



RAPPORT ANNUEL 2018



Bureau cantonal
de médiation administrative

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

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

Préambule	3
BCMA Pratique	4
Contact	4
Organisation	4
Terminologie	5
Autorités administratives	5
Autorités judiciaires	5
Hors du champ d'application de la LMA	5
L'activité du BCMA en quelques exemples	6
Rétablissement d'une communication constructive	6
Missions du Procureur général	8
Taxation d'office	8
Exportation des prestations d'assurance chômage	9
Octroi d'une bourse d'étude	10
Plan de paiement pour une dette d'impôts	11
Le BCMA en chiffres	12
Figure 1 – Nouvelles demandes	13
Figure 2 – État des demandes au 31 décembre	15
Figure 3 – Connaissance du BCMA	16
Figure 4 – Saisine du BCMA	17
Figure 5 – Lieu de résidence	18
Figure 6 – Instances concernées par les demandes	19
Plan stratégique	21
Autres activités du médiateur	22

En vertu de l'article 15 de la loi du 19 mai 2009 sur la médiation administrative (LMA), le médiateur adresse un rapport annuel au Grand Conseil, au Conseil d'État et au Tribunal cantonal. Il est publié sur le site Internet du BCMA :

www.vd.ch/bcma

PRÉAMBULE

Nous avons le plaisir de publier un nouveau rapport annuel qui présente les activités du Bureau cantonal de médiation administrative (BCMA). Comme il ressort des chiffres que vous trouverez dans la partie statistique, l'année 2018 a été une année chargée pour le bureau. Nous avons en effet observé une hausse substantielle des demandes qui nous sont parvenues.

Cette hausse nous place devant le défi des ressources. Nous avons amélioré et simplifié le suivi des demandes en adaptant notre base de données et en privilégiant pour nombre de dossiers une gestion purement électronique de ceux-ci. Nous mettons tout en oeuvre pour maintenir la qualité de nos services et continuer d'accomplir nos missions légales dans le respect des valeurs qui guident notre action : respect, écoute, rigueur, impartialité et indépendance.

Le présent rapport annuel vous donnera également un aperçu de notre manière de travailler par la description de quelques situations représentatives.

BCMA PRATIQUE

CONTACT

On peut atteindre le BCMA :

Pendant sa permanence téléphonique:

du mardi au vendredi de 9h30 à 13h 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
Rue Saint-Martin 6
à Lausanne

Par courriel:

contact.mediation@vd.ch

Par le formulaire de contact
de son site Internet:

www.vd.ch/bcma

Par courrier postal:

BCMA, case postale 5485
1002 Lausanne

ORGANISATION

Composition du BCMA au 31 décembre 2018 :

Christian Raetz
Médiateur cantonal

Lionel Zighetti
Médiateur cantonal
adjoint

Serge Fontannaz
Médiateur et
Secrétaire

TERMINOLOGIE

AUTORITÉS ADMINISTRATIVES

Dans ce rapport, on entend par autorités administratives :

- les services et offices de l'Administration cantonale vaudoise ;
- les personnes physiques et morales auxquelles l'État confie des tâches publiques ; par exemple : les Centre sociaux régionaux (CSR), l'Établissement vaudois d'accueil des migrants (EVAM), l'Établissement cantonal d'assurance (ECA), la Caisse cantonale vaudoise de compensation AVS.

AUTORITÉS JUDICIAIRES

Dans ce rapport, l'Ordre judiciaire vaudois – Tribunaux, Justices de paix, Offices des poursuites, Offices des faillites, Registre du commerce – et le Ministère public sont compris dans les 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, en particulier s'il s'agit de litiges relatifs aux relations de travail entre l'État et ses collaboratrices et collaborateurs.

Saisi de demandes qui n'entrent pas dans son champ d'application, le BCMA oriente les personnes concernées vers les personnes, instances et institutions les mieux à même de répondre à leurs questions et besoins (associations, administrations cantonales, conseils juridiques, etc.).

L'ACTIVITÉ DU BCMA EN QUELQUES EXEMPLES

Les exemples qui suivent respectent l'anonymat des personnes concernées par l'intervention du BCMA. Les situations sont tirées de demandes de médiation administrative traitées au BCMA en 2018. Elles ont parfois été légèrement adaptées afin de faciliter la lecture et d'exclure toute possibilité d'identification.

RÉTABLISSEMENT D'UNE COMMUNICATION CONSTRUCTIVE

Monsieur et Madame A déposent une demande au BCMA au sujet de leurs relations avec leur Centre social régional (CSR, autorité responsable de délivrer l'aide sociale). Le couple ne comprend pas pourquoi les frais de formation de l'épouse ne sont pas pris en charge ni pourquoi certains frais qu'ils revendiquent pour leurs enfants ne le sont pas non plus. Ils disent être à bout et ont l'impression que leur dossier est traité différemment de celui des autres bénéficiaires. Le mari a envoyé de multiples courriers et courriels à de très nombreux destinataires, lesquels n'avaient parfois aucun rapport avec le CSR.

