



RAPPORT ANNUEL 2020



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
Prolongation d'un visa de tourisme en raison de la pandémie	6
Revenu d'insertion (RI) et remboursement de l'indu	7
RHT ou droit au chômage	8
Renonciation à déposer une réclamation	9
Le BCMA en chiffres	11
Nouvelles demandes	12
Figure 1 – Nouvelles demandes selon les autorités concernées et le type de traitement	13
Evolution des nouvelles demandes au fil des ans	14
Figure 2 – Nouvelles demandes ces cinq dernières années	14
Figure 3 – Nouvelles demandes ces dix dernières années	15
Figure 4 – Etat des demandes au 31 décembre 2020	16
Informations diverses	17
Figure 5 – Connaissance de l'existence du BCMA	17
Figure 6 – Forme du premier contact	18
Figure 7 – Lieu de résidence	19
Figure 8 – Instances concernées par les demandes	20
Plan stratégique	22
Autres activités du médiateur	23

En vertu de l'article 15 de la loi du 19 mai 2009 sur la médiation administrative (LMA), la médiatrice 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

Le Bureau cantonal de médiation administrative (BCMA) publie son rapport annuel qui présente ses activités pour l'année 2020. Vous y trouverez des informations générales, des statistiques et quelques exemples tirés de la pratique.

Je profite de ce préambule pour remercier chaleureusement les Député-e-s du Grand Conseil, qui m'ont élue en qualité de médiatrice cantonale, le 1^{er} septembre 2020. Je suis très honorée de la confiance qui m'a été témoignée et j'ai à cœur d'accomplir, avec engagement et motivation, la mission qui m'a été confiée.

Entrée en fonction le 1^{er} janvier 2021, soit au terme de la période concernée par ce rapport, il m'est apparu indispensable de faire connaître l'activité du BCMA en 2020. Celui-ci a en effet dû relever des défis importants, tels que s'adapter aux mesures liées à la pandémie et au départ du médiateur cantonal, Monsieur Christian Raetz, à la fin du mois d'avril. L'intérim a été assuré par le médiateur cantonal adjoint, Monsieur Lionel Zighetti, à qui j'adresse ici mes vifs remerciements.

Les mesures sanitaires ont contraint le BCMA à supprimer la permanence sans rendez-vous, qui se tient habituellement le mercredi de 15h00 à 19h00, et qui n'a pas pu être rouverte au jour de la rédaction de ce rapport. Cette fermeture n'a cependant pas empêché les usagers et les usagères d'adresser leurs doléances au BCMA, par courriel ou par téléphone, comme en atteste le nombre de nouvelles demandes déposées, qui est quasi identique à celui de 2019.

Je vous souhaite à toutes et à tous une excellente lecture.

Sylvie Cossy
Médiatrice cantonale

BCMA PRATIQUE

CONTACT

On peut atteindre le BCMA :

Pendant sa permanence téléphonique:

du mardi au vendredi de 9h30 à 12h30 au
021 557 08 99

Par courriel:

contact.mediation@vd.ch

Par le formulaire de contact
de son site Internet:

www.vd.ch/bcma

Par courrier postal:

**BCMA, case postale 5485
1002 Lausanne**

En raison de la pandémie de COVID-19, la permanence sans rendez-vous du mercredi de 15h00 à 19h00 a été suspendue. Elle reprendra dès que les conditions sanitaires le permettront.

ORGANISATION

Composition du BCMA au 31 décembre 2020 :

Lionel Zighetti
Médiateur cantonal
ad interim

Serge Fontannaz
Médiateur et
Secrétaire

Florence Ineichen
Médiatrice

TERMINOLOGIE

AUTORITÉS ADMINISTRATIVES (AA)

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, telles que les Centres 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 (AJ)

Les *autorités judiciaires* incluent l'Ordre judiciaire vaudois (OJV) – Tribunaux, Justices de Paix, Offices des poursuites, Offices des faillites, Registre du commerce – et le Ministère public.

HORS DU CHAMP D'APPLICATION DE LA LMA (HCA)

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 vaudoises. Il s'agit, par exemple, d'une relation entre un ou une administré-e et sa commune, d'un problème de bail ou de voisinage, ou d'une demande de conseils juridiques ;
- la demande concerne les autorités cantonales mais n'entre pas dans le champ d'application de la LMA, tels les litiges relatifs aux relations de travail entre l'État et ses collaboratrices et collaborateurs ou lorsqu'il existe une instance de médiation spécialisée dans le domaine concerné.

Saisi de demandes qui n'entrent pas dans son champ de compétence, le BCMA oriente les usagers et les usagères vers les personnes, instances et institutions les mieux à même de répondre à leurs questions et besoins (associations, administrations communales, conseils juridiques, etc.). Pour la plupart, ces demandes sont traitées sans délai.

