



Date de dépôt : 20 juin 2023

Rapport
d'activité du Bureau de médiation administrative pour l'année
2022



REPUBLIQUE ET CANTON DE GENEVE
Bureau de médiation administrative

CHA-BMA
Case postale 3964
1211 Genève 3

Par courriel

Au Grand Conseil de la République et
canton de Genève

N/réf. : ES/cs

Genève, le 20 juin 2023

Concerne : Rapport d'activité 2022 du bureau de médiation administrative

Madame la Présidente du Grand Conseil,
Mesdames les députées,
Messieurs les députés,

Conformément à la loi sur la médiation administrative (LMéd-GE – B 1 40 art. 10 al. 7), j'ai le plaisir de vous faire parvenir ci-joint le quatrième rapport d'activité du bureau de médiation administrative (BMA) relatif à l'année 2022.

La nouvelle Constitution genevoise a voulu l'instauration de cet organe indépendant comme outil moderne de la démocratie. Depuis 2019, il contribue notamment à traiter de façon simple les différends entre l'administration et les administré-e-s.

Le BMA est désormais mieux connu au sein de l'administration mais l'est encore trop peu parmi la population, en raison de ressources limitées ne lui permettant actuellement pas de communiquer à large échelle, au risque de ne pas pouvoir absorber la demande.

En 2022, le BMA a été sollicité à 408 reprises, incluant 162 demandes de médiation et 246 orientations et demandes d'information. Bien que le total des sollicitations soit stable par rapport à 2021 (n=419), nous relevons que le nombre de demandes de médiation est quant à lui en constante augmentation, ce qui pourrait indiquer que les missions du BMA ont mieux été comprises par les usager-ère-s.

Les problématiques mises en évidence sont également stables depuis l'ouverture du BMA, à savoir les difficultés à joindre certaines administrations, les délais excessifs de traitement ainsi que la complexité des écrits administratifs et des procédures, les rendant parfois inaccessibles aux administré-e-s. Dans la majorité des cas, le BMA permet de trouver des solutions aux problématiques rapportées.

En vous remerciant de l'attention que vous porterez à ce courriel et en restant à votre disposition pour toute information complémentaire, je vous prie de croire, Madame la Présidente du Grand Conseil, Mesdames les députées, Messieurs les députés, en l'assurance de mes respectueuses salutations.

Edouard Sabot
Médiateur administratif cantonal

Annexe : mentionnée

Bureau de médiation administrative

Rapport annuel d'activité

2022



Table des matières

ACTIVITÉS DU BMA EN UN CLIN-D'ŒIL.....	2
AVANT-PROPOS	3
Buts et champ d'application	5
Organisation	6
Prestations	7
Gestion	8
Communication	9
Autres activités du BMA.....	10
REVUE DES OBJECTIFS 2022	11
PERSPECTIVES 2023	11
LEXIQUE.....	12
RECUEIL DE SITUATIONS	13
RETOUR DES USAGERS	28
RAPPORT STATISTIQUE	29
Sollicitations du BMA	29
Prises de contact au BMA.....	30
Lieu de résidence et langue de contact	31
Âge des personnes requérantes	32
Forme de la demande (1 ^{ère} prise de contact).....	32
Méthode de connaissance du BMA	33
Etat des demandes et temps de traitement.....	34
Les prestations.....	35
Besoins et attentes des usager-ère-s.....	36
Motifs de clôture des dossiers	37
Les types de problématiques	38
Autres sollicitations.....	40
Instances concernées	41

ACTIVITÉS DU BMA EN UN CLIN-D'ŒIL



408 SOLLICITATIONS

Incluant 162 demandes de médiation et 246 orientations et demandes d'informations. 23 prestations d'écoute et de conseils. 150 médiations navettes et 9 médiations présentielle. 418 entretiens menés, 1507 emails et courriers échangés.



USAGER-ÈRE-S

388 personnes physiques, 19 personnes morales et 1 administration ont fait appel au BMA.



RÉACTIVITÉ

Un premier entretien proposé dans les 7 jours dans 95 % des situations. 80% des demandes traitées en moins d'un mois.



COMMUNICATION

83 rencontres avec les représentants des administrations publiques genevoises, d'autres instances de médiation genevoises, cantonales, internationales ainsi que d'associations. Communiqué de presse - parution du troisième rapport d'activité. Une information faite aux collaboratrices et collaborateurs de l'administration cantonale.

AVANT-PROPOS

Le bureau de médiation administrative : outil d'une saine démocratie

La nouvelle législature du Grand Conseil et du Conseil d'Etat est l'occasion de rappeler le rôle d'un bureau de médiation administrative. « Un » et non « le » bureau car l'instance genevoise s'est construite sur le modèle de structures similaires. Dans ce sens, elle ne diffère d'autres bureaux de médiation administrative que sur des détails liés à sa base légale, la loi sur la médiation administrative (LMéd-GE), par définition de spécificité cantonale.

Une telle structure de gestion des conflits au sein du canton de Genève est une richesse et un message positif dans une période où les exemples de recul de la démocratie se multiplient à nos portes et au-delà. L'existence d'un lieu de gestion informelle des conflits administratifs est paradoxalement le signe de la bonne santé de l'Etat, les conflits faisant partie intégrante des relations entre l'administration et ses usagers. Se pose plutôt la question de la manière dont on les traite, et même le simple fait d'accepter de les traiter, ce qui n'est pas une évidence dans toutes les organisations ni dans toutes les sociétés.

Fin 2022, le bureau de médiation administrative (BMA) a traité plus de 1000 sollicitations depuis sa création, le plus souvent avec célérité et à satisfaction, malgré des ressources limitées. Il garde comme ligne directrice d'offrir une grande disponibilité, une écoute respectueuse et empathique et une approche constructive et pragmatique de la gestion des conflits, en tentant de concilier tant les aspects administratifs qu'humains que peuvent constituer la relation entre administration et administré. Le BMA dispose d'un grand potentiel qui ne pourra être exploité qu'en lui donnant les moyens de fonctionner pleinement, ce qui impliquera de

compléter une équipe composée actuellement de deux postes fixes.

