



RAPPORT ANNUEL 2019

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

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

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	2
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
Bénéficiaire d'une allocation pour impotent	6
Autorisation de séjour	8
Radiation d'une entreprise au Registre du commerce	9
Accès aux études et poursuite de formation	10
Droit de rester en Suisse	12
Suivi médico-social	13
Le BCMA en chiffres	14
Figure 1 - Nouvelles demandes	15
Figure 2 - État des demandes au 31 décembre	17
Figure 3 - Connaissance du BCMA	18
Figure 4 - Saisine du BCMA	19
Figure 5 - Lieu de résidence	20
Figure 6 - Instances concernées par les demandes	21
Plan stratégique	23
Autres activités du médiateur	24

PRÉAMBULE

Nous avons le plaisir de publier un nouveau rapport annuel qui présente les activités du Bureau cantonal de médiation administrative (BCMA). Vous y trouverez comme à l'accoutumée des informations générales sur le bureau, des exemples de situations que nous avons traitées et une partie statistique.

Ce rapport est le dernier que je présente en tant que médiateur cantonal; je quitte en effet mes fonctions à la fin du mois d'avril 2020. Cela a été un privilège d'œuvrer pendant plus de six ans au sein du BCMA, à traiter les demandes des usagères et des usagers, à examiner leurs situations de manière indépendante et impartiale, à œuvrer comme intermédiaire avec les autorités, à trouver des solutions avec toutes les personnes concernées. J'ai exercé avec engagement, intérêt et plaisir cette fonction qui constitue un poste d'observation privilégié de l'action et de la manière de fonctionner des autorités cantonales.

L'action de médiation administrative n'est pas toujours facile à comprendre. Certains pensent que le médiateur administratif pratique une médiation stricte, dont l'unique but est de se placer en intermédiaire neutre entre des parties en conflit; d'autres considèrent que le mé-

diateur cantonal doit fonctionner comme un contrôleur de l'action des autorités administratives, dont il relève les travers et contre lesquels il doit lutter pour éviter les dysfonctionnements.

Dans mon action, je me suis placé dans la continuité de ce qui avait été mis en place par la première médiatrice élue du canton, Véronique Jobin. Sa conception de la fonction avait trouvé son expression dans la loi du 19 mai 2009 sur la médiation administrative, qui priorise les missions de résolution à l'amiable des conflits et d'aide aux usagères et aux usagers dans leurs relations avec les autorités. J'ai ainsi essayé de placer les usagères et les usagers au centre de mon action, avec les demandes concrètes qu'ils et elles adressent au BCMA pour trouver des solutions.

En tant que médiateur cantonal, j'ai eu la chance de pouvoir côtoyer et travailler avec de nombreuses personnes et institutions. Je tiens particulièrement à remercier :

- les collaborateurs du BCMA, avec qui j'ai eu au cours de ces années des échanges toujours enrichissants. Leur engagement sans faille et leur efficience resteront un bien précieux pour l'avenir du bureau ;
- toutes les usagères et les usagers de l'administration qui ont fait confiance au BCMA et à son travail ;

- les collaboratrices et les collaborateurs de l'Administration cantonale vaudoise qui dans l'immense majorité des cas accueillent de manière positive et coopérante l'intervention du BCMA dans leur quotidien professionnel ;
- les député-e-s du Grand Conseil avec lesquels j'ai eu des contacts au sein du Bureau et des commissions, de même que le Secrétaire général du Grand Conseil, pour les relations constructives que nous avons eu le privilège d'entretenir ;
- mes homologues médiatrices et médiateurs administratifs d'autres cantons et villes du pays, pour la coopération et les échanges dans une fonction qui peut présenter parfois un certain isolement ;
- enfin, les collaboratrices et collaborateurs de l'Autorité de protection des données et de droit à l'information, avec qui le BCMA partage agréablement les locaux depuis de nombreuses années.

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

Christian Raetz
Médiateur cantonal

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 2019:

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 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

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.).

Demandes « Guichet Unique »

Ces demandes ne sont pas des demandes 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 et qui n'ont pas trouvé les bonnes coordonnées. Dans ces cas-là, le BCMA transmet le message à l'autorité concernée ou indique à la personne le contact du service. Ces demandes n'apparaissent pas dans les statistiques.

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 2019. Elles ont parfois été légèrement adaptées afin de faciliter la lecture et d'exclure toute possibilité d'identification.

BÉNÉFICIAIRE D'UNE ALLOCATION POUR IMPOTENT

Madame B a eu un accident grave il y a une année et n'est plus autonome dans ses tâches quotidiennes. Un curateur provisoire a été nommé pour lui apporter l'assistance personnelle et gérer ses biens. Madame B bénéficie d'une rente de l'assurance invalidité (AI) et d'une allocation pour impotent (API). Cette prestation sert à indemniser les personnes qui l'aident à accomplir les actes de la vie quotidienne. Madame B vient de toucher ses prestations rétroactivement et elle souhaite que le montant de l'API soit versé à une personne proche qui l'a aidée à effectuer les tâches qui sont concernées par l'API. Son curateur a accepté de verser une partie du montant prévu à cette personne, mais a mis le solde de côté sur le compte en banque de Madame B. Celle-ci n'est pas d'accord avec le principe du versement partiel et ne comprend pas comment le curateur a calculé le montant versé au proche aidant.