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 par le BCMA en 2020. Elles ont parfois été légèrement adaptées afin d'en faciliter la lecture et d'exclure toute possibilité d'identification.

PROLONGATION D'UN VISA DE TOURISME EN RAISON DE LA PANDÉMIE

Madame B, ressortissante étrangère et non francophone, est propriétaire d'une résidence secondaire dans les Alpes vaudoises, où elle vient régulièrement passer ses vacances.

Arrivée en Suisse à la fin décembre 2019, elle prend contact avec le BCMA à la suite des annonces du Conseil fédéral, en mars 2020, car son visa de tourisme de 90 jours sera prochainement échu. Son pays ayant suspendu tous les vols internationaux, elle ne sait pas quand elle pourra rentrer chez elle. Elle n'arrive pas à joindre le Service de la population (SPOP), lequel est en train de mettre en place des mesures exceptionnelles pour s'adapter aux injonctions sanitaires liées à la pandémie. Madame B ne sait pas si elle doit demander une prolongation de son visa et craint de rencontrer des problèmes à sa sortie de Suisse.

Malgré la situation extraordinaire prévalant en mars 2020, le BCMA entre en contact avec le SPOP afin de clarifier la situation de Madame B et d'identifier une solution. Le SPOP demande d'abord que Madame B se présente personnellement aux guichets à Lausanne, munie de différents documents, comme c'est l'usage, ce que cette dernière ne souhaite pas, car elle est une personne « à risque ». Puis, comme les guichets sont finalement

fermés au public, le SPOP met en place une procédure de demande en ligne, ce qui permet à Madame B de prolonger son visa en toute sécurité.

Face à l'inconnu d'une situation sanitaire extraordinaire, le BCMA a réussi à maintenir ses activités. Dans le cas d'espèce, il a soutenu, accompagné et rassuré une personne qui, craignant de se retrouver dans l'illégalité, se sentait perdue, ne sachant pas vers qui se tourner pour demander de l'aide et régulariser ses conditions de séjour.

REVENU D'INSERTION (RI) ET REMBOURSEMENT DE L'INDU

Monsieur G, bénéficiaire du RI depuis quelques années, constate que son forfait est amputé de 255 francs par mois. Après s'être renseigné auprès du Centre social régional (CSR), il apprend que cette retenue se base sur une décision de remboursement, prise près de 20 ans plus tôt – alors qu'il avait recours pour la première fois à l'aide sociale – par un service n'existant plus en raison d'une restructuration.

Monsieur G saisit le BCMA car il veut savoir si cette retenue est légale au regard du calcul de son minimum vital et de celui de sa compagne, également au bénéfice du RI, avec qui il fait ménage commun.

Contacté par le BCMA, le CSR confirme pouvoir, sans passer par une procédure de poursuites, se rembourser directement pour une dette liée au RI lorsque le débiteur est au bénéfice du RI, dans la mesure où le minimum vital absolu, destiné à couvrir les besoins essentiels et vitaux, n'est pas entamé. Dans le cas d'espèce, le montant prélevé équivaut à 15 % du forfait RI (1'700 francs) et est donc dans la norme. Le CSR n'est de plus pas en mesure de réexaminer le montant de la retenue, car il n'est pas en possession de la décision de remboursement. Les documents des anciens services se trouvent en effet à la Direction générale de la cohésion

sociale (DGCS), autorité regroupant désormais toutes les activités de politique sociale et médico-sociale du canton.

A la demande du BCMA, la DGCS envoie au CSR la décision de remboursement. Après examen des documents et plusieurs échanges, le CSR applique finalement la retenue de 15 % au seul montant concernant Monsieur G, non au forfait total du ménage, ce qui équivaut à 165 francs de retenue chaque mois, en lieu et place des 255 francs. Ce montant, qui ne remet pas en cause le remboursement de l'indu, permet à Monsieur G et à sa compagne de vivre plus décemment.

Le BCMA a répondu aux questions de Monsieur G quant à la légalité d'un prélèvement sur son forfait RI; Monsieur G a compris sa situation et les bases légales qui la sous-tendaient. En outre, au travers des contacts pris avec les services sociaux, le BCMA a pu faciliter la communication entre eux et leur faire comprendre la situation difficile dans laquelle Monsieur G, et par là-même sa compagne, se trouvaient. L'indu reste, mais le prélèvement mensuel a baissé de 90 francs, ce qui a son importance. Comme le dit Monsieur G : « chaque sou compte ! »

RHT OU DROIT AU CHÔMAGE

Depuis septembre 2020, Madame O, étudiante, travaille en parallèle à ses études dans un restaurant en qualité de serveuse. Elle est au bénéfice d'un contrat de durée indéterminée d'auxiliaire sur appel, ce qui lui procure un revenu lui permettant de payer son loyer et de couvrir ses besoins vitaux. Les restaurants ayant dû fermer en novembre 2020 à cause de la pandémie, Madame O n'a plus de revenu.