Le dispositif genevois, encore jeune (ouverture en 2019) est dirigé par le médiateur administratif cantonal (ci-après : le médiateur) et a pour buts de traiter de façon extrajudiciaire les différends entre l'administration et les administrés et de contribuer à prévenir ou régler de façon simple les conflits entre les usagers et l'administration. Il participe à l'amélioration du fonctionnement de l'administration, notamment en effectuant des recommandations à l'attention des autorités. De manière plus générale, il encourage l'administration à entretenir de bonnes relations avec les usagers (art. 1 LMéd-GE). Son champ d'application est large et couvre l'ensemble des administrations publiques cantonales, communales et autonomes. Si une structure spécialisée existe, le médiateur oriente l'utilisateur vers celle-ci (p.ex. organe de médiation police, espace médiation des HUG, médiation scolaire, etc.).

Issu de la nouvelle Constitution genevoise (art. 115), le bureau de médiation administrative (BMA) se veut ainsi une interface accessible. Ses prestations sont gratuites et la saisine est quasiment inconditionnelle, dans un lieu neutre permettant un traitement confidentiel des demandes.

Le BMA ne traite cependant pas des litiges relatifs aux relations de travail entre les membres de l'administration. Aussi, le BMA ne traite pas une affaire qui fait l'objet d'une procédure judiciaire en cours. Il est toutefois possible de suspendre la procédure en faveur d'une tentative de médiation. Ce dernier point est à mettre en parallèle avec la récente loi

sur la médiation votée en janvier 2023 et qui vient concrétiser un autre pan de la Constitution genevoise, l'article 120, « cousin » de l'article 115 cité précédemment.

Sur l'usage des mots, il convient de mettre quelques bémols à l'intitulé du bureau. En effet, le BMA fait de la médiation, mais pas seulement. Il fait certes de la médiation au sens large, en tant qu'instance facilitatrice et dans un rôle d'intermédiaire, mais il dispose d'autres outils que la médiation conventionnelle, outils qui seront décrits en détail dans ce rapport. Il est important de disposer d'une large palette de moyens d'intervention afin de s'adapter aux nombreuses difficultés potentielles autour

d'une procédure administrative : complexité d'une démarche, décalage entre le langage administratif et le langage du quotidien, délais de traitement excessifs, services en surcharge chronique, comportements inadaptés des administrés ou de membres de l'administration, réflexe de judiciarisation de part et d'autre ne sont que quelques exemples de ce qui amène les usagers de l'administration à solliciter le BMA.

Enfin, il est intéressant de noter que les administrations elles-mêmes peuvent faire appel au médiateur administratif lorsqu'elles rencontrent des difficultés avec un administré.

En vous souhaitant une bonne lecture.



Edouard Sabot

Médiateur administratif cantonal

Buts et champ d'application

Le BMA a pour missions principales de :

- Traiter de façon **extrajudiciaire** les différends entre l'administration et les administrés
- Contribuer à prévenir ou à régler de façon **simple** les conflits entre les usagers et l'administration
- Contribuer à **améliorer** le fonctionnement de l'administration
- Encourager l'administration à entretenir de **bonnes relations** avec les usagers

Le BMA **peut intervenir** dans les conflits entre un-e administré-e et :

- L'administration cantonale
- Les institutions, établissements et fondations chargés de missions de droit public
- Les administrations communales
- Les services administratifs du Pouvoir judiciaire et de la Cour des comptes

Le BMA **ne peut pas intervenir** :

- Dans les conflits avec les élu-e-s du Grand Conseil, du Conseil d'Etat, du Pouvoir judiciaire et de la Cour des comptes, ni des autorités communales
- Dans les litiges relatifs aux relations de travail entre l'administration et ses collaborateurs-trices

Par ailleurs, le BMA n'a pas compétence pour examiner une affaire qui fait l'objet d'une procédure judiciaire en cours ou qui a été préalablement tranchée en droit, à moins que cette dernière ne soit suspendue en vue d'un règlement à l'amiable devant lui.

Organisation

Composition du BMA au 31 décembre 2022

Edouard Sabot, Médiateur administratif cantonal (100%)

Marie-Laure Canosa, Médiatrice administrative cantonale suppléante
(intervenant en cas d'empêchement du médiateur)

Christine Spagnolo, Assistante de direction (80%)

Statut

L'indépendance du BMA est garantie par la loi. Le médiateur et sa suppléante sont élus par le Grand Conseil pour une durée de 5 ans après consultation du Conseil d'Etat.

Les mandats initiaux du médiateur et de sa suppléante ont été prolongés d'un an par le Grand Conseil, soit jusqu'au 30 novembre 2024.

Le BMA est rattaché administrativement à la chancellerie d'Etat qui lui attribue un budget de fonctionnement.

Le médiateur traite les demandes en toute confidentialité et est soumis au secret professionnel.

Prestations

L'activité principale du BMA se centre sur trois types d'intervention : la **médiation navette**, la **médiation présentielle (ou conventionnelle)** et l'**entretien d'écoute et de conseils**. Le type d'intervention dépend de la nature de la problématique et est déterminé à l'issu d'un premier contact avec la personne sollicitant le BMA. L'action peut évoluer à mesure de la réflexion, une personne qui souhaite par exemple une médiation présentielle se rend compte que la problématique peut être réglée par une démarche plus simple sous forme d'une médiation navette. A l'inverse, certains usagers demandent un entretien d'écoute et de conseils qui évolue vers une médiation conventionnelle compte tenu des circonstances. Cette imprévisibilité reflète la flexibilité et l'agilité qu'impose la gestion d'un conflit administratif par le BMA. Cela nécessite de garder le champ des possibles ouvert en tout temps.

La **médiation navette** constitue la prestation phare du BMA. Aussi nommé « navette diplomatique », cet outil simple et efficace constitue un excellent rapport entre le nombre d'actions à entreprendre, le temps nécessaire au traitement de la demande et le résultat, souvent positif. Elle est particulièrement adaptée aux problématiques strictement administratives, sans composante relationnelle : l'usager explique sa situation au médiateur qui contacte l'administration pour vérifications et qui effectue ensuite un retour à l'usager. L'usager ou l'administration procède alors aux éventuelles actions correctrices. A minima, la situation est clarifiée et comprise. Au mieux, et la plupart du temps, elle est réglée, dans des délais brefs qui plus est.