Le BCMA a rapidement téléphoné à Monsieur A pour lui permettre d'expliquer ce qui lui arrive et lui proposer un rendez-vous avec son épouse. Un engagement a été pris lors de cet entretien: Monsieur A n'enverrait plus de courriels durant le temps de la médiation et passerait par l'intermédiaire du BCMA s'il avait des choses à communiquer. Cette manière de faire a permis tant à l'usager qu'à l'autorité de respirer un peu et de ne pas poursuivre dans une escalade du conflit.

Dans l'intervalle, avec l'accord du couple, le BCMA a contacté le CSR pour lui faire part de cette « trêve » des courriels et aussi entendre un premier point de vue de l'autorité concernée. Ce premier échange a permis de consta-

ter que, du côté du CSR, la situation était aussi perçue comme difficile, pesante et bloquée et que les époux ne pouvaient plus être canalisés, rendant la communication presque impossible. Le CSR s'est dit d'emblée favorable à l'intervention du BCMA, espérant pouvoir rétablir un mode de communication constructif.

Le couple a d'abord été reçu seul au BCMA ; il est revenu sur l'historique de ses relations avec le CSR et d'autres autorités administratives. Ils ont fait la liste des points litigieux avec le CSR. Il est apparu que le couple avait engagé certains frais et que le CSR ne les remboursait pas ou semblait tarder à le faire. Ils envoyaient, surtout monsieur, plusieurs courriels par jour, sans réaction ni résultat. Ils ne comprenaient pas pourquoi, car les frais engagés devaient servir leur autonomisation (formation) et l'intégration de leurs deux enfants.

Dans ce genre de situations, une séance de médiation en présence des requérants et de l'autorité peut souvent s'avérer utile. Le médiateur joue alors un rôle d'intermédiaire et de facilitateur en s'assurant, d'une part, que les usagers puissent faire passer clairement leurs demandes et, d'autre part, que le message de l'autorité

soit compris de manière univoque. C'est donc une telle séance qui a été organisée en présence des époux, de l'assistante sociale du CSR, du responsable des formations et d'un membre de la direction.

Durant la rencontre, le couple a fait état de son impression d'être traité différemment des autres, de ne pas obtenir des remboursements de frais qui lui paraissent dus ; il a aussi pu exprimer la détresse dans laquelle il se trouve en raison des nombreuses sollicitations qu'il envoie et qui ne reçoivent pas de réponse de la part du CSR. Il ne comprend pas pourquoi il n'obtient pas des aides qui lui paraissent évidentes et se sent maltraité et stigmatisé, dans un contexte où les parents se font beaucoup de soucis pour leurs enfants.

Dans la discussion, il est rapidement apparu que cette famille n'était pas traitée différemment des autres, comme elle le pensait. Le CSR avait, pour tous les points mis en avant, appliqué les normes légales en vigueur et tenté d'en expliquer le fonctionnement aux bénéficiaires. En particulier, leur attention avait fréquemment été attirée sur le fait qu'une demande de prise en charge financière exceptionnelle ne pouvait pas être traitée après coup et qu'ils ne devaient pas engager de frais

TAXATION D'OFFICE

avant d'avoir reçu la confirmation de leur prise en charge par le CSR, au risque sinon de ne pas se voir remboursés.

Dans la situation décrite ici, le couple avait souvent mis leur gestionnaire de dossier devant le fait accompli, en apportant des factures a posteriori. Les refus qui s'en étaient suivis avaient alors été perçus comme des punitions, alors qu'ils connaissaient d'autres personnes qui avaient vus des frais similaires être pris en charge.

Le CSR a pu réaffirmer sa volonté de remplir sa mission première, c'est-à-dire d'aider la famille dans son insertion sociale et professionnelle. La séance a aussi permis au CSR de mieux comprendre les manières d'agir du couple et leurs motivations. Madame et Monsieur A, de leur côté, ont pris conscience de l'engagement du CSR et de l'intérêt partagé de trouver une voie de sortie de l'aide sociale. Une bonne partie de la confiance a été retrouvée, et le couple s'est engagé à suivre les procédures formelles dans des requêtes d'aide exceptionnelle et de ne plus engager de frais sans avoir obtenu un accord préalable.

L'action du BCMA a permis de rétablir la communication entre l'autorité et les usagers, dans une situation où chacun ne se sentait plus en mesure d'entrer véritablement en contact avec l'autre.

A la veille des vacances de Noël, un contribuable passe au BCMA pour discuter de ses impôts, avec plusieurs sacs de «paperasse» sous les bras. Il ne comprend pas où il en est avec ses paiements, évoque une période passée difficile: un épisode dépressif suivi d'une hospitalisation, d'un passage au chômage, puis à l'aide sociale. Il a aujourd'hui retrouvé un travail et s'est progressivement remis au suivi de ses affaires. Il évoque une saisie importante de son salaire par l'Office des poursuites, pour des créanciers multiples dont il n'a pas connaissance dans les détails.

Le médiateur ouvre les courriers récents envoyés par l'État de Vaud et découvre parmi ceux-ci une récente décision de taxation d'office. Il apparaît que c'est la troisième taxation d'office consécutive de ce contribuable, toutes concernant des périodes durant lesquelles il bénéficiait du revenu d'insertion (RI). Ce dernier, bien que devant être déclaré, est un revenu exonéré. Le médiateur prend donc aussitôt contact avec l'Office d'impôts pour discuter de la situation.