Madame O saisit le BCMA car elle se trouve dans une impasse. Elle n'a pas droit aux RHT (indemnité pour réduction de l'horaire de travail) parce qu'elle travaille comme auxiliaire dans ce restaurant depuis moins de six mois. Elle a contacté les services sociaux mais elle n'a pas droit au revenu d'insertion car elle a une petite épargne qu'elle veut conserver pour financer ses études. Si elle a suffisamment cotisé à l'assurance-chômage, notamment en raison de ses précédentes activités, elle ne peut pas prétendre aux indemnités journalières car elle est au bénéfice d'un contrat de travail. Pour toucher le chômage sans subir de pénalités, Madame O devrait se faire licencier, ce qu'elle ne souhaite pas, car elle tient à conserver son emploi.

Le BCMA prend contact avec la Caisse cantonale de chômage (Cch). Après exa-

men du cas à l'interne par différents responsables, il apparaît que le travail de Madame O n'est pas considéré comme convenable au sens de la loi sur le chômage et qu'elle pourrait démissionner sans subir de pénalité, solution que Madame O n'accepte pas davantage.

La réponse apportée n'a pas répondu aux attentes de l'usagère. L'intervention du BCMA a cependant permis de clarifier la situation de celle-ci sur son éventuel droit au chômage et d'identifier une solution autre que celle qui lui avait été initialement proposée.

RENONCIATION À DÉPOSER UNE RÉCLAMATION

Monsieur R téléphone au BCMA : il est marié, à la retraite, et ses revenus se composent d'une rente AVS ainsi que d'un petit complément LPP d'une centaine de francs; son épouse est encore active professionnellement.

A la suite d'un accident de la circulation survenu dans un autre canton, Monsieur R a été sanctionné par une lourde amende à laquelle il n'a pas fait opposition. Bien que la décision soit entrée en force, Monsieur R refuse de s'en acquitter. Les autorités du canton où s'est déroulé l'accident ont introduit une procédure auprès de l'Office des poursuites (OP) du domicile de Monsieur R, dans le canton de Vaud. Afin de recouvrer le montant réclamé, l'OP a procédé au calcul du minimum vital du couple, établissant une saisie mensuelle de plusieurs centaines de francs. Monsieur R veut s'y opposer parce que son épouse sera très prochainement à la retraite et que cette saisie représentera alors une charge financière insupportable.

La discussion avec Monsieur R permet de clarifier la situation. Monsieur R reconnaît qu'il ne peut plus contester l'amende, mais dit souhaiter que son règlement soit financièrement supportable pour le couple. Des explications sont fournies à Monsieur R

sur le rôle des OP, les règles auxquelles ceux-ci sont tenus pour calculer le minimum vital, ainsi que les possibilités qui existent pour en demander la réadaptation, lorsque la situation financière se modifie.

Au terme de l'entretien téléphonique, Monsieur R décide de renoncer à s'opposer à l'avis de saisie; il annoncera à l'OP, en temps opportun, la modification des revenus de son épouse, afin de faire modifier le montant de la saisie.

Dans les situations qui concernent les instances judiciaires, lesquelles incluent les OP, le rôle du BCMA se limite à favoriser une meilleure compréhension de leurs actions et vise un but d'information (art. 29 et 30 LMA). Ici, l'intervention du BCMA a permis à l'usager de mieux comprendre la façon de travailler des OP, d'accepter la saisie dont il était l'objet, et de renoncer à s'y opposer. Dans cette demande, dite « simple », l'OP concerné n'a pas été contacté et n'a pas été informé que son avis de saisie avait été longuement discuté et analysé.

LE BCMA EN CHIFFRES

NOUVELLES DEMANDES

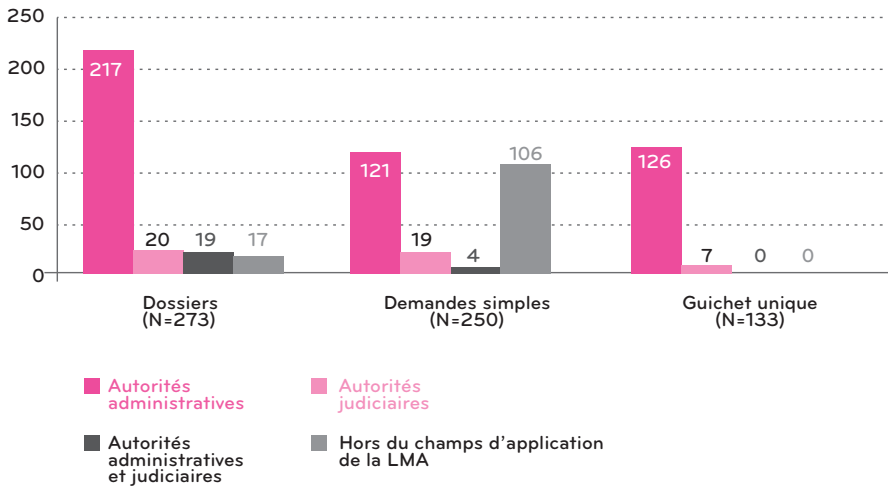
En 2020, le BCMA a reçu **656** nouvelles demandes. La figure 1 ci-contre présente les demandes en fonction des autorités concernées et du type de traitement opéré par le BCMA, selon les définitions suivantes :