L'**entretien d'écoute et de conseils** permet d'offrir aux administrés qui ne se sentent pas entendus par l'administration un temps individualisé, confidentiel et respectueux, visant autant à entendre qu'à transmettre certaines informations, de façon neutre. Il ne s'agit pas d'une approche thérapeutique ni de celle d'un service social, mais bien d'une des missions du BMA telles que voulues par la loi sur la médiation administrative (LMéd-GE) : « *[le médiateur] conseille les personnes physiques et les personnes morales dans leurs rapports avec l'administration* », art. 10, al. 3; *L'examen [par le médiateur] peut donner lieu, notamment, à un complément d'information, à un rappel de la législation, à une recommandation, à la dissipation d'un malentendu ou à une médiation entre les parties lorsqu'elle s'avère nécessaire*, art. 13, al. 4. Cet outil offre ainsi une grande marge de manœuvre au médiateur et permet d'éviter à tous des démarches ultérieures qui se voudraient coûteuses en temps et en argent autant pour l'administré que pour l'administration.

La **médiation présentielle** est ce que l'on s'imagine quand on parle de médiation au sens strict. Il s'agit d'un processus encadré et répondant à certaines règles définies qui s'appliquent de façon commune dans de nombreux domaines du quotidien (famille, travail, santé, finance/commerce, succession, administration, voisinage, etc.). Reprenant une définition parmi d'autres, on décrit ainsi la médiation comme un **processus libre et volontaire permettant aux personnes ou entités en conflit de tenter de résoudre leur différend sous l'égide d'un tiers neutre, le médiateur**. Ce dernier garantit un cadre en suivant les principes de confidentialité, de neutralité, d'impartialité et d'indépendance, en favorisant une approche orale et informelle. Le résultat de ce processus peut néanmoins faire l'objet d'un accord écrit qui stipulera les termes convenus à l'occasion de la ou des séances de médiation. Cette dernière phase est optionnelle. Enfin, chaque participant, le médiateur compris, peut mettre un terme en tout temps au processus s'il estime que les conditions de son bon déroulement sont irrémédiablement compromises. Il appartient toutefois au médiateur de s'assurer

que les conditions de base soient remplies avant de passer à l'étape de la rencontre commune. Pour ce faire, un ou des entretiens individuels préparatoires sont ainsi nécessaires. En 2022, cette prestation a constitué une minorité des interventions du BMA, démontrant que la médiation administrative est à comprendre comme un processus plus large que la médiation au sens strict, ce qui ne réduit en rien son efficacité.

Bien qu'elles soient adressées en premier lieu aux usagers de l'administration, rappelons que ces prestations sont ouvertes aux administrations elles-mêmes lorsqu'elles souhaitent de l'aide ou un deuxième regard sur une situation difficile avec un administré.

Gestion

Le nombre de dossiers ouverts a doublé depuis l'ouverture du BMA, passant de 83 (2019) à 162 (2022). Ces sollicitations sont dissociées des demandes se limitant à de l'information ou à une réorientation et de celles sortant du champ d'action du BMA. Ces demandes ont connu une légère baisse en 2022 (246 contre 268 en 2021). Les chiffres absolus sont toutefois à considérer avec une certaine distance. En effet, un petit nombre de demandes peut exiger un investissement conséquent et nécessiter plusieurs mois de traitement, quand d'autres peuvent être traitées en une action unique. En 2022, certaines situations particulièrement complexes, sensibles et impliquant des enjeux majeurs ont occupé le BMA.

Les missions de représentation du médiateur ont également subi une forte hausse en 2022, alors que le BMA fonctionne à effectif limité (1.8 poste équivalent plein temps). Ainsi, le médiateur a notamment mené les actions suivantes, en sus de l'activité principale de traitement des demandes de médiation :

- Présentations du BMA dans les services, à la demande d'un service ou suite à une saisine citoyenne
- Présentations du BMA auprès d'intervenants externes (p.ex. associations, fondations, avocats, médiateurs, autres professionnels, etc.)
- Contacts avec la presse
- Préparation, rédaction, diffusion et présentation du rapport annuel d'activité
- Rapports statistiques et recommandations individuelles par service, selon les problématiques mises en évidence dans le traitement des cas, pour les services les plus représentés au BMA
- Participation à des conférences en tant qu'intervenant ou en tant qu'auditeur
- Organisation de la rencontre annuelle des instances publiques de gestion de conflit
- Participation à des formations/conférences en tant qu'intervenant ou participant
- Participation à des groupes de travail
- Relation avec le Grand Conseil dans le cadre des rapports annuels d'activité (commission de contrôle de gestion, commission législative) ou de projets de lois et de motions (commission des affaires sociales, commission judiciaire et de la police)
- Rencontres et échanges avec les membres de l'association des ombudsmans parlementaires suisses (AOP+). Conférence de mars 2022 organisée à Genève par le BMA

- Rencontres et échanges avec les membres de l'association des ombudsmans et médiateurs de la francophonie (AOMF)
- Participation à des projets pilotes (p.ex. permanence médiation administrative dans des locaux de la ville de Vernier)
- Consultations par l'administration sur des projets de loi ou dans le cadre de campagnes thématiques
- Relations et gestion administrative avec la chancellerie d'Etat (finances, ressources humaines, informatique, contrôle interne, affaires juridiques, archives, logistique, etc.)
- Accueil et suivi d'un stagiaire en formation à la médiation administrative
- Suivi des candidatures spontanées et de demandes de stage
- Contributions à des publications
- Gestion administrative courante du BMA

Communication

La communication du BMA auprès du public, des administrations ainsi que des divers partenaires s'est poursuivie en 2022. Compte tenu des ressources limitées du bureau et de son vaste champ d'application, la communication sur l'existence du BMA a été effectuée avec prudence et de manière ciblée afin de permettre à la fois une visibilité du bureau tout en garantissant la qualité des prestations. Les diverses actions de communication ont ainsi été menées de manière contrôlée, avec un objectif atteint, le BMA étant toujours plus sollicité tout en parvenant à assurer un traitement rapide et efficace des demandes de médiation.