Dans cette situation spécifique, sur la base des explications fournies, l'Office d'impôts concerné a accepté de revoir la dernière taxation d'office, moyennant que le contribuable dépose immédiatement une déclaration

d'impôt pour la période concernée. Ainsi, le contribuable pourra payer un impôt correspondant à ses revenus réels, bien plus bas que l'estimation qu'en avait faite l'autorité fiscale en l'absence de déclaration.

Il arrive que des personnes se trouvent dans une forme d'incurie et ne suivent plus leurs affaires administratives. Le BCMA peut contribuer à ce que ces personnes trouvent les ressources pour affronter leurs obligations administratives. En l'occurrence, l'intervention du BCMA a permis de repartir sur de nouvelles bases s'agissant des impôts.

PRESTATIONS D'ASSURANCE CHÔMAGE

Madame F, bénéficiaire de l'assurance chômage, a demandé l'exportation de ses prestations à l'étranger durant trois mois. Ce principe, soumis à des conditions restrictives, permet au demandeur ou à la demandeuse d'emploi de bénéficier des indemnités journalières lorsqu'il ou elle se rend dans un état de l'UE/AELE pour chercher du travail. L'assurée qui saisit le BCMA se trouve à l'étranger et son permis de séjour est en cours de renouvellement auprès du Service de la population (SPOP). Ainsi, elle n'a pas pu fournir de permis en cours de validité à la Caisse cantonale de chômage (CCh), qui contrôle la légalité du séjour avant de verser les indemnités. Elle a donc transmis une « Déclaration sur la légalité du séjour », document émis par sa commune de résidence, et qui atteste que le permis est en cours de renouvellement. Pourtant, la CCh ne lui a pas versé d'indemnité et Madame F ne parvient pas à contacter la caisse depuis l'étranger.

Un médiateur prend alors contact avec la CCh afin de clarifier la situation. Le document présenté par Madame F n'est effectivement pas suffisant; la caisse a tenté de la contacter, mais n'y est pas parvenue. Il existe une autre attestation, émise uniquement par le SPOP, qui men-

tionne explicitement qu'il existe un droit aux indemnités chômage durant la procédure de renouvellement. Le médiateur en informe aussitôt l'intéressée, qui va demander le document directement au SPOP ; le dossier sera rapidement débloqué pour permettre à l'assurée de toucher les indemnités auxquelles elle a droit.

L'intervention du BCMA permet de débloquent des situations dans lesquelles l'utilisateur ne sait plus comment s'en sortir, qu'il soit par exemple à l'étranger, ou qu'il ne sache pas précisément à qui s'adresser lorsque plusieurs autorités sont impliquées.

MISSIONS DU PROCUREUR GÉNÉRAL

Monsieur D interpelle le BCMA suite à sa « défaite » dans un procès pénal. Il considère que les magistrats ont commis des erreurs « techniques » et il voudrait les dénoncer au Procureur général. Le BCMA a proposé à Monsieur D de venir avec son volumineux dossier pour l'examiner et en discuter. Au cours de l'entretien, il apparaît que Monsieur D pense que le Procureur général agit comme une autorité de contrôle juridictionnel de l'activité des procureurs d'arrondissement, qui a le pouvoir de modifier les décisions prises par ces procureurs.

Le BCMA explique à Monsieur D que le Procureur général n'a pas ce pouvoir. Lorsqu'un procureur d'arrondissement (ou un juge) rend une décision et qu'on veut s'y opposer, seul le recours formel permet de la contester. Le Procureur général ne peut pas être actionné comme une autorité de recours exceptionnelle ni, d'ailleurs, le BCMA.

Dans les situations qui concernent les instances judiciaires, le rôle du BCMA se limite légalement à un rôle d'information et d'explication. Il peut toutefois présenter un regard neutre et détaché sur les situations et être un interlocuteur que les personnes concernées ne trouvent pas ailleurs ; cela permet le plus souvent de réduire la tension.

OCTROI D'UNE BOURSE D'ÉTUDE

Madame S prend contact avec le BCMA car elle vient de recevoir une décision de refus d'octroi d'une bourse par l'Office cantonal des bourses d'études (OCBE) pour une formation de bachelor en soins infirmiers au sein d'une haute école spécialisée (HES); elle a déjà débuté cette formation et vient de terminer le premier semestre avec d'excellents résultats. Âgée de 26 ans, n'ayant plus bénéficié d'une aide financière de ses parents depuis des années, elle ne sait pas comment elle pourra poursuivre sa formation suite à ce refus.

Après l'avoir entendue, le BCMA prend contact avec l'OCBE. Selon cet office, Mme S est titulaire d'un CFC. Après avoir travaillé et été indépendante financièrement, elle a obtenu une bourse en 2015 pour entamer un cursus de maturité professionnelle (obtenue en été 2016). Dans la mesure où elle a ensuite attendu l'été 2017 pour poursuivre son cursus en HES, il a fallu à nouveau examiner son statut de boursière indépendante. Or, elle n'en remplit plus les conditions légales; le requérant doit en effet avoir exercé une activité lucrative pendant deux ans sans interruption avant de commencer la formation pour laquelle il sollicite l'aide de l'Etat.