- « dossier » : demande qui nécessite un examen des pièces (transmises par la personne, détenues par l'autorité) et, souvent, une prise de contact avec celle-ci ;
- « demande simple » : demande traitée en répondant à l'usagère ou l'utilisateur, sans examiner des documents, ni prendre contact avec une autorité administrative ou judiciaire, et ne nécessitant pas un suivi particulier de la situation. Il s'agit souvent d'une demande d'information ;
- « guichet unique » : demande qui n'est pas une demande de médiation à proprement parler. Il s'agit de personnes qui ont écrit ou appelé le BCMA, mais qui pensent s'adresser au service concerné. L'action du BCMA consiste en principe à transférer la demande à l'autorité compétente ou à indiquer le contact du service.

Parmi ces **656** demandes, **133** étaient des demandes de type « guichet unique ». Par conséquent, et à l'instar des années précédentes, nous retiendrons, pour la suite de ce rapport, le chiffre de **523** nouvelles demandes, soit une hausse d'un peu plus de 1 % par rapport à 2019 (516 nouvelles demandes).

Environ 65 % des demandes concernaient les autorités administratives, 7 % les autorités judiciaires et 4 % des situations impliquant les deux types d'autorités. Environ 24 % des demandes n'entraient pas dans le champ d'action du BCMA (art. 2 al. 2 et art. 3 al. 2 et 3 LMA).

Figure 1 – Nouvelles demandes selon les autorités concernées et le type de traitement



ÉVOLUTION DES NOUVELLES DEMANDES AU FIL DES ANS

La figure 2 montre l'évolution du nombre de nouvelles demandes déposées au BCMA ces cinq dernières années, la figure 3, ces dix dernières années. On constate que les nouvelles demandes ont doublé en cinq ans et plus que triplé en dix ans.