Dans ce genre de situations, l'intervention du BCMA peut faciliter la communication entre les parties et faire baisser la tension. Le BCMA a proposé à Madame B d'entrer en contact avec le curateur pour l'entendre sur la situation, ce qu'elle a accepté. Lors d'un entretien téléphonique, le curateur, dont la mission est de sauvegarder les intérêts de la personne concernée, explique qu'il a eu des craintes que ce soit le proche aidant qui tente

d'influencer Madame B afin de toucher de l'argent. Il est parfaitement au courant que l'API sert à rémunérer la personne qui a apporté de l'aide, comme cela figure d'ailleurs sur la décision de l'AI, mais la situation est moins évidente qu'il n'y paraît, car d'autres personnes ont aussi aidé Madame B suite à son accident, d'où le versement seulement partiel du rétroactif au proche aidant. Par ailleurs, le curateur indique qu'il doit aussi anticiper des probables frais de transformation dans l'appartement de Madame B, ou peut-être un rachat de mobilier adapté, voire un déménagement : le solde du rétroactif API pourrait ainsi servir à financer des dépenses futures dans l'intérêt de madame.

Le BCMA a repris contact avec Madame B et un entretien a eu lieu au bureau. Le but de cet entretien était, d'une part, de lui transmettre les explications du curateur et, d'autre part, de vérifier qu'elle n'était pas influencée par le proche aidant dans sa décision. Après une longue discussion, il est apparu que Madame B voulait réellement verser le solde du rétroactif API à son proche aidant. Comme la décision de l'AI mentionnait que l'argent devait revenir au proche aidant, elle ne se reconnaissait pas comme légitimée à garder cet argent sur son compte. Il était par ailleurs

aussi important que le travail du proche aidant soit reconnu.

Après une nouvelle discussion avec le curateur, le BCMA a pris position pour le versement de ce montant, en se basant tant sur le cadre légal régissant les API que sur la volonté de Madame B. Le curateur s'est finalement rallié à cet avis et a versé le solde du rétroactif au proche aidant.

L'intervention du BCMA a servi à clarifier les attentes et les besoins de l'usagère et à s'en faire l'intermédiaire auprès de l'autorité. La position prise par le BCMA a finalement contribué à débloquer la situation et à mettre en œuvre une solution conforme au souhait de l'usager.

AUTORISATION DE SÉJOUR

Monsieur A est arrivé en Suisse il y a 7 ans et bénéficie d'une admission provisoire (permis F). Il habite sans être marié avec une ressortissante suisse avec laquelle il a eu une fille. Il a déposé auprès du Service de la population (SPOP) une demande de permis de séjour; il souhaite rester durablement en Suisse et avoir la possibilité d'y exercer une activité professionnelle.

Monsieur A contacte le BCMA car il ne comprend pas que sa demande, après des mois de procédure, n'ait pas encore été acceptée. Il se sent soumis à des demandes chicanières de documents. Il est au bénéfice d'une promesse d'embauche pour commencer à travailler dès qu'il aura son permis de séjour. Il craint que son futur employeur n'ait pas la patience d'attendre encore longtemps. Il ne comprend pas ce qui se passe et ressent l'attitude du SPOP comme dirigée contre lui, à tel point qu'il ne veut plus collaborer avec ce service et faire trancher sa demande par la justice.

Le BCMA contacte le SPOP pour connaître sa position. Il ressort du dossier que la situation a demandé des mesures d'instruction qui ont pris du temps, notamment en lien avec la procédure de reconnaissance en paternité de la fille de Monsieur A. Il apparaît toutefois que le SPOP est favorable en principe à l'octroi d'un permis de séjour. Mais il a besoin de

compléter le dossier par des justificatifs, tel que l'exige la procédure habituelle. Le dossier complet sera transmis à la Confédération, qui statuera formellement sur la demande. Il est clair pour le SPOP que si Monsieur A ne fournit pas les quelques documents encore demandés et entame des démarches judiciaires, la procédure risque de durer encore de nombreux mois.

Le BCMA relaie à Monsieur A la position du SPOP; il passe en revue avec lui ce que le SPOP lui demande de fournir. Monsieur A se laisse convaincre qu'il est dans son intérêt de collaborer afin de ne pas prolonger inutilement la procédure. Il fournit les documents demandés et obtient son autorisation de séjour moins d'un mois plus tard.

Avec l'intervention du BCMA, l'usager a compris que si sa demande avait mis du temps à être traitée, ce n'était pas parce que l'autorité cherchait à lui nuire, mais bien plutôt pour s'assurer que son dossier était bien constitué. Cette mise au point a permis une résolution rapide, évitant tant à l'usager qu'aux autorités des détours par de longues procédures judiciaires.