Le BCMA rencontre à nouveau Mme S afin de mieux détailler sa situation. Il en ressort

que durant les deux années précédant le début de sa formation, Mme S a eu des contrats de travail durant 20 mois, y compris pendant la période durant laquelle elle étudiait pour sa maturité professionnelle. Les montants gagnés lui ont permis d'être indépendante financièrement, avec un revenu mensuel étalé sur 24 mois d'environ 2'500 francs. Si elle a attendu avant de poursuivre son cursus en 2016, c'est qu'il n'y avait plus de place et qu'elle a ainsi dû repousser son début de formation d'une année. Au vu de sa situation personnelle et financière, il est par ailleurs vraisemblable que si elle n'obtient pas de bourse, Mme S devra renoncer à la poursuite de sa formation.

Dans le cadre des discussions avec le BCMA et sur la base des faits et arguments présentés, l'OCBE accepte de réexaminer la situation de Mme S, laquelle collabore à la clarification de son parcours depuis 2012, afin de fournir à l'autorité la vision la plus précise possible. Finalement, l'OCBE rend une nouvelle décision d'octroi d'une bourse d'étude en qualité de boursière indépendante; Mme S peut poursuivre sa formation.

L'action du BCMA a permis de préciser les faits et a conduit l'autorité à reconsidérer sa position en évitant des procédures administratives et judiciaires supplémentaires.

PLAN DE PAIEMENT POUR UNE DETTE D'IMPÔTS

Monsieur V prend contact avec le BCMA à la suite du refus d'une proposition d'arrangement qu'il a faite à l'Office d'impôt de district (OID). Monsieur V a une dette d'impôts de quelques milliers de francs, qu'il propose de rembourser à raison de 200 francs par mois. Il évoque une situation financière difficile mais exempte de poursuites; il tient à ce que cet état perdure car il est en train de développer une activité indépendante.

L'OID a refusé la proposition de Monsieur V car lorsqu'il met en place des arrangements avec un contribuable, il englobe le remboursement de la dette et le paiement de l'impôt courant, tout en veillant à ce que le plan de recouvrement dure un temps raisonnable. En l'occurrence, la proposition de Monsieur V pour résorber sa dette se serait étalée sur une période trop longue.

Toutefois, l'examen de la situation permet au BCMA de constater que Monsieur V, malgré des revenus modestes, ne bénéficie pas des subsides de l'Office vaudois de l'assurance maladie (OVAM). L'obtention d'un tel subside permettrait à Monsieur V de dégager une marge de quelques centaines de francs par mois.

Parallèlement aux démarches que Monsieur V entreprend avec l'OVAM dans le but de pou-

voir bénéficier du subside dans les meilleurs délais, le BCMA prend contact avec l'OID, qui accepte de suspendre la procédure de recouvrement jusqu'à décision de l'OVAM connue.

Quelques semaines plus tard, l'OVAM octroie un subside à Monsieur V; celui-ci peut ainsi adresser à l'OID une proposition de plan de recouvrement de sa dette qui est acceptée par l'autorité.

La discussion entre le BCMA et l'usager permet de comprendre mieux la situation et de dégager des pistes de solutions qui peuvent être discutées avec l'autorité.

LE BCMA EN CHIFFRES

DES CHIFFRES EN HAUSSE

En 2018, le BCMA a reçu 611 nouvelles demandes. Parmi celles-ci, 137 étaient des demandes que nous avons appelées « guichet unique », à savoir des demandes de personnes qui ne cherchent pas à atteindre le BCMA mais directement le service concerné et qui sont tombées, plus ou moins par hasard, sur notre numéro.

Depuis la refonte du site internet de l'État, on trouve une référence au BCMA au bas de chaque page du site, en cliquant sur « Contact ». Cette page de contact (Contacter l'administration cantonale) renvoie d'abord à l'annuaire téléphonique de l'État, puis offre une liste de thèmes souvent demandés avant de présenter succinctement l'activité du BCMA en cas de « problème avec l'administration cantonale ». La quasi-totalité des demandes « guichet unique » proviennent de cette page. Cette nouvelle présence sur le site officiel du canton explique sans doute pour beaucoup la forte augmentation des demandes constatée cette année, aussi pour celles correspondant aux missions légales du BCMA.

Pour toutes les demandes « guichet unique », le BCMA a transmis les coordonnées du service concerné, en précisant être disponible si un problème devait survenir par la suite. N'étant pas formellement des demandes de

médiation, ces 137 demandes ont été exclues des statistiques du présent rapport ; c'est ainsi le chiffre de 474 nouvelles demandes de médiation que l'on retiendra dans la présentation statistique qui suit.