Figure 2 – Nouvelles demandes ces cinq dernières années

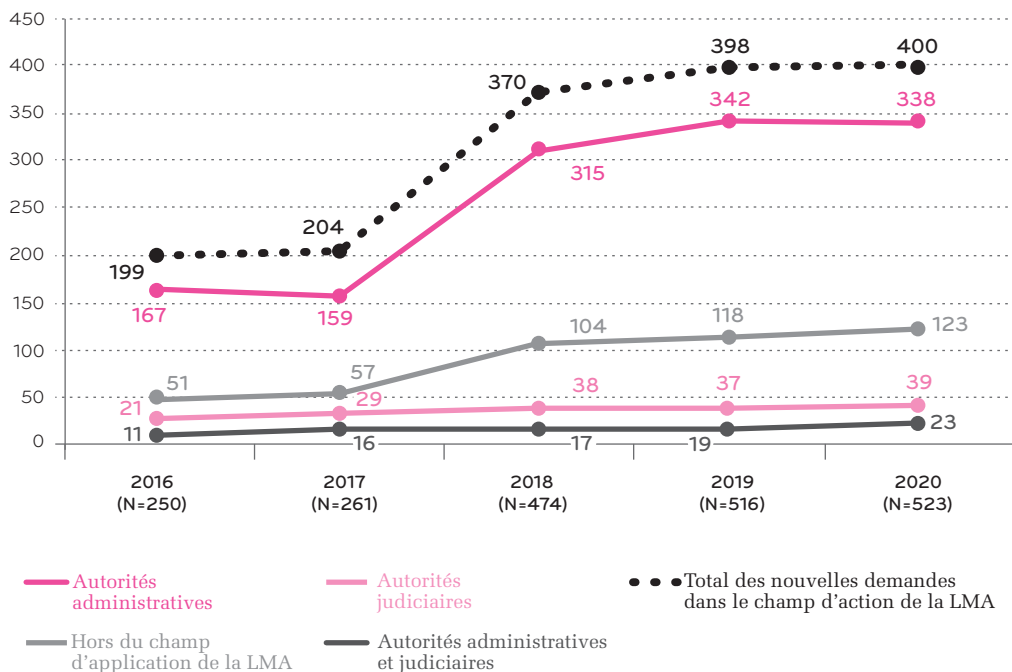
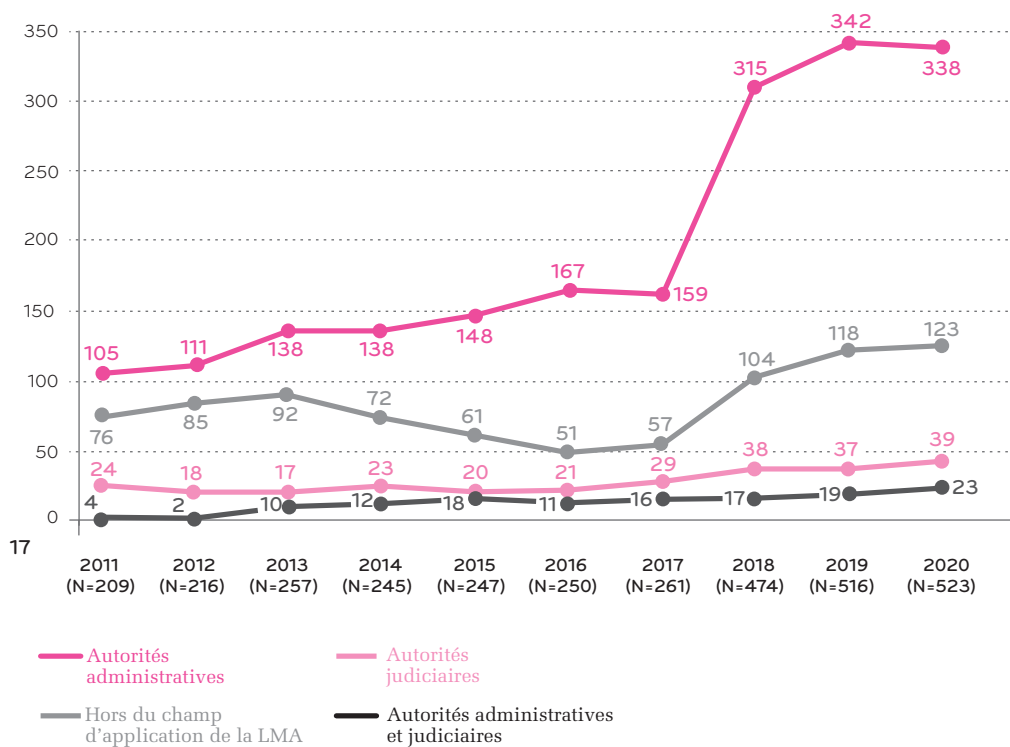


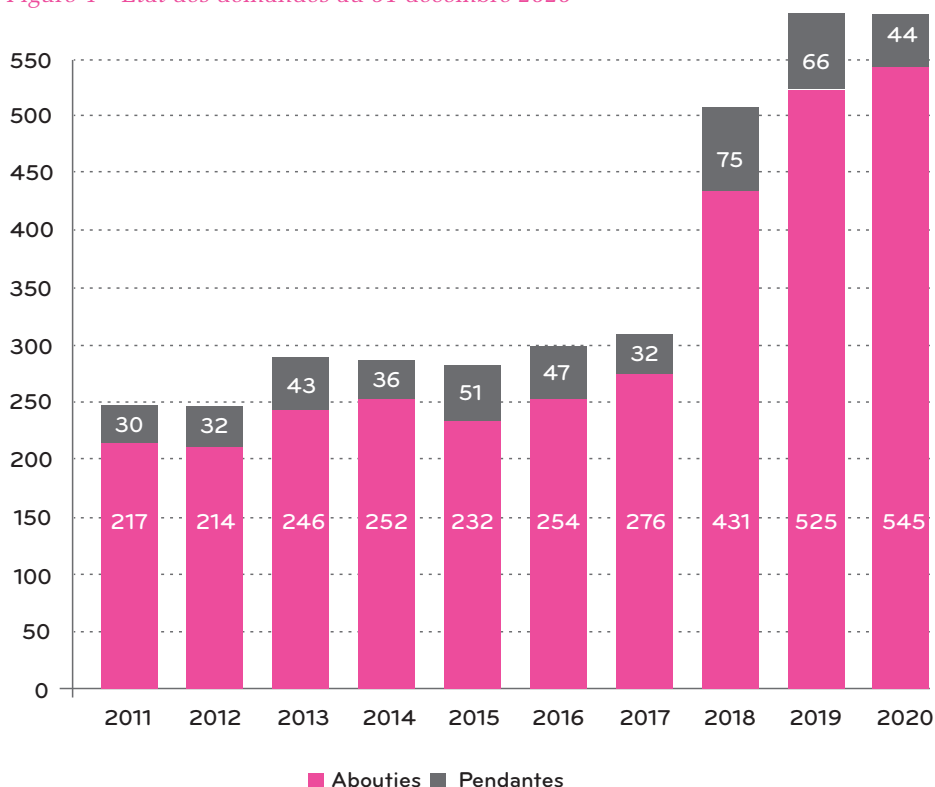
Figure 3 – Nouvelles demandes ces dix dernières années