83 rencontres ont eu lieu avec les représentants des administrations publiques genevoises, d'autres instances de médiation genevoises, cantonales, internationales ainsi que d'associations. Un communiqué de presse à l'occasion de la diffusion du rapport d'activité 2021 a donné lieu à des articles de presse ainsi qu'à des rappels dans plusieurs journaux communaux à l'attention des citoyen-ne-s.

Une information a été envoyée par email à l'ensemble des membres du Petit Etat. Enfin, la consultation du site Internet du BMA a baissé de 13 % en 2022, avec plus de 5000 pages parcourues, dont 432 en anglais. Internet constitue néanmoins toujours un vecteur important de communication, environ un tiers des personnes disant avoir eu connaissance du BMA par ce biais.

Le BMA a revu sa communication écrite auprès du public (en français et en anglais), en particulier sur ses pages Internet, en adoptant un langage simple et factuel visant ainsi à éviter l'exclusion numérique. Les administrations publiques sont encouragées à effectuer ou poursuivre une réflexion sur leurs communications écrites, comme plusieurs l'ont déjà fait, qu'il s'agisse de pages Internet, de formulaires, de décisions, etc. En Suisse, environ 800'000 adultes n'auraient pas les compétences requises pour affronter le quotidien sans difficulté, que ce soit pour des raisons de personnes en situation de handicap, âgées ou encore maîtrisant mal la langue française.

Autres activités du BMA

Membre de l'**Association des ombudsmans parlementaires suisses (AOP+)**, le BMA a participé à l'ensemble des rencontres organisées en 2022 et diverses collaborations et échanges d'expériences ont eu lieu durant cette année. L'AOP+ regroupe les médiateurs administratifs/ombudsmans des cantons de Bâle-Campagne, Bâle-Ville, Fribourg, Genève, Vaud, Zoug, Zurich ainsi que des villes de Berne, Lucerne, Rapperswil-Jona, Saint-Gall, Winterthur et Zurich. Le BMA a organisé et accueilli la première rencontre 2022 de l'AOP+ à Genève au printemps.

Le BMA est également membre de l'**Association des ombudsmans et médiateurs de la francophonie (AOMF)**, important réseau mondial dont la mission principale est de promouvoir le rôle de l'ombudsman et du médiateur dans la francophonie et d'encourager le développement et la consolidation des institutions indépendantes de médiation dans l'espace francophone.

Sollicité par la ville de Vernier dans le cadre d'un **projet pilote** visant à faciliter l'accès aux citoyens à diverses prestations, le BMA s'est rendu à une dizaine de reprises dans les locaux de la ville de Vernier afin d'y recevoir des habitants de la commune rencontrant un conflit administratif, la plupart du temps avec une entité cantonale. Si le BMA a pu traiter avec succès la majorité des demandes, il en ressort qu'un déplacement physique dans la commune ne semble pas avoir été un élément déterminant dans le traitement de la demande, bien qu'il ait pu faciliter la prise de contact. En toute logique, cette action test a également mis en évidence qu'une bonne connaissance des prestations du BMA par une commune favorise l'orientation des usagers vers des pistes de solution adaptées. Cela confirme le fort potentiel de situations qui pourraient être traitées par le BMA dès lors qu'il intensifierait sa communication, ce que les ressources limitées du bureau empêchent.

En 2022, le médiateur cantonal a poursuivi les travaux avec le groupe de travail plénier du « **projet médiation** » conduit sous l'égide de la Commission de gestion du Pouvoir judiciaire. Ce projet rassemble de nombreux partenaires en vue de l'application de l'article 120 de la Constitution genevoise (« *L'Etat encourage la médiation et les autres modes de résolution extrajudiciaire des litiges* ») et fait écho au projet de loi PL 12854¹, alors que le BMA est issu de l'application de l'article 115 de la Constitution et de la loi sur la médiation administrative (LMéd-GE). Bien que le BMA sorte formellement du champ d'application de la récente loi sur la médiation, des ponts et collaborations viendront inmanquablement à se faire, ce qui constituera un travail non négligeable ces prochaines années et qui s'annonce d'avance passionnant.

¹ Le [PL 12854 A](#) a été adopté par le Grand Conseil lors de sa séance du 27 janvier 2023 donnant lieu à la [L 12854](#) – Loi sur la médiation. Reprenant des extraits du Pouvoir judiciaire, cette loi sera concrétisée en 2024, notamment par l'ouverture d'un bureau de la médiation rattaché au Pouvoir judiciaire et qui aura pour première mission d'informer le public et les professionnels, en diffusant largement toutes les informations utiles sur ce mode de règlement amiable des litiges et en assurant la cohérence des renseignements donnés par l'ensemble des acteurs. Il répondra à toute question portant sur la médiation et les mesures instituées par la loi. En matière de sensibilisation et de formation, le bureau veillera à diffuser toute information utile sur les formations initiales ou continues en matière de médiation, en collaborant avec les organismes actifs dans ce domaine, pour les avocat-e-s, les médiatrices et médiateurs ou les magistrat-e-s. Il réceptionnera les communications des magistrat-e-s ayant incités des parties à se renseigner ou à tenter une médiation, en réorientant si besoin les intéressé-e-s vers des dispositifs spécifiques de résolution des différends, en explicitant les caractéristiques, les avantages et le déroulement du processus de médiation ou en favorisant la volonté et l'accord des parties d'entreprendre une médiation. Il pourra aider les personnes concernées à identifier une médiatrice ou un médiateur adapté au domaine dont il est question. Le bureau assurera le lien entre les médiations et d'éventuelles procédures judiciaires, en informant par exemple la juridiction saisie lorsqu'un accord règle un litige ou en l'avertissant de l'échec du processus. Il octroiera l'aide financière prévue par la loi et s'assurera, en cas de demande de renouvellement du financement, de l'absence de contre-indication à la poursuite du processus.