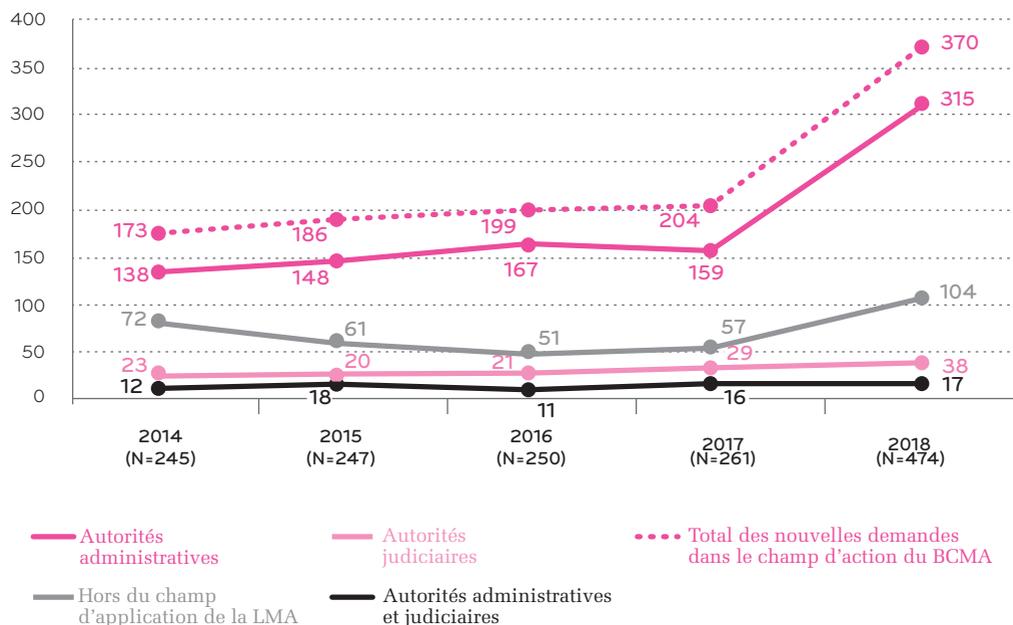
La Figure 1 ci-après fait état de la distribution de ces 474 nouvelles demandes selon qu'elles entrent dans le champ d'action du BCMA ou non. Les demandes qui sont dans le champ d'action étaient au nombre de 370, avec une très nette augmentation des demandes concernant les autorités administratives. Les demandes concernant les autorités judiciaires augmentent aussi, mais de façon moins marquée, et les demandes « hybrides » sont stables. Après plusieurs années de baisse consécutives, le nombre des demandes « hors champ d'action » augmente, mais leur proportion par rapport au total demeure stable. Ces demandes sont celles qui ne concernent pas les autorités cantonales vaudoises (conflits entre privés, problèmes avec une administration communale ou d'un autre canton, etc.).

NOUVELLES DEMANDES

Cette très forte augmentation (plus de 80%) a été absorbée avec les ressources existantes. Un nombre important de demandes (184) étaient des demandes simples, à savoir des demandes d'informations ou d'orientation traitées rapidement, car ne nécessitant pas l'examen d'un dossier ou la prise de contact

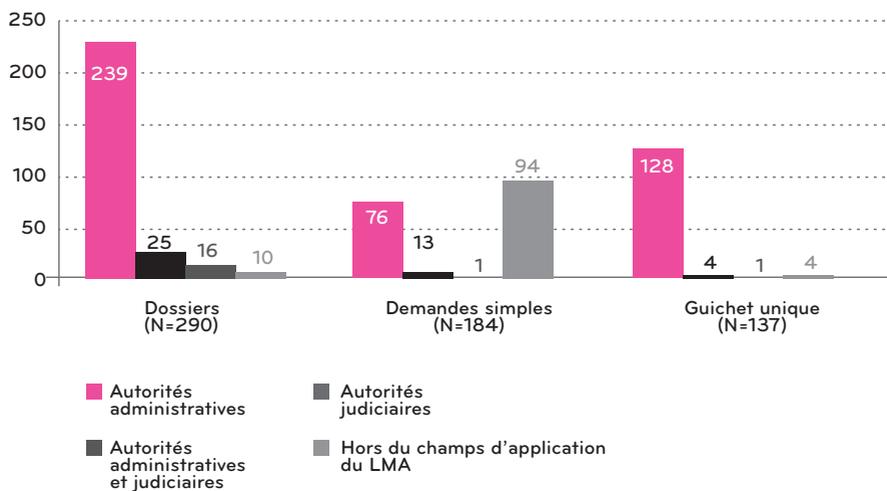
avec l'autorité concernée. En rognant ces demandes de la statistique, la hausse des nouvelles demandes entrant dans le champ d'action du BCMA reste toutefois très marquée, mais dans une moindre mesure (+ 37%). La figure 1.1, page suivante, propose ainsi une autre visualisation des données.

Figure 1



NOUVELLES DEMANDES (SUITE)