RADIATION D'UNE ENTREPRISE AU REGISTRE DU COMMERCE

Madame K contacte le BCMA sur les conseils d'un ami. Elle est active depuis de nombreuses années comme dirigeante d'une entreprise individuelle. Suite au décès d'une homonyme, une confusion a mené à la radiation de sa raison sociale. Le Registre du commerce (RC) mentionne ainsi que sa société a été «radiée des suites de la liquidation de la succession répudiée». Les conséquences sont importantes pour Madame K: juridiquement, son entreprise n'existe plus et ses comptes d'entreprise ont été bloqués.

Lors de ses premiers contacts avec les autorités, Madame K a demandé l'annulation et l'effacement pur et simple de toutes les opérations qui ont mené à la situation actuelle. Sans réponse immédiate et craignant des complications au vu du nombre d'autorités impliquées, elle demande l'intervention du BCMA pour trouver une solution simple et rapide qui permette d'éviter que ses partenaires commerciaux ne doutent de la solidité et du sérieux de son enseigne.

Le BCMA débute son examen par l'établissement des faits: une homonyme de Madame K, résidant dans la même région, est effectivement décédée. La situation financière de la défunte était précaire et sa succession a été répudiée et clôturée par voie de faillite. Les discussions du BCMA avec les autorités

confirment le caractère singulier de cette situation. Dans ce cas de figure, il semble que l'Office des faillites ait indiqué par erreur au Registre du commerce que l'entreprise de Madame K était propriété de la défunte, ce qui a conduit à la radiation de la société. Sur les très nombreuses inscriptions traitées par le Registre du commerce vaudois, les erreurs sont rares. Les règles formelles qui régissent la tenue du registre, qui sont fixées par la Confédération, ne permettent pas la suppression d'une inscription, fût-elle la conséquence d'une erreur reconnue par l'autorité; il n'y a pas de marge de manœuvre à cet égard. En cas de nouvelle inscription, l'ancienne – même indiquée comme radiée – subsiste. Dans la situation particulière de Madame K, le Registre du commerce informe ne pouvoir que faire paraître une nouvelle inscription indiquant l'erreur commise par l'autorité et l'annulation de la radiation de la raison sociale. Il est procédé à la nouvelle inscription le jour-même. Le BCMA explique à Madame K les règles formelles auxquelles le RC est soumis. Elle les comprend mais demande qu'on trouve dans l'extrait de son entreprise une formulation qui ne laisse planer aucun doute quant à l'erreur et quant au fait que son entreprise n'a jamais cessé d'exister depuis sa création.

Le BCMA transmet au RC les inquiétudes et demandes de Madame K suite aux nouvelles

inscriptions. Le RC propose de faire en sorte que les inscriptions radiées apparaissent en étant biffées. Cette solution, qui apporte visuellement une plus grande clarté sur l'extrait du RC, convient à Madame K. Elle se déclare satisfaite et renonce à une action en responsabilité de l'État, qu'elle avait initialement envisagée.

L'intervention du BCMA a permis de s'assurer d'une action rapide dans une situation qui l'exigeait. Cela a conduit à une solution pragmatique dont l'usagère s'est déclarée satisfaite.

ACCÈS AUX ÉTUDES ET POUR-SUITE DE FORMATION

Monsieur V appelle le BCMA car il ne sait pas comment se faire rembourser une facture de soins médicaux auprès de son assurance maladie. Bien que le BCMA ne puisse pas intervenir auprès des assureurs, la discussion montre que Monsieur V est confronté à d'autres problèmes qui peuvent être traités par le BCMA.

Monsieur V a 25 ans; il bénéficie d'une aide financière de l'Office cantonal des bourses d'études et d'apprentissage (OCBE) depuis son entrée au gymnase. Comme il souffre de troubles de l'apprentissage, des aménagements de l'enseignement ont dû être mis en place dès la troisième année du gymnase, notamment l'étalement du programme d'une année sur deux ans. Monsieur V a ensuite commencé des études à l'Université de Lausanne et les aménagements ont été reconduits. Après la réussite de sa première année, il a décidé de prendre un pause et s'est provisoirement exmatriculé.

Le problème auquel il doit faire face aujourd'hui tient au fait que les bourses d'études sont limitées à un total de dix ans de formation post-obligatoire. Du fait du doublement de la durée de sa dernière année de gymnase et de sa première année d'université, Monsieur V risque de ne pas pouvoir aller au terme de ses études, car il a déjà bénéficié

d'une bourse pendant six ans et il n'aura pas le temps, en quatre ans, de terminer sa formation. Monsieur V a eu des discussions avec le Service d'orientation de l'université pour envisager d'autres cursus qui lui permettraient de bénéficier d'une bourse jusqu'au terme d'une formation.

Lors de la discussion avec le BCMA, Monsieur V exprime que la réglementation des bourses le place dans une situation d'inégalité des chances, au vu de son handicap. Il ne peut en effet pas librement choisir la formation qu'il veut faire, mais doit se résoudre à se calquer sur le cadre temporel des bourses d'études.

Dans cette situation, le BCMA a proposé d'organiser une séance de médiation réunissant autour d'une même table des interlocuteurs avec lesquels il a eu des discussions préalables préparatoires: Monsieur V, l'OCBE, le Service d'orientation de l'université, l'Office régional de l'assurance invalidité (OAI), ainsi qu'un médiateur du BCMA.