REVUE DES OBJECTIFS 2022

Un objectif global de stabilité des prestations était fixé pour 2022. Sur le plan quantitatif, cet objectif a été respecté, le BMA ayant été sollicité à 408 reprises en 2022 (419 en 2021). Ce chiffre inclut les dossiers ouverts et les autres demandes (information/orientation, hors champ, etc.). Il est à relever que le nombre de dossiers ouverts poursuit une hausse (162 contre 151 en 2021) alors que les autres demandes diminuent (246 contre 268 en 2021). Sur le plan qualitatif, cela se traduit par une augmentation de la charge de travail, le traitement des dossiers ouverts représentant un suivi et un nombre d'actions plus important que les autres demandes. Ces dernières peuvent par ailleurs être en partie déléguées à l'assistante du bureau. Cette dynamique des sollicitations est positive car elle signifie que le BMA est saisi de manière plus ciblée, bien que la mission d'information et d'orientation ne doit pas être sous-estimée car elle constitue un travail préventif dans l'émergence des conflits administratifs. Aussi, il a été mis en évidence une hausse des missions de représentation et de gestion, contribuant à la mise sous tension structurelle et organisationnelle.

PERSPECTIVES 2023

2023 sera une année charnière pour le BMA. Les mandats du médiateur et de sa suppléante devaient initialement prendre fin le 30 novembre 2023. Ils ont toutefois été prolongés d'une année jusqu'au 30 novembre 2024. Ce délai doit permettre de répondre à plusieurs questions ouvertes en 2022 par le Grand Conseil qui avait émis des interrogations quant au fonctionnement du BMA, amenant le Conseil d'Etat à saisir la Cour des Comptes. Cette dernière instance a entamé un travail d'analyse fin 2022 et doit rendre ses conclusions dans le courant de l'été 2023.

Le médiateur souhaite que cette analyse contribue à clarifier les questions soulevées par le Grand Conseil et aboutir à une vision objective du fonctionnement et de l'organisation du BMA.

Dans l'attente de cette analyse, le BMA fixe pour 2023, comme en 2022, un objectif global de stabilité des prestations, dans un contexte de mise sous tension grandissant et à ressources inchangées.

LEXIQUE

Les abréviations/acronymes ci-dessous sont classés par ordre alphabétique et paraissent dans les situations décrites à la page suivante « Recueil de situations ».

AFC	Administration fiscale cantonale
AI	Assurance-invalidité
API	Accueil et première intervention (SPMi)
AVS	Assurance-vieillesse et survivants
CCGC	Caisse cantonale genevoise de chômage
DF	Département des finances et des ressources humaines
DGEO	Direction générale de l'enseignement obligatoire
DI	Département des infrastructures
DIP	Département de l'instruction publique, de la formation et de la jeunesse
GIM	Gérance immobilière municipale
HG	Hospice général
OAC	Office des autorisations de construire
OAIS	Office de l'action, de l'insertion et de l'intégration sociales
OCAS	Office cantonal des assurances sociales
OCE	Office cantonal de l'emploi
OCLPF	Office cantonal du logement et de la planification foncière
OCP	Office cantonal des poursuites
OCPM	Office cantonal de la population et des migrations
OCV	Office cantonal des véhicules
RC	Registre du commerce
RF	Registre foncier
SAM	Service de l'assurance-maladie
SBPE	Service des bourses et prêts d'études
SCAF	Service cantonal des allocations familiales
SEM	Service écoles-médias
SFIDP	Secrétariat des fondations immobilières de droit public
SIG	Services industriels de Genève
SPAd	Service de protection de l'adulte
SPC	Service des prestations complémentaires
SPMi	Service de protection des mineurs
SPS	Service de pédagogie spécialisée

RECUEIL DE SITUATIONS

Les exemples suivant illustrent des demandes initiales déposées au BMA, les démarches entreprises par le médiateur et le résultat de son intervention. Classés par thématiques, ces exemples respectent l'anonymat des personnes concernées et les situations ont parfois été légèrement adaptées afin d'exclure toute possibilité d'identification.

Seule la moitié des situations traitées est mentionnée ci-après, excluant des interventions représentant un caractère particulièrement sensible, s'agissant notamment de la plupart des médiations conventionnelles. Bien que cela ne permette pas de rendre compte de l'ensemble de l'action du BMA, la confidentialité prime. Aussi, le BMA ne considère pas qu'il y a des « grandes » ou des « petites » situations, chaque demande entrant dans son champ d'application mérite un traitement et une attention égales.

Les griefs évoqués lors du dépôt de la demande décrivent les sentiments exprimés par les personnes qui ont sollicité le BMA. Ce dernier n'a pas pour mission de déterminer les responsabilités réciproques entre citoyens et administrations. Le rôle du médiateur, bien que disposant d'un certain pouvoir d'analyse et d'accès à l'information, n'est pas d'investiguer formellement sur l'origine et le déroulement d'un litige, mais bien d'aider à la recherche de solutions et/ou la reprise d'un dialogue apaisé entre tous.

Les services sont mentionnés selon leur acronyme afin d'alléger la lecture. Le lexique à la page précédente indique les entités concernées.

L'utilisation du genre *masculin* a été adoptée afin de faciliter la lecture et n'a aucune intention discriminatoire.

ALLOCATIONS

Un usager peine à récupérer les allocations familiales qui sont versées directement auprès de l'autre parent. Ce dernier aurait avisé la CCGC des coordonnées bancaires de l'usager afin que les allocations lui soient directement versées mais la CCGC aurait refusé.

Le BMA a pris contact avec la CCGC. Situation complexe au vu des allers-retours au chômage de l'autre parent qui impliquent à chaque fois une redéfinition du mode de versement des allocations. Le dossier sera réétudié et s'il y a une erreur de la caisse, celle-ci sera rectifiée. La CCGC contactera directement l'usager pour une clarification.

Problématique de versement à double d'une allocation de formation dont l'usager n'arrive pas à rembourser, compte tenu de sa situation financière précaire. Demande de négociation ou d'arrangement, sans succès en l'état. La situation a une double problématique : privée et publique.

Le BMA a pu fournir des conseils pour la partie publique et orienter l'usager auprès d'autres instances pour la partie privée.

L'usager n'arrive pas à obtenir de nouvelles du SCAF concernant une interruption de ses allocations familiales. L'usager a transmis des compléments il y a plusieurs mois mais est sans nouvelles, avec une situation financière tendue en l'absence d'une décision du SCAF.