Figure 1.1

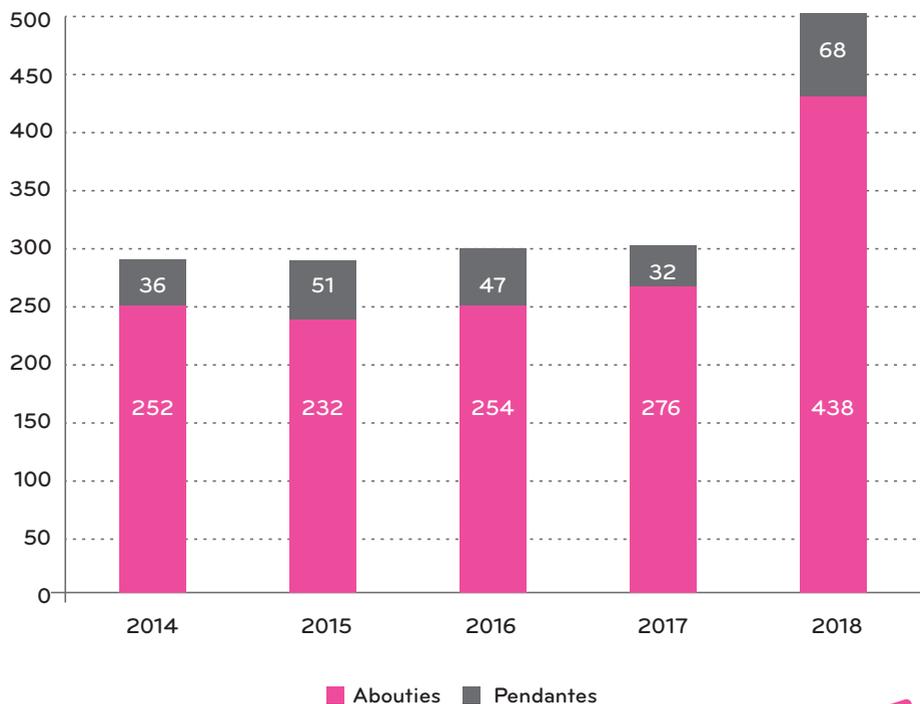


ÉTAT DES DEMANDES AU 31 DÉCEMBRE

Comme chaque année, le BCMA a traité en 2018 des demandes qui avaient été introduites précédemment et qui n'étaient pas encore abouties à la fin de l'année 2017. Ces demandes étaient au nombre de 32. Au total, le BCMA a ainsi traité 506 demandes au

cours de l'année 2018, sans comptabiliser les demandes « guichet unique » mentionnées plus haut. La figure 2 ci-dessous fait état des demandes clôturées et des dossiers encore pendants. Près de 90 % des demandes ont été clôturées à la fin de l'année 2018.

Figure 2

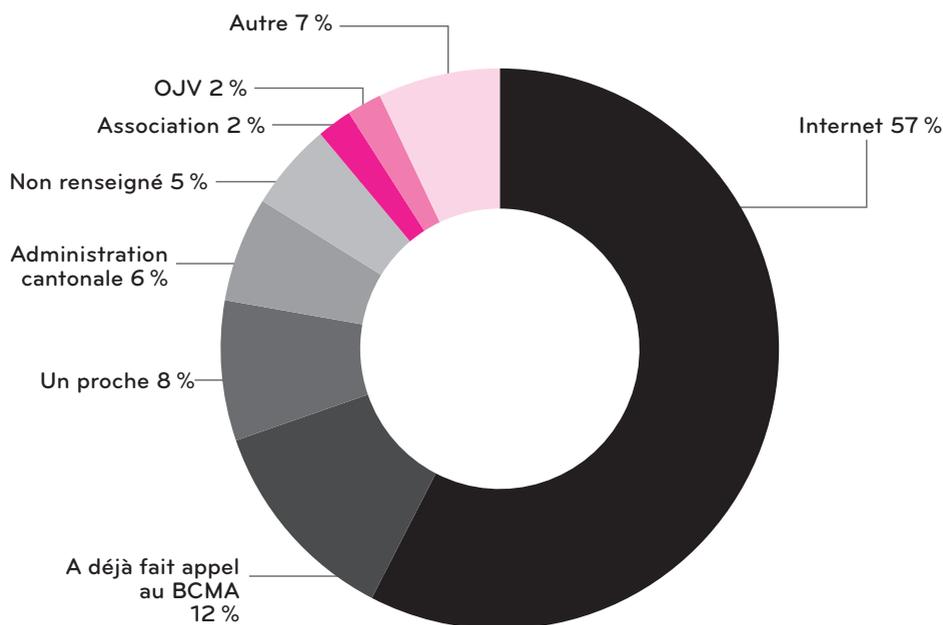


DÉTAIL DES NOUVELLES DEMANDES DE L'ANNÉE 2018

CONNAISSANCE DU BCMA

La tendance selon laquelle les personnes ont appris l'existence du BCMA par internet s'est encore renforcée en 2018, notamment du fait de la nouvelle conception du site internet de l'État. Les chiffres des autres moyens de connaître le BCMA, en tenant compte de la hausse liée à internet, demeurent dans les mêmes proportions que précédemment.