La séance de médiation a permis aux différentes autorités de mieux comprendre la situation de Monsieur V et de réfléchir en commun à l'articulation des prises en charges possibles. Il en est notamment ressorti que les problèmes de santé de Monsieur V pourraient lui permettre de bénéficier d'une rente d'in-

validité compensant le retard de son entrée dans le monde du travail. Cette rente pourrait intervenir même avant l'atteinte des limites temporelles d'octroi de l'OCBE. Elle pourrait aussi permettre la prise en charge d'autres frais qui seraient justifiés par l'atteinte à la santé, tels que la dotation en outils et appuis pédagogiques. L'OCBE, l'OAI et Monsieur V ont pu réfléchir ensemble au dispositif devant accompagner la transition du régime de bourse à celui de rente pratiqué par l'OAI. Des solutions ont été trouvées et mises en œuvre. Par ailleurs, en raison de son exmatriculation temporaire, Monsieur V est privé de la bourse préalablement accordée pour la période en cours. Il est invité à déposer une demande d'aide auprès du Centre social régional afin de répondre aux urgences qui pourraient survenir dans le délai de mise en place des solutions.

Le processus de médiation a permis de réunir rapidement tous les interlocuteurs à même de mettre en place des mesures pour que Monsieur V puisse atteindre son objectif: poursuivre les études qu'il a choisies en bénéficiant d'aides adaptées à sa situation.

DROIT DE RESTER EN SUISSE

Monsieur A vit en Suisse sans autorisation de séjour valable. Il a saisi dans un premier temps le Bureau cantonal de médiation santé et social (BCMSS) pour se plaindre de traitements reçus il y a quelques années au CHUV. Il invoque en particulier une mauvaise prise en charge médicale qui aurait occasionné des problèmes de santé chroniques. Il a besoin de soins qui ne sont selon lui pas garantis en Italie, pays où il a obtenu un titre de séjour provisoire dans le cadre d'une procédure d'asile.

Dans cette situation, où les éléments administratifs (droit de rester en Suisse) et médicaux sont imbriqués, la médiatrice santé et un médiateur du BCMA ont convenu de recevoir Monsieur A ensemble, dans les locaux du BCMA. Suite à la séance, la médiatrice santé a demandé à obtenir le dossier médical; le médiateur administratif a quant à lui discuté de la situation avec le Service de la population (SPOP).

La consultation du dossier médical a permis de donner des réponses aux questions que Monsieur A se posait quant à sa prise en charge médicale. Quant à son droit de rester en Suisse, l'examen de la situation avec le SPOP a conduit le médiateur à conclure que Monsieur A n'avait en l'état pas de possibilité de pouvoir rester en Suisse légalement

et qu'un renvoi vers l'Italie en vertu des accords de Schengen était inéluctable. Ces explications ont été données à Monsieur A lors d'un entretien.

Lorsqu'existe une instance spécialisée de médiation dépendant de l'État, le BCMA doit renvoyer à cette instance. Il arrive toutefois qu'une collaboration soit nécessaire, comme dans la situation exposée ci-dessus. Cet exemple illustre aussi que le BCMA ne peut parfois aller au-delà d'explications de la position adoptée par l'autorité, sans possibilité de trouver de solutions alternatives.

SUIVI MÉDICO-SOCIAL

Madame C a d'importants problèmes de santé et bénéficie de l'appui du Centre médico-social (CMS), envers lequel elle exprime – avec une certaine véhémence - de nombreux griefs. Elle se plaint en particulier du manque de transparence s'agissant des prestations facturées, mais aussi des relations tendues avec les collaboratrices du CMS qui s'occupent d'elle. Divers échanges de courriers avec le CMS et la direction régionale n'ont pas permis d'arranger la situation. Elle se sent à bout et a, par dépit, déposé auprès de la Justice de paix une demande de curatelle volontaire.

Après une discussion avec Madame C, qui permet de clarifier ses griefs et sa demande, le médiateur contacte la responsable du CMS. Cet entretien préalable permet d'obtenir des explications sur les modalités de facturation du CMS et d'autres questions purement administratives. La responsable se prononce toutefois en faveur d'une séance de médiation, car elle ressent que la situation est bloquée et que la collaboration avec Madame C devient difficile. Elle est par ailleurs sceptique quant au bien-fondé de la demande de curatelle volontaire.

Avec l'accord de toutes les parties, une séance de médiation est organisée rapidement afin qu'elle se tienne avant une éventuelle convocation par la Justice de paix. Y participent : le médiateur, Madame C, la responsable du CMS

et la directrice de l'association régionale qui chapeaute le CMS.