ETAT DES DEMANDES AU 31 DÉCEMBRE 2020

Outre les 523 nouvelles demandes, le BCMA a traité 66 demandes qui étaient pendantes au 1^{er} janvier 2020, soit un total de 589 demandes (sans compter les 133 demandes dites « guichet unique » comme mentionné ci-dessus). La figure 4 fait état des demandes clôturées et des dossiers encore pendants au 31 décembre 2020. En raison de la situation liée à la pandémie et au départ du médiateur cantonal, un certain nombre de demandes simples non urgentes n'ont pas fait l'objet du traitement habituel, notamment dans les situations où les usagères et les usagers n'ont pas donné suite. Le taux d'aboutissement particulièrement élevé constaté en 2020 est dû, en partie, à ce phénomène, ainsi qu'à la clôture de certains dossiers, ouverts depuis un certain temps à des fins de contrôle et de suivi, mais dont la demande de médiation a été considérée comme aboutie.

Figure 4 – Etat des demandes au 31 décembre 2020

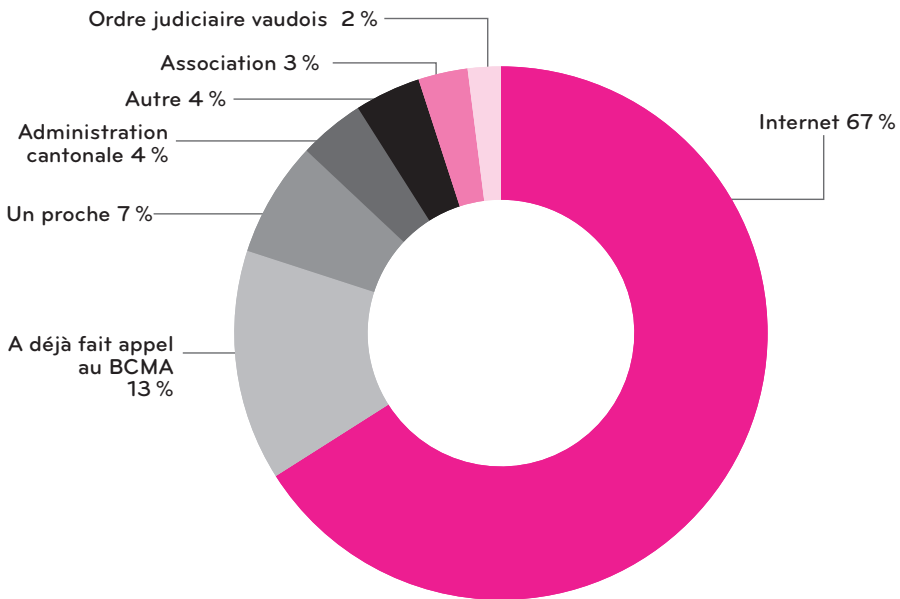


INFORMATIONS DIVERSES

CONNAISSANCE DE L'EXISTENCE DU BCMA

Dans la grande majorité des cas, les personnes contactent le BCMA après avoir appris son existence en faisant des recherches sur internet (moteurs de recherche ou directement sur le site de l'État), proportion qui a encore augmenté en 2020. Les pages internet du BCMA ont été vues 8'252 fois en 2020. La proportion du nombre de personnes ayant déjà fait appel au BCMA est restée stable, le bouche à oreille ayant en revanche moins bien fonctionné en cette année de pandémie.