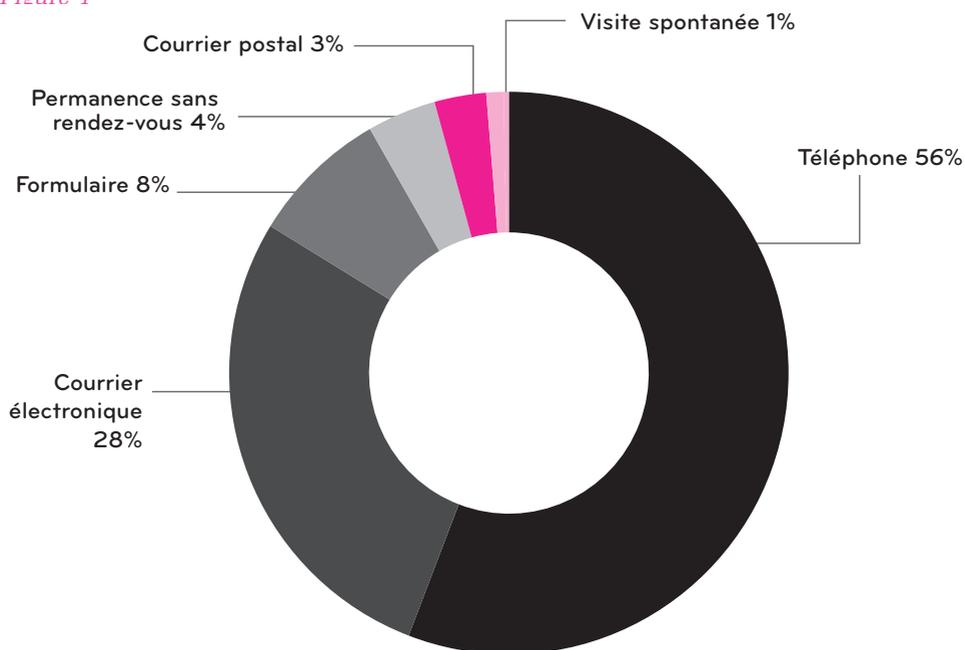
Figure 3



SAISINE DU BCMA

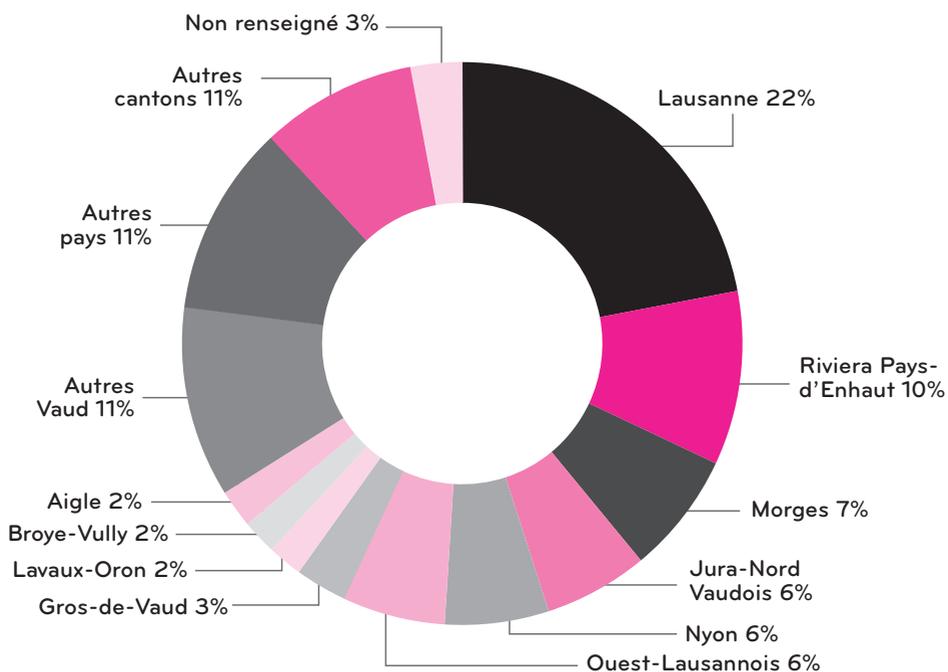
Le téléphone reste le moyen privilégié pour déposer une demande. Ce contact direct est précieux pour le BCMA, qui cherche en règle générale à avoir un tel échange de vive voix avec les personnes qui le saisissent, afin de bien comprendre la demande et pouvoir aussi expliquer l'action et les missions du bureau. On constate par ailleurs que le nombre de personnes qui saisissent le BCMA par courrier postal continue de diminuer.

Figure 4



LIEU DE RÉSIDENCE

Figure 5



INSTANCES CONCERNÉES PAR LES DEMANDES

Le dernier tableau fournit une liste des autorités (administratives ou judiciaires) qui ont été concernées par une demande de médiation et le nombre de demandes pour chacune. Il est important de souligner que le fait qu'une autorité soit concernée par une demande ne signifie pas pour autant qu'il y ait un grief formulé contre cette autorité.

Par exemple, il peut arriver qu'un office des poursuites soit un interlocuteur important, sans que la demande se dirige spécifiquement contre lui. Il apparaîtra quand même dans la liste ci-dessous. Ni les demandes simples ni les demandes « guichet unique » ne sont comptabilisées ici.

Figure 6

	2018	2017	2016
Administration cantonale des impôts	53	41	21
Service de la population	52	29	33
Office vaudois de l'assurance maladie	29	10	7
Centre social régional	21	29	26
Service de l'emploi	18	7	9
Office des curatelles et tutelles professionnelles	15	20	16
Offices des poursuites	15	16	12
Direction de l'insertion et des solidarités	15	5	5
Justice de paix	11	12	12
Caisse cantonale vaudoise de compensation AVS	8	7	3
Service des automobiles et de la navigation	8	13	10
Tribunal cantonal	8	5	2
Police cantonale	6	3	3
Service de protection de la jeunesse	6	9	7
Secteur recouvrement du Service juridique et législatif	6	6	4
Direction générale de l'enseignement obligatoire	5	6	5
Service des communes et du logement	5	-	-
Direction générale de l'environnement	4	1	2
Office de l'Assurance invalidité pour le canton de Vaud	4	5	4
Direction générale de l'enseignement postobligatoire	3	1	0
Service de l'enseignement spécialisé et de l'appui à la formation	3	-	-
Office du médecin cantonal	3	3	2
Tribunal d'arrondissement	3	2	2
Chancellerie	2	1	1