La séance permet d'aborder les points qui avaient été identifiés grâce aux discussions préalables : l'aide aux courses, la facturation, l'appui administratif, les soins infirmiers, les modalités concrètes de communication et la demande de curatelle déposée par Madame C. Pour chacun de ces points, des pistes concrètes de solutions sont retenues, qui figurent dans un compte-rendu de séance établi par le médiateur. Ce compte-rendu mentionne aussi le contexte de la demande de curatelle volontaire et le fait que les professionnels considèrent qu'elle n'est pas pertinente, au vu de l'appui administratif que le CMS va apporter à Madame C. La Justice de paix, informée du compte-rendu de la médiation, a décidé de classer la demande de curatelle volontaire déposée par Madame C. Suite à la séance de médiation, celle-ci est confiante, de même que les professionnels, que la collaboration pourra se poursuivre sur de nouvelles bases.

Dans le cadre d'une relation suivie, il peut s'avérer utile de tenir une séance de médiation afin de travailler sur d'éventuels problèmes de communication. Cela peut permettre à chacun d'entendre les positions et intérêts des autres personnes impliquées afin d'aboutir à des solutions durables.

LE BCMA EN CHIFFRES

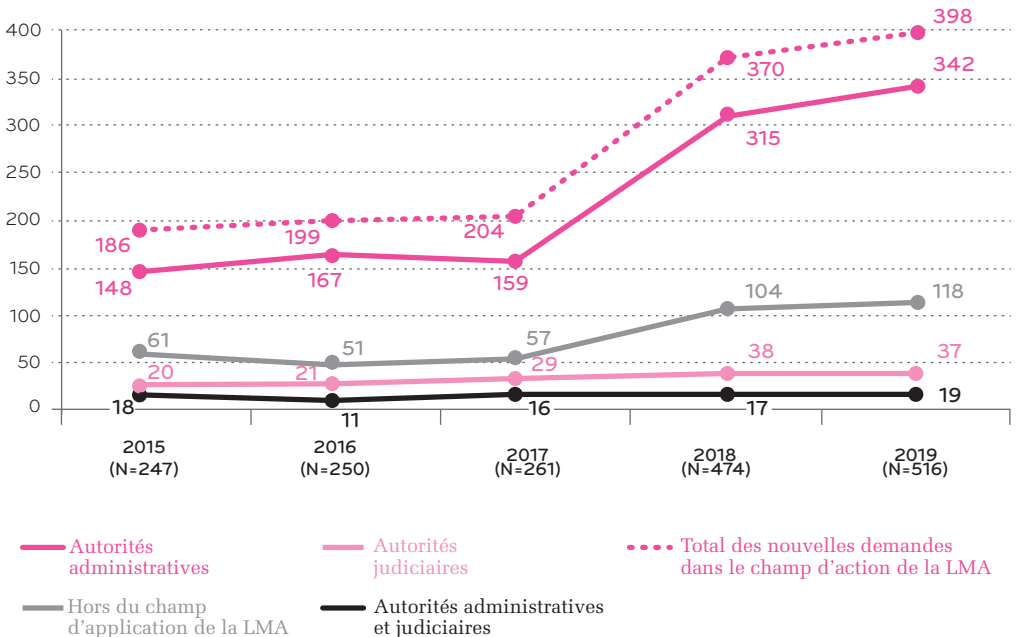
Au cours de l'année 2019, le BCMA a reçu 589 nouvelles demandes. Parmi celles-ci, 73 n'étaient pas des demandes de médiation à proprement parler mais des demandes « guichet unique » (voir terminologie, p. 6). Nous retenons ainsi, pour la suite de ce rapport, le chiffre de 516 nouvelles demandes, soit une hausse de près de 9 % par rapport à l'année précédente.

NOUVELLES DEMANDES

Un peu plus de 20 % des demandes n'entrent pas dans les attributions du BCMA, ce sont les demandes « hors du champ d'application de la LMA ». Les autorités administratives représentent 66 % des demandes, les autorités judiciaires 7 % et les situations impliquant les deux types d'autorités 4 %.

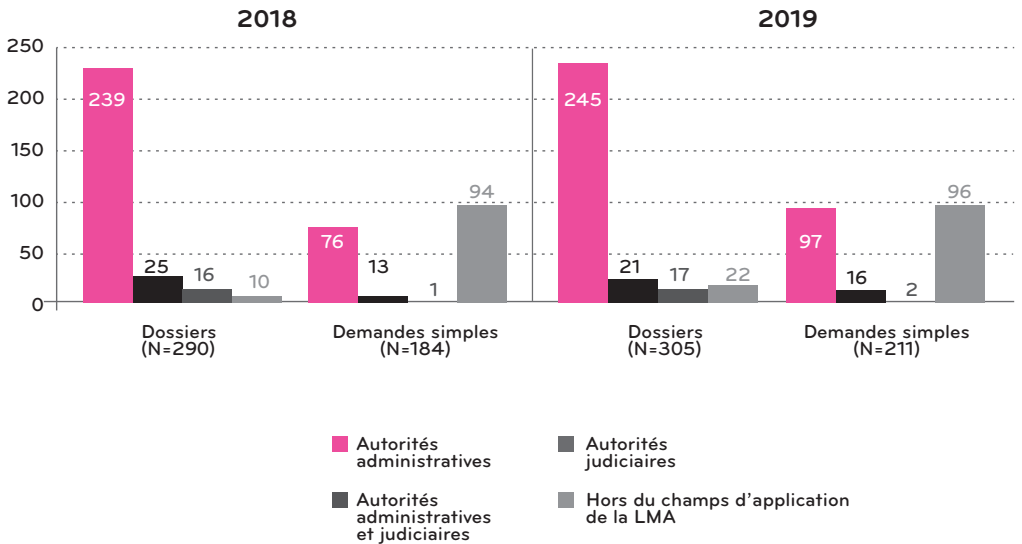
Le tableau suivant présente la proportion de demandes dites « simples », demandes d'information ou d'orientation ne nécessitant pas d'examen de pièces ou de contact avec une autorité, et les « dossiers » pour lesquels un examen plus poussé et/ou des contacts avec l'autorité s'avèrent nécessaires.