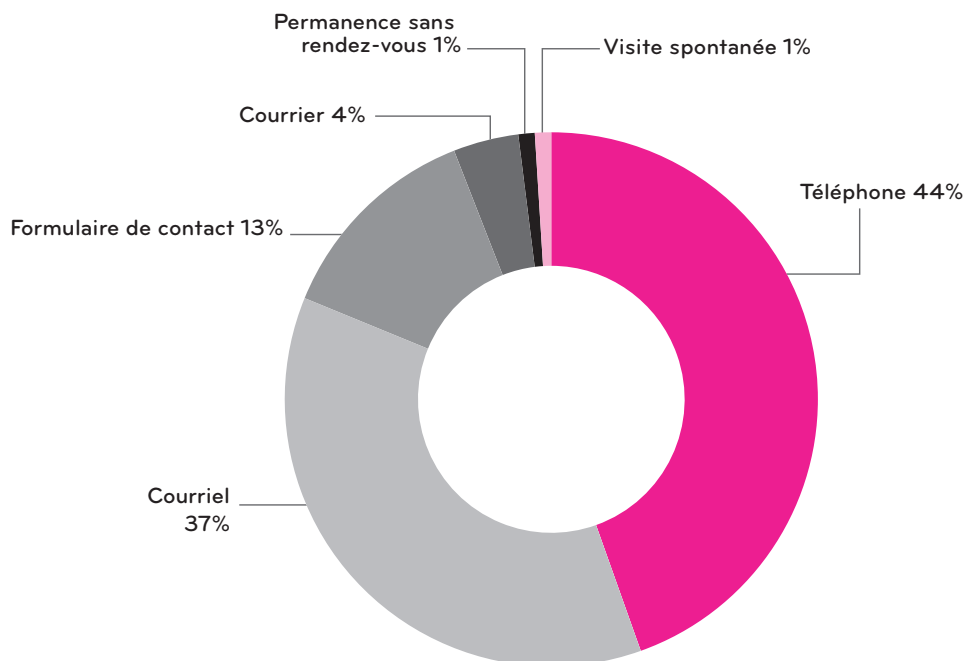
Figure 5



FORME DU PREMIER CONTACT

Pour la première fois, et en tenant compte du courriel et du formulaire de contact, les usagers et les usagères se sont davantage adressés au BCMA par voie électronique que par téléphone. Il n'est en revanche pas surprenant, au vu de la pandémie, que le nombre de visites spontanées et lors de la permanence sans rendez-vous du mercredi (fermée une partie de l'année) ait considérablement chuté. Le nombre de contacts par courrier est en revanche resté identique.

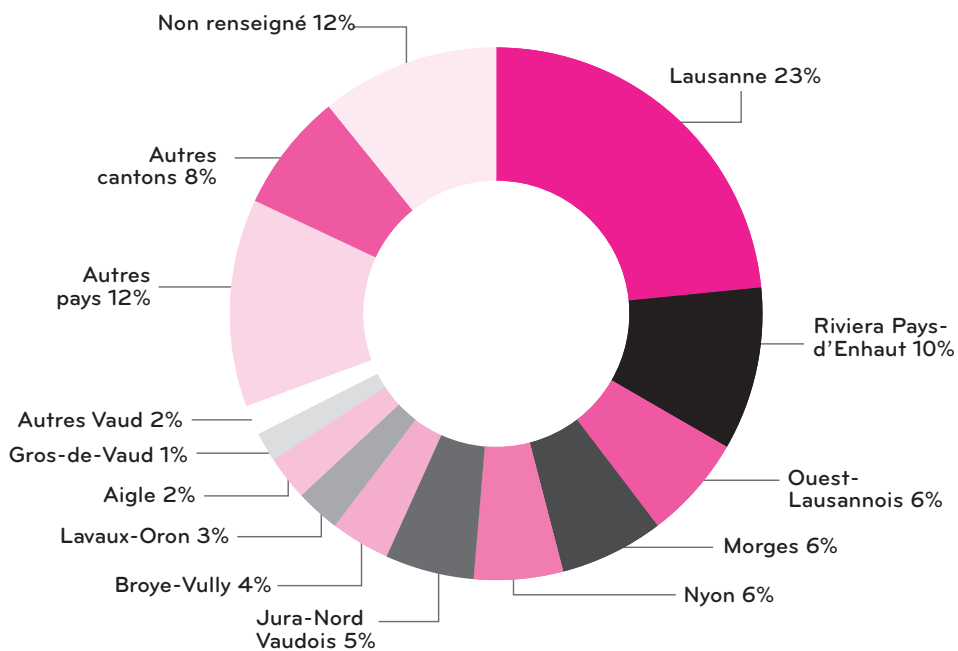
Figure 6



LIEU DE RÉSIDENCE

78 % des demandes émanent de personnes résidant dans le canton de Vaud. Cette proportion reste stable (79 % en 2019).

Figure 7



INSTANCES CONCERNÉES PAR LES DEMANDES

Le dernier tableau fournit une liste des autorités qui ont été concernées par une demande de médiation entre 2018 et 2020. 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 à son encontre. Le tableau ci-dessous ne tient en effet pas compte du nombre

de décisions rendues chaque année par chacun de ces services. Ni les demandes simples ni les demandes « guichet unique » ne sont comptabilisées ici.