Le BMA a pris contact avec le SCAF qui a indiqué que le dossier a dû être contrôlé mais informe qu'une décision positive suivra. Le paiement des allocations familiales est ainsi débloqué.

VÉHICULE

Un usager a reçu un rappel d'émoluments de l'OCV dont il ignore la raison. Après avoir pris contact avec l'OCV, il lui aurait été expliqué que l'émolument concerne la visite médicale pour son permis de conduire professionnel et que les courriers adressés à l'usager étaient revenus en retour. L'usager a expliqué par email que son employeur avait omis de mentionner le changement d'adresse à l'OCV et qu'il demande l'exemption de la taxe. N'ayant pas obtenu de réponse, l'usager s'est rendu aux guichets de l'OCV où il ne s'est pas senti entendu, ni écouté. L'OCV lui aurait indiqué qu'il allait recevoir un écrit de leur part ce qu'il n'a jamais reçu.

Le BMA a pris contact avec l'OCV qui a reconnu ne pas encore avoir répondu à l'usager. L'usager a renoncé à obtenir un écrit car cela ne changerait pas la décision de fond. Pour l'usager, le fait d'avoir pu déposer son ressenti au BMA lui a suffi.

L'usager n'obtient pas de réponse de l'OCV à ses sollicitations pour contester la facturation des émoluments du changement de plaques qui étaient défectueuses, arguant le motif que les plaques d'immatriculation sont la propriété de l'Etat.

Le BMA a pris contact avec l'OCV qui a pu clarifier les motifs du refus de gratuité. Toute commande de jeu de plaques est à la charge du propriétaire du véhicule et l'usure n'est pas un motif de prise en charge par l'Etat, sauf conditions exceptionnelles (p.ex. défaut de fabrication), ce qui n'était pas le cas ici (usure naturelle, plaques anciennes).

CHÔMAGE

L'usager est inscrit au chômage suite à l'obtention de son master. Il exprime plusieurs griefs, précis ou généraux, à l'encontre de l'OCE, tels que : agressivité de la part de collaborateurs, sentiment de ne pas être écouté par son conseiller, délai de carence, dysfonctionnement au sein de l'OCE et non-respect de la personne.

L'usager voulait principalement être entendu et faire part de son expérience difficile avec l'OCE et ne souhaite pas d'intervention individuelle du BMA, ce dernier pouvant toutefois librement retourner ces exemples à l'OCE, ce qui sera fait.

L'usager décrit une situation chaotique dans laquelle il se sent perdu au milieu de ce qu'il considère être des tracasseries administratives. Il explique être principalement en conflit avec l'OCE car il cumule des pénalités à son encontre, pour des motifs discutables selon lui.

Il a été convenu avec l'usager que la médiation n'était pas l'outil adapté à sa situation. Il avait besoin d'être entendu et a été orienté auprès de diverses instances.

Personne en conflit avec son conseiller en personnel à l'OCE dont elle doit avoir prochainement un entretien avec lui. L'usager a besoin de conseils pour s'y préparer.

Le BMA a pu guider l'usager dans la posture à adopter en vue d'un dialogue constructif avec son conseiller. L'entretien s'est bien passé. L'usager a pu exprimer calmement et clairement ses besoins, qui ont été entendus par le conseiller.

COMMERCE

Une société a commandé et payé les émoluments pour un extrait officiel auprès du RC. La société n'a toujours pas reçu le document et aurait demandé au RC de lui transmettre l'extrait par email, ce qui aurait été refusé.

Le BMA a pris contact avec le RC et il s'est avéré que l'attestation avait été délivrée mais l'utilisateur ayant mentionné une adresse erronée, le courrier est revenu en retour au RC. L'utilisateur a été invité à contacter le RC pour transmettre une adresse valide. La situation s'est ensuite régularisée.

CONSTRUCTION

L'utilisateur n'arrive pas obtenir de réponse de diverses entités concernant un conflit de voisinage, qui dure depuis plus de 10 ans, relatif à la pose de containers de chantier, déposés illégalement. L'utilisateur pointe la responsabilité de l'Etat qui n'interviendrait pas assez vivement dans cette affaire.

Le BMA a pris contact avec l'OAC. Situation qui part d'un conflit privé et qui dérive sur la responsabilité des autorités (application de la loi sur les constructions). La situation est bien en traitement auprès de l'OAC mais peut prendre encore un temps long avant d'être terminée, au vu des recours possibles. L'utilisateur s'en doutait mais avait besoin d'en avoir confirmation.

ENERGIE

L'utilisateur conteste un décompte final des SIG qui serait disproportionné. Les échanges écrits tournant en rond, le dialogue est rompu et les SIG ont menacé de couper l'électricité si la facture n'était pas honorée. L'utilisateur souhaite une négociation.

Le BMA a pris contact avec les SIG pour clarification de la situation. Les SIG ont suspendu tout rappel le temps de l'analyse du dossier et indique qu'aucune interruption de courant n'était d'actualité. Les informations ont été retournées à l'utilisateur. Les SIG n'entrent toutefois pas en matière pour une négociation ces derniers ayant agi dans un cadre procédural strict, ce que le BMA confirme et retourne à l'utilisateur.

FISCALITÉ

Au préalable, le médiateur salue les efforts et les actions de l'AFC dans son objectif d'améliorer les prestations offertes à son public. Le projet VISION AFC 2026¹, consultable en ligne, détaille les ambitions de ce projet.

Malgré des relances, l'AFC ne répond pas aux courriers de l'utilisateur pour un trop versé en 2020 qui n'a toujours pas été restitué.

Le BMA a instauré un relai entre l'utilisateur et l'AFC et l'a invité à créer un compte e-démarches afin de faciliter ses contacts avec l'AFC. Situation résolue, le trop-versé a été restitué à l'utilisateur.

Problématique relationnelle et sentiment d'abus de pouvoir de l'AFC envers l'utilisateur et sa famille dans le cadre d'une affaire impliquant des soupçons de fraudes fiscales.

Le BMA s'est entretenu avec un collaborateur de l'AFC et a pu clarifier la situation fiscale de la famille concernée, sur le plan administratif. Le BMA a instauré un relai entre l'utilisateur et l'AFC, cette dernière est entrée en matière sur le principe d'un arrangement à l'amiable pour autant que l'utilisateur fournisse certains documents.