Figure 1



DEMANDES SIMPLES ET « DOSSIERS »

Figure 1.1

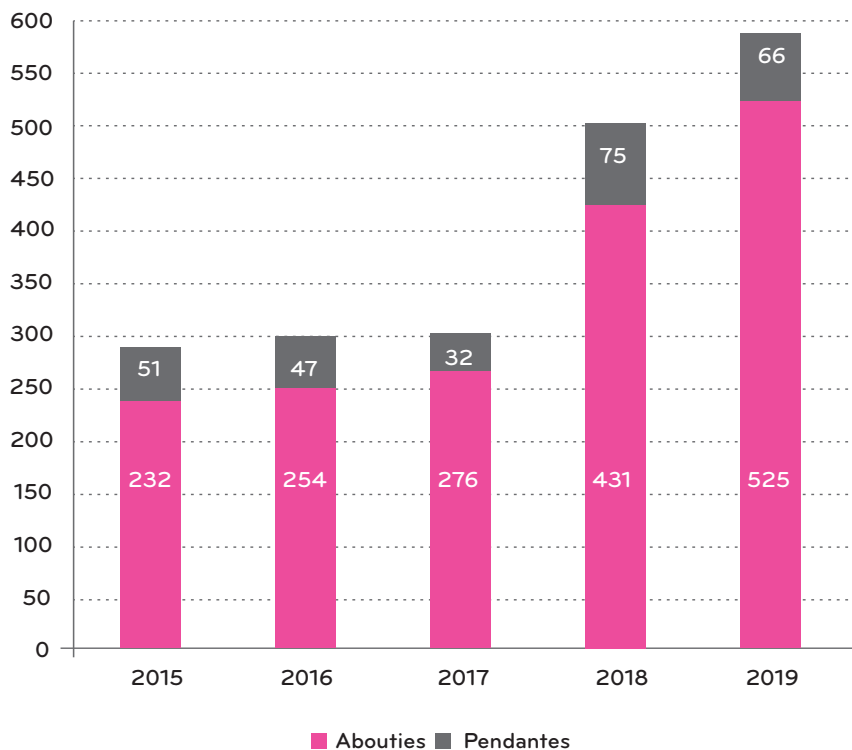


ÉTAT DES DEMANDES AU 31 DÉCEMBRE

Comme chaque année, le BCMA a traité en 2019 des demandes qui n'étaient pas encore abouties à la fin de l'année précédente. Ces demandes étaient au nombre de 75 (et non 68 comme indiqué par erreur dans notre dernier rapport). Au total, le BCMA a ainsi traité 591 demandes au cours de l'année 2019,

sans comptabiliser les demandes « guichet unique » mentionnées plus haut. La figure 2 ci-dessous fait état des demandes clôturées et des dossiers encore pendants. Ainsi, près de 89 % des demandes ont été clôturées en fin d'année 2019 (85 % en 2018).

