGEO	15
	DGEP	8
	Autres	1
<b>Département de la jeunesse, de l'environnement et de la sécurité</b>	<b>DJES</b>	<b>92</b>
Dont	DGEJ	28
	DGE	7
	PolCant	9
	SPEN	3
	SSCM	1
	SCTP	41
	Autres	3
<b>Département de la santé et de l'action sociale</b>	<b>DSAS</b>	<b>102</b>
Dont	DGS	9
	Autres	10
	DGCS	83
	<i>Dont</i> OCBE	15
	OVAM	47
	BRAPA	11
	ASPC	2
	DIS	2
	DIRHEB	1
	autres	5

		2025
<b>Département de l'économie, de l'innovation, de l'emploi et du patrimoine</b>	<b>DEIEP</b>	<b>141</b>
Dont	SPEI	3
	DGEM	43
	SPOP	88
	<i>Dont</i> <i>État civil</i>	17
	DGIP	4
	Autres	3
<b>Département des institutions, de la culture, des infrastructures et des ressources humaines</b>	<b>DICIRH</b>	<b>42</b>
Dont	DGAIC	16
	DGMR	4
	SAN	14
	Autres	8
<b>Département de l'agriculture, de la durabilité, du climat et du numérique</b>	<b>DADN</b>	<b>9</b>
	DGAV	6
	DGNSI	3
<b>Chancellerie et entités indépendantes</b>		<b>6</b>
Dont	Chancellerie	2
	BIC	2
	APDI	1
	Conseil de la Magistrature	1
<b>Préfectures</b>		<b>4</b>
<b>Ministère public</b>		<b>3</b>
<b>Ordre judiciaire</b>		<b>71</b>
Dont	TC	3
	TAR	4
	JdP	28
	OP & OF	34
	RF	2
<b>Délégués</b>		<b>158</b>
Dont	CSR	81
	CCVD	23
	OAI	10
	EVAM	17
	AAS	23
	AVASAD	2
	ECA	2

---

# AUTRES ACTIVITÉS DU BCMA

## *Autres bureaux de médiation*

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 aux deux séances de l'AOP+ qui ont eu lieu à Fribourg et à Winterthur.

Des rencontres ont été organisées avec des bureaux de médiation institutionnelle, tels que *Médiation, doléances et remerciements* de la PolCant, les *Bons offices* de la DGEO, *l'Espace de médiation entre patients, proches et professionnels* du CHUV, la *Permanence d'orientation patients et résidents* du DSAS ainsi que le responsable de *l'Espace écoute et médiation*. Une rencontre a été également organisée à Lausanne pour faire la connaissance de la nouvelle équipe du *Bureau genevois de médiation administrative* (BMA) qui a réouvert ses portes en juin 2025.

La médiatrice cantonale a assisté au congrès organisé en Albanie à Tirana par l'AOMF sur la protection des lanceurs d'alerte. Elle a également participé à une table ronde organisée à Annecy, réunissant les médiatrices et médiateurs de *France Travail*, ainsi que des représentants du Grand-Duché du Luxembourg et de Belgique, afin d'échanger sur les

pratiques et contraintes des uns et des autres dans le cadre de leurs activités respectives.

## *Divers*

La médiatrice cantonale a reçu une délégation du *Congrès des pouvoirs locaux et régionaux du Conseil de l'Europe* dans le but d'assurer le suivi de la mise en œuvre de la *Charte européenne de l'autonomie locale et sur le respect des droits humains et de l'Etat de droit aux niveaux local et régional*. Elle a également dû répondre à un questionnaire sur ce même thème.

Elle a pu bénéficier gratuitement d'une formation en ligne sur les compétences médiatiques organisée par l'*International Ombudsman Institute*.

L'article rédigé à la suite de son intervention dans le cadre de la Journée de droit administratif 2024, organisée par l'Université de Lausanne, est paru en 2025 dans l'ouvrage « La résolution des conflits de droit administratif », sous le titre de la Médiation administrative (*Ombudsstelle*)<sup>12</sup>.

---

<sup>12</sup> THIERRY LARGEY / ANNE-CHRISTINE FAVRE / DOMINIQUE HÄNNI (éds), *La résolution des conflits en droit administratif*, collection « Pratique du droit administratif », Schulthess Editions Romandes 2025, p. 35.

---

La médiatrice cantonale a encore participé à quelques Café-Contact à Yverdon-les-Bains ainsi qu'à un Café-Réseau au Sentier. Ces rencontres permettent de faire la connaissance de services et d'organisations auprès desquelles orienter les usagères et les usagers en fonction de leurs besoins.

Elle a également assisté à la *Plateforme interservices – quérulence et menace* qui s'est tenue dans les locaux de la PolCant.

*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](mailto: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 2025, ainsi que les plans stratégiques 2018 – 2022 et 2023 – 2027 sont disponibles sur la page internet du BCMA ([www.vd.ch/bcma](http://www.vd.ch/bcma))*

*Achevé d'imprimer en juin 2026*