¹ <https://www.ge.ch/teaser/vision-afc-2026>

Problématique de dettes d'impôts suite à des taxations d'office. L'usager dit que l'AFC lui a répondu, au guichet, ne rien pouvoir faire pour lui, sans avoir consulté le dossier.

Le BMA a pris contact avec l'AFC et a échangé des informations sur la situation fiscale de l'usager ; un accord serait possible. Cependant, l'AFC ne peut pas entrer en matière sur la rectification de certaines périodes (car décisions entrées en force) mais est ouverte à une solution pour les années suivantes sous conditions que l'usager fournisse certains compléments.

Diverses problématiques entourant le dossier fiscal de l'usager. L'usager est perdu parmi les multiples correspondances de l'AFC et a besoin de clarification.

Le BMA a pris contact avec l'AFC et a pu clarifier la situation fiscale auprès de l'usager en reformulant les indications de l'AFC.

Problématique de dettes d'impôts. L'usager était au bénéfice d'un arrangement de paiement qui a été annulé suite au non-paiement d'une mensualité (qui a été rattrapée ensuite). L'usager a reçu de nouveaux bulletins de versement indiquant un montant mensuel presque triplé, sans préavis et qui n'est pas réalisable selon les revenus de l'usager.

Le BMA a pris contact avec l'AFC et un relai a été instauré entre l'AFC et l'usager. Un nouvel arrangement de paiement a été trouvé.

Non-réponse de l'AFC à des demandes de rectifications d'impôts pour deux années fiscales.

Le BMA a pris contact avec l'AFC. Ce contact a permis de mettre en évidence une problématique déjà rencontrée dans une autre situation analogue. Le dossier a été repris par l'AFC qui a rectifié les impôts et remboursé le trop-perçu à l'usager. L'AFC indique qu'il révisera sa pratique concernant la problématique mise en évidence liée à l'impôt à la source.

Problématique de dettes d'impôts. L'usager est passé aux guichets de l'AFC afin de négocier les conditions de l'arrangement de paiement actuel qu'il n'arrive plus à honorer. L'usager aurait mal été reçu par le collaborateur au guichet qui lui aurait également laissé entendre qu'il fallait mieux laisser aller la dette en poursuites. L'usager a été choqué de cette réponse.

Le BMA a pris contact avec l'AFC qui a pu proposer une rencontre à l'usager et où une solution intermédiaire a pu être trouvée.

L'usager a contesté une décision de taxation de l'AFC. Des compléments avaient été demandés ; documents qui auraient été déposés par l'usager dans la boîte aux lettres de l'AFC sur conseil d'un collaborateur. Les documents déposés n'ont toutefois jamais été réceptionnés.

Le BMA a pris contact avec l'AFC qui a pu établir l'historique de la situation de l'usager qui n'aurait pas répondu à ses sollicitations. L'AFC est cependant ouverte au dialogue si le contribuable transmet divers compléments. Par l'intermédiaire du BMA, l'AFC a ensuite proposé une rencontre à l'usager pour reprendre sa situation.

Dettes d'impôts très élevées issues de taxations d'office successives. L'usager explique avoir perdu le contrôle de ses affaires suite à une déchéance liée à une séparation conflictuelle. Il tente de se reprendre en main et souhaite une rencontre avec l'AFC afin de connaître la réalité de sa situation fiscale qui lui a totalement échappé. Il explique ne plus avoir de perspective de vie.

Le BMA a pris contact avec l'AFC qui a pu établir l'historique de la situation de l'usager et explique qu'elle a très peu d'éléments sur la situation financière de l'usager car il n'aurait remis que 4 déclarations fiscales en 20 ans. L'AFC serait tout de même disposée à entamer un dialogue constructif pour autant que l'usager établisse ses déclarations fiscales sur les 10 dernières années. Retour à l'usager. Une rencontre a été organisée. L'usager a pu expliquer son parcours de vie difficile, ce que l'AFC a entendu. L'AFC est entrée en matière sous conditions.

L'usager peine à comprendre sa situation fiscale. Il évoque des pénalités et des rattrapages fiscaux ainsi qu'un arrangement de paiement mais que des poursuites auraient tout de même été engagées. L'usager a tenté d'obtenir des clarifications au guichet de l'AFC, sans succès.

Le BMA a pris contact avec l'AFC qui a pu faire une description précise du cas. La situation fiscale de l'usager ne peut plus, à ce stade, être assainie par des arrangements de paiement, la dette étant trop élevée. L'usager a pu entendre et comprendre la chronologie des événements qui ont amené à cette situation.

Un couple souhaite la révision d'une décision dans une problématique de changements de domicile (Suisse-France-Suisse) qui impliquent des modifications de statuts fiscaux. Le couple reconnaît avoir répondu aux sollicitations de l'AFC quelques jours au-delà du délai fixé. La somme en jeu étant toutefois conséquente, le couple souhaite savoir si l'AFC peut entrer en matière pour une reconsidération d'une année de taxation, afin d'éviter un recours en justice, le couple estimant que l'AFC a également sa part de responsabilité pour diverses raisons.

Le BMA a pris contact avec l'AFC et la situation a pu être clarifiée et retournée aux usagers. L'AFC a reconnu que bien que le délai n'ait pas été formellement respecté par le couple, il y a pu avoir une réelle confusion sur la marche à suivre. Les usagers ayant démontrés qu'ils avaient effectué des démarches de bonne foi, l'AFC est entrée en matière pour la révision de leur dossier. Cette situation a permis également à l'AFC de remarquer qu'il n'était pas évident d'obtenir des informations précises sur cette marche à suivre spécifique et a modifié les pages du site Internet de l'AFC dans ce sens.

Problématique de paiement de taxe militaire pour l'enfant majeur de l'usager qui est parti à l'étranger. L'usager souhaite débloquer les démarches administratives au nom de son enfant.

Le BMA a pris contact avec l'AFC et la situation a pu être clarifiée et retournée à l'usager. Un arrangement de paiement a pu être trouvé. La procédure a été clarifiée afin que l'usager fasse le nécessaire au nom de son fils.