Figure 2

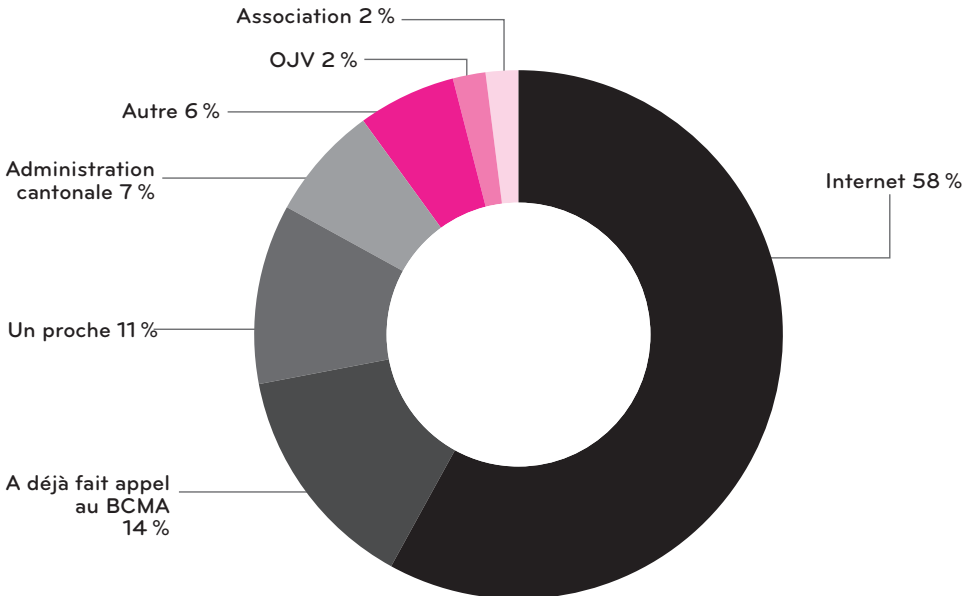


DÉTAIL DES NOUVELLES DEMANDES DE L'ANNÉE 2019

CONNAISSANCE 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). La page du site internet du BCMA a été vue près de 3'300 fois en 2019. On notera aussi que la part des personnes ayant déjà fait appel aux services du BCMA précédemment a légèrement augmenté cette année, passant de 12 à 14 % et qu'une personne sur dix a connu le BCMA par le bouche à oreille, sur recommandation d'une connaissance.

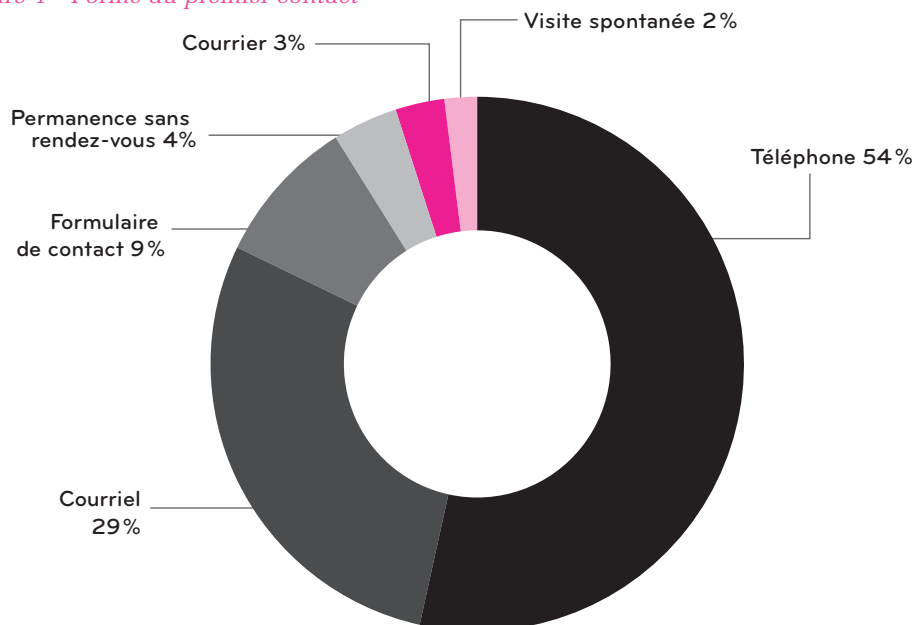
Figure 3



SAISINE DU BCMA

Le téléphone demeure encore largement le moyen privilégié pour déposer une demande, la proportion de courriers électroniques continuant à augmenter. Ce contact direct est précieux pour le BCMA, qui cherche en règle générale à avoir un 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.

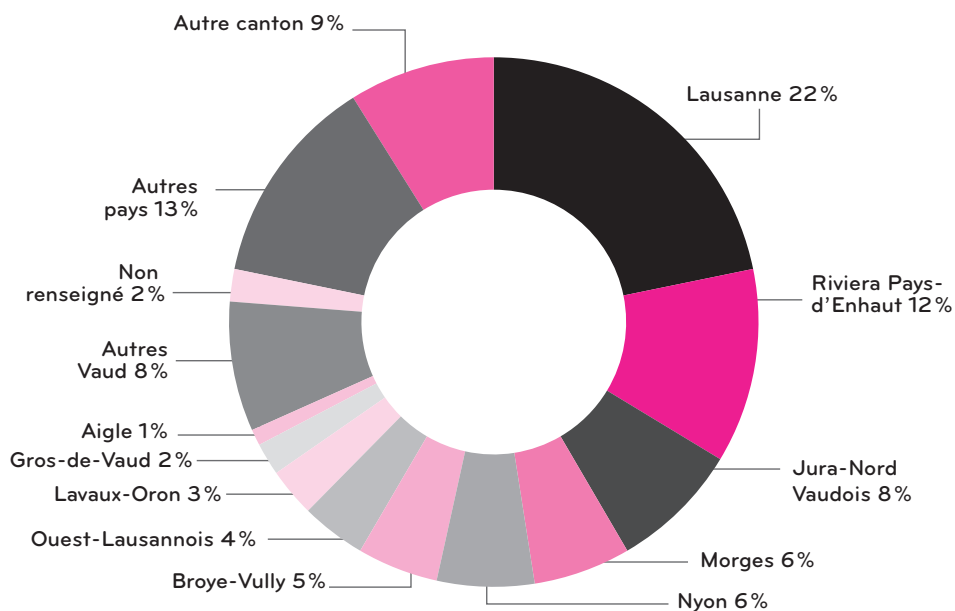
Figure 4 – Forme du premier contact



LIEU DE RÉSIDENCE

Plus des trois quarts des personnes ayant déposé une demande de médiation en 2019 résidaient dans le canton de Vaud.