Figure 6 (suite)

	2018	2017	2016
Direction générale de l'enseignement supérieur	2	1	0
Etablissement cantonal d'assurance	2	2	2
Ministère public	2	2	1
Office de l'accueil de jour des enfants	2	-	-
Direction des affaires vétérinaires et de l'inspection	1	1	2
Service de la promotion de l'économie et de l'innovation	2	-	-
Bureau de l'égalité entre les femmes et les hommes	1	-	-
Direction générale de la mobilité et des routes	1	1	0
Office de l'information sur le territoire	1	-	-
Offices des faillites	1	2	0
Registre du commerce	1	-	-
Registre foncier	1	-	-
Direction de l'archéologie et du patrimoine	1	-	-
Service pénitentiaire	1	-	-

Le BCMA a contacté au moins une autorité pour 360 demandes reçues. Par ailleurs, en 2018, le BCMA a effectué sept séances de médiation (entretiens que réunissent tant l'autorité concernée que l'usagère ou l'utilisateur).

UN PLAN STRATÉGIQUE POUR LE BCMA

Dans le rapport annuel 2017, nous avons présenté un plan stratégique avec :

Une vision

Le médiateur aide les usagères et les usagers dans leurs relations avec les autorités et les appuie pour trouver des solutions en cas de conflits. Il contribue à améliorer la qualité des services aux citoyen-ne-s.

Une devise

Le médiateur : au service de tou-te-s et engagé pour une meilleure administration.

Des valeurs

respect – écoute – rigueur – impartialité – indépendance

Le plan stratégique contient par ailleurs trois buts stratégiques :

- Promouvoir la culture de bonne administration
- Optimiser le traitement des réclamations
- Optimiser la communication

La hausse substantielle des demandes n'a pas permis d'investir ces trois buts à la hauteur de ce qui était initialement planifié. L'accent a été mis sur les aspects les plus opérationnels du plan stratégique, soit le travail sur la

nouvelle version de la base de données de suivi des dossiers et une formalisation plus poussée de certaines étapes du traitement des demandes. La hausse du nombre de dossier nous a également poussés à une simplification du processus de traitement des dossiers, ce qui a permis de dégager du temps pour le traitement de fond des demandes. Les autres objectifs opérationnels ont été abordés de front, mais sans ressources suffisantes pour les mener à terme. Il y a donc plusieurs chantiers qui ont été ouverts sans être finalisés. Il conviendra de se concentrer plutôt sur quelques objectifs et de les mener à terme, avant de pouvoir réaliser les suivants. La hausse des demandes de médiation a par ailleurs contribué à une approche plus prudente que prévu s'agissant de la politique de communication que nous voulions mettre en place.

AUTRES ACTIVITÉS DU MÉDIATEUR

ASSOCIATION DES OMBUDSMANS PARLEMENTAIRES SUISSES (AOP+)

L'Association des ombudsmans parlementaires suisses a pour buts l'échange d'expériences et de pratiques, le soutien aux ombudsmans parlementaires suisses et la communication publique en lien avec l'activité de ceux-ci. Le médiateur cantonal a participé aux deux séances annuelles de l'association.

ASSOCIATION DES OMBUDSMANS ET MÉDIATEURS DE LA FRANCO- PHONIE (AOMF)

Le médiateur cantonal a participé au 10ème congrès de l'AOMF, qui s'est déroulé du 7 au 9 novembre 2018, à Bruxelles et Namur en Belgique. Cette rencontre s'est conclue par l'adoption de la Déclaration de Namur, appelant au renforcement et à la consolidation des institutions de médiation, à la promotion d'une stratégie pour un État ouvert, à la réalisation d'une société inclusive et au respect des droits fondamentaux de chaque citoyen. Enfin, les médiateurs et ombudsmans se sont engagés à renforcer la confiance des personnes à leur égard en adoptant un Guide des valeurs et principes déontologiques. Plus de 90 personnes venues d'Afrique, d'Europe et d'Amérique ont participé à ce Congrès.

PERSONNES VICTIMES DE MESURES COERCITIVES ET DE PLACEMENTS ADMINISTRATIFS

Le Département fédéral de justice et police (DFJP) a institué, le 15 février 2017, une commission consultative qui a comme principal but le soutien de l'Office fédéral de la justice dans le traitement de demandes de contributions de solidarité sur la base de la loi fédérale du 30 septembre 2016 sur les mesures de coercition à des fins d'assistance et les placements extrafamiliaux antérieurs à 1981. Cette commission est composée de 9 membres, dont le médiateur cantonal; elle s'est réunie à cinq reprises en 2018 à Berne.

Vous pouvez commander la documentation du BCMA :

- *Loi du 19 mai 2009 sur la médiation administrative (LMA)*
- *Feuille de présentation du BCMA*
- *Rapports annuels depuis 2010*

Par :

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

Achévé d'imprimer en novembre 2019