Figure 8

	2020	2019	2018
Service de la population	82	58	52
Administration cantonale des impôts	57	54	53
Centre social régional	28	36	29
Service de l'emploi	26	23	15
Service des curatelles et tutelles professionnelles	24	22	7
Justice de paix	23	20	21
Caisse cantonale de chômage	20	17	18
Office des poursuites	17	14	8
Caisse cantonale de compensation AVS	16	14	15
Service des automobiles et de la navigation	16	9	11
Office cantonal des bourses d'études et d'apprentissage	15	9	6
Direction générale de la cohésion sociale	13	7	7
Office vaudois de l'assurance maladie	12	7	8
Direction générale de la santé	10	7	5
Service de la promotion de l'économie et de l'innovation	10	5	3
Tribunal cantonal	8	6	4
Office de l'assurance invalidité pour le canton de Vaud	7	5	2
Direction générale des affaires institutionnelles et des communes	6	4	4
Direction générale de l'enseignement post obligatoire	5	4	5
Direction générale de l'enfance et de la jeunesse	5	4	3
Ministère public d'arrondissement	5	4	1
Police cantonale	5	4	6
Tribunal d'arrondissement	5	4	1
Direction générale de l'enseignement obligatoire	4	4	8

	2020	2019	2018
Direction générale du territoire et du logement	4	3	2
Office d'accueil de jour des enfants	4	3	1
Centre médico-social	3	3	1
Direction générale de l'enseignement supérieur	3	3	1
Direction générale de l'environnement	3	3	3
Etablissement vaudois d'accueil des migrants	3	2	3
Direction générale des immeubles et du patrimoine	2	2	0
Registre du commerce	2	2	4
Service de l'enseignement spécialisé et de l'appui à la formation	2	2	2
Chancellerie	1	2	0
Etablissement cantonal d'assurance (ECA)	1	2	6
Office des faillites	1	2	0
Service de l'éducation physique et du sport	1	1	1

En 2020, 238 demandes ont débouché sur une prise de contact avec l'/les autorité(s) concernée(s). Le BCMA a contacté 307 autorités et effectué 4 séances de médiation (entretiens qui réunissent l'autorité concernée et l'usagère ou l'utilisateur).

90 demandes (y compris les demandes de type « guichet unique » et « demande simple ») avaient un lien avec la situation de pandémie. Elles ont surtout concerné le Service de l'emploi, le Service de la promotion économique et innovation, ainsi

que la Direction générale de la santé. En la matière, la stratégie du BCMA a consisté essentiellement à orienter les usagers et les usagères sur la page internet de l'Etat de Vaud spécialement dédiée à cette problématique (https://www.vd.ch/no_cache/toutes-les-actualites/hotline-et-informations-sur-le-coronavirus/), ainsi que vers les différentes « hotlines » mises à disposition. Le BCMA précisait toutefois qu'il restait à disposition si ces informations ne suffisaient pas, mais n'a pas eu de retour en ce sens.

PLAN STRATÉGIQUE

Dans le rapport annuel 2017, l'ancien médiateur cantonal présentait un plan stratégique pour la durée du mandat pour laquelle il avait été élu (2018-2022). Ce plan stratégique, auquel nous souscrivons et que nous souhaiterions mettre en œuvre, contient :

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 – Ecoute – 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

Dans les rapports annuels 2018 et 2019, l'ancien médiateur cantonal constatait qu'en raison de la hausse des demandes, l'accent avait été mis sur l'optimisation de leur traitement, but premier du BCMA (art. 5 al. 2 LMA). Il relevait que si la tendance se poursuivait, les autres objectifs du plan stratégique ne pourraient pas être atteints sans ressources supplémentaires.

Vu les changements intervenus au sein du BCMA en 2020, dont il est fait état dans le préambule de ce rapport et annoncés dans le rapport annuel 2019 (p. 23), les objectifs visant à promouvoir la culture de bonne administration et à optimiser la communication n'ont pas pu être mis en œuvre.

Indépendamment des circonstances extraordinaires liées à la pandémie qui ont prévalu en 2020, il y a lieu de relever que le nombre de demandes de médiation est en constante augmentation depuis plusieurs années – comme cela ressort des figures 2 et 3 ci-dessus – alors que l'effectif du BCMA est resté le même depuis l'adoption de la LMA en mai 2009 (2.7 ETP).

Nous appelons ainsi de nos vœux l'allocation de ressources supplémentaires afin que le BCMA puisse accomplir les tâches et les missions que la LMA lui confie.

AUTRES ACTIVITÉS DU MÉDIATEUR

Le 17 avril 2020, le médiateur cantonal *ad interim* a dispensé le module de formation sur la médiation administrative dans le cadre de la formation DAS/CAS en médiation du Centre interfacultaire en droits de l'enfant (CIDE) de l'Université de Genève à Bramois.

VOS NOTES

Vous pouvez commander la documentation du BCMA :

- *la Loi du 19 mai 2009 sur la médiation administrative (LMA)*
- *le feuillet de présentation du BCMA*

Par :

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

*Les rapports annuels 2007 à 2020 ainsi que le plan stratégique 2018-2022
sont disponibles sur la page internet du BCMA (www.vd.ch/bcma)*

Achévé d'imprimer en juin 2021