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

	2019	2018	2017
Service de la population	58	52	29
Administration cantonale des impôts	54	53	41
Office vaudois de l'assurance maladie	36	29	10
Offices des poursuites	23	15	16
Office cantonal des bourses d'études et d'apprentissage	22	7	4
Centres sociaux régionaux	20	21	29
Service de l'emploi	17	18	7
Caisse cantonale de compensation AVS	14	8	7
Office des curatelles et tutelles professionnelles	14	15	20
Justices de paix	9	11	12
Service de protection de la jeunesse	9	6	9
Caisse cantonale de chômage	7	7	2
Service des automobiles et de la navigation	7	8	13
Service des communes et du logement	7	5	0
Direction générale de la santé	5	3	3
Office de l'assurance invalidité pour le canton de Vaud	6	4	5
Chancellerie	5	2	1
Centres régionaux de décisions PC Familles	4	4	2
Direction générale de l'enseignement obligatoire	4	5	6
Direction générale de l'enseignement postobligatoire	4	3	1
Offices des faillites	4	1	2
Secteur recouvrement du Service juridique et législatif	4	6	6
Service pénitentiaire	4	1	0
Tribunal cantonal	4	8	5

Figure 6 (suite)

	2019	2018	2017
Agences d'assurances sociales	3	2	7
Centres régionaux de décisions Rente-Pont	3	1	0
Direction générale de la mobilité et des routes	3	1	1
Registre du commerce	3	1	0
Service de l'enseignement spécialisé et de l'appui à la formation	3	3	0
Bureau de recouvrement et d'avances de pensions alimentaires	2	3	1
Centres médico-sociaux	2	0	4
Direction générale de l'environnement	2	4	1
Direction générale de l'enseignement supérieur	2	2	1
Etablissement vaudois d'accueil des migrants	2	0	0
Police cantonale	2	6	3
Service du développement territorial	2	0	0
Bureau de l'égalité entre les femmes et les hommes	1	1	0
Commission foncière rurale 1	1	0	0
Curateur privé	1	0	0
Direction générale de l'agriculture, de la viticulture et des affaires vétérinaires	1	1	1
Direction de l'accompagnement et de l'hébergement	1	0	0
Autorité de protection des données et de droit à l'information	1	0	0
Service d'analyse et de gestion financières	1	0	0
Tribunaux d'arrondissement	1	3	2

EN 2019, 284 demandes ont nécessité un contact avec au moins une autorité. Par ailleurs, le BCMA a effectué huit séances de médiation (entretiens qui 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

Nous avons déjà indiqué dans notre précédent rapport annuel qu'en raison de la hausse du nombre de demandes, l'accent avait 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. Le nombre de celles-ci ayant continué à croître, il n'a pas été possible de dégager des ressources suffisantes pour travailler sur tous les aspects du plan stratégique. Si la tendance se poursuit, les objectifs du plan stratégiques ne pourront pas être atteints sans disposer de ressources supplémentaires. La période de transition liée au départ du médiateur cantonal au 30 avril 2020, qui occasionnera une période de vacance d'ETP et une réorganisation, rendra les démarches liées au plan stratégique encore plus difficiles à réaliser.

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, qui ont eu lieu à Lucerne et à St-Gall en 2019. Il a participé également au séminaire organisé tous les deux ans par l'association près de Bregenz (Autriche); le thème de cette année était «La bonne administration», avec une réflexion notamment sur la pertinence des codes de bonne conduite administrative.

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 neuf membres, dont le médiateur cantonal; elle s'est réunie à sept reprises en 2019 à Berne.

Présentations extérieures EUROPEAN GROUP FOR PUBLIC ADMINISTRATION (EGPA)

L'EGPA est une organisation qui rassemble notamment à l'occasion de conférences annuelles des chercheurs dans le domaine de l'administration publique. La conférence 2019 s'est tenue en septembre 2019 à l'Université de Belfast. Le médiateur cantonal a été invité à participer à la table ronde du 12 septembre 2019 sur le thème de la déconnexion et de la reconnexion entre l'administration et les citoyen-ne-s. Cela a donné lieu à des échanges très intéressants entre chercheurs en administration publique et praticiens.

INSTITUT DES HAUTES ÉTUDES EN ADMINISTRATION PUBLIQUE (IDHEAP)

Le médiateur cantonal a donné le 28 juin 2019 un cours sur la médiation administrative dans le cadre du CAS en droit et action publique organisé par l'IDHEAP.

Collaborations

Il convient de mentionner ici les contacts plus étroits en 2019 entre le BCMA et le Bureau cantonal de médiation santé et social (BCMSS). Le médiateur cantonal a accepté le principe de pouvoir être sollicité en cas de récusation de la médiatrice santé et social, qui est seule au sein du BCMSS. Dans cette perspective, le médiateur cantonal et un des médiateurs ont participé à des séances de médiation du BCMSS afin de se familiariser avec les méthodes de travail du BCMSS.

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*

Publié en avril 2020