L'usager avait un arrangement de paiement pour une dette d'impôts. Or, cet arrangement n'est plus possible en raison d'un changement de pratique. Des problématiques liées aux acomptes et à une taxation d'office sont par ailleurs évoquées.

Le BMA a pris contact avec l'AFC et la situation a pu être clarifiée et retournée à l'usager. Un entretien entre l'AFC et l'usager a eu lieu hors BMA et a été difficile. L'usager a estimé que la situation s'est retournée contre lui depuis le contact. Le BMA rappelle son rôle qui n'a pas pour but de satisfaire une partie à proprement parler ni de favoriser ou défavoriser quiconque. Il s'agit de lever toute ambiguïté et de s'assurer, dans une certaine mesure, qu'aucun abus manifeste n'a été commis et que les règles sont respectées de part et d'autre.

INSTRUCTION PUBLIQUE

Un parent rencontre des difficultés de dialogue avec la direction de l'établissement scolaire de son enfant au sujet d'une agression impliquant son enfant en tant qu'auteur. Le déroulé des événements et la sanction décidée (renvoi de l'établissement) sont remis en question par le parent. Un autre élève serait concerné mais pas sanctionné, selon le parent. Ce dernier trouve le renvoi disproportionné et craint un décrochage scolaire de son enfant. Il exprime également un sentiment de discrimination. La direction aurait proposé l'intervention du service de médiation scolaire mais l'usager préfère faire appel au BMA, évoquant son indépendance.

Le BMA a pris contact avec la direction de l'établissement pour entendre son point de vue et a organisé une rencontre qui a permis d'entendre les points de vue de chacun. L'usager a pu exprimer son épuisement en tant que parent seul, ce que l'école a entendu. La possibilité d'un transfert de l'élève dans un autre établissement a été évoqué, ce que l'usager a également entendu et donné son accord de principe.

Demande d'attestation de parcours de scolarité pour un enfant auprès de la DGEO. Ce document doit impérativement être transmis à l'OCPM dans le cadre de formalités administratives. La DGEO a rejeté la demande au motif que le parcours de scolarité obligatoire est toujours en cours pour l'enfant et qu'il faut s'adresser à l'établissement actif. Or l'utilisateur n'est pas à l'aise administrativement et la situation est compliquée du fait que l'enfant a connu plusieurs écoles. Le mandataire de l'utilisateur avait déjà pu obtenir de tels documents dans d'autres situations et pense avoir mal été informé par l'administration.

Le BMA a contacté la DGEO et demandé des informations sur l'état de traitement de la demande. Le BMA a retourné les informations à l'utilisateur. Pour la DGEO, il n'y a pas de problème pour fournir le document demandé en ce qui concerne le parcours dans les écoles publiques (le privé sort de leur champ). La DGEO ne s'explique pas pourquoi la demande précédente n'a pas abouti. L'attestation a été délivrée à l'utilisateur.

Des parents décrivent une relation très conflictuelle avec des membres de l'école de leur enfant. Les parents estiment que leur enfant est la cible de jugements intempestifs du milieu scolaire.

Le BMA a pris contact avec la direction de l'école et a entendu son point de vue. Organisation d'une séance de médiation. La séance a permis à chaque partie d'exprimer ses points de vue, sans qu'un accord ne soit trouvé en vue d'une poursuite de collaboration. Les parents ont pris conscience qu'il leur était impossible de continuer une collaboration avec cette direction d'école et envisagent d'inscrire leur enfant dans le privé, un changement d'école publique ayant été refusé.

LOGEMENT

Problématique de communication avec l'OCLPF concernant la coupure de l'allocation logement suite à la transmission d'une information erronée sur la composition familiale.

Le médiateur a pu indiquer que la procédure ne montrait aucun indice de traitement arbitraire ni disproportionné. L'utilisateur a eu principalement besoin d'écoute et de conseils, la situation étant en cours de traitement.

Problématiques multiples (OCLPF, OCPM) et sentiment de harcèlement par l'administration. L'utilisateur souhaite dénoncer l'incompétence et la non-communication des deux administrations qui mettent l'utilisateur et sa famille dans une situation financière précaire. L'attente du permis de séjour du conjoint de l'utilisateur met en péril le calcul de l'allocation logement auprès de l'OCLPF qui demande de fournir des documents qui auraient pourtant déjà été transmis à plusieurs reprises. L'utilisateur est toujours sans nouvelles de sa demande d'allocation, 6 mois après son dépôt.

Le BMA a analysé la situation et transmis à l'utilisateur des conseils sur les deux procédures. Après analyse de la réponse de l'OCPM, la demande est en phase d'être résolue. Le relai entre l'OCLPF et l'utilisateur a été réinstauré et le BMA reste à disposition pour demander des clarifications auprès de l'OCLPF, ce qui n'aura finalement pas été nécessaire.

L'utilisateur a déposé une demande de logement auprès de l'OCLPF depuis plus de 4 ans. Il s'est présenté aux guichets où on lui aurait dit que son dossier avait été fermé, ce que l'utilisateur ne comprend pas.

Le BMA a pris contact avec l'OCLPF où la situation a pu être clarifiée. Les informations ont été retournées à l'utilisateur. L'OCLPF a indiqué que cet office ne s'occupe plus des attributions de logement depuis 5 ans et que ce sont depuis la GIM et le SFIDP qui en ont la charge. L'OCLPF a toutefois accès à la base de données commune et a constaté que l'utilisateur n'avait pas donné suite aux sollicitations du SFIDP.

L'utilisateur conteste une facture de la GIM pour une intervention à son domicile pour une problématique de plomberie. Le montant de la facture lui paraît excessif et il n'a pas été informé qu'il devrait s'en acquitter.

Le BMA a pris contact avec la GIM et clarifié la procédure. Les informations ont été retournées à l'utilisateur. La GIM a pu expliquer les procédures liées aux frais d'entretiens, qu'ils soient à la charge de la régie ou du locataire. Dans cette situation, les travaux ont été considérés comme un travail à la portée du locataire, donc à sa charge en cas d'intervention. L'utilisateur ayant accepté au préalable un arrangement de paiement

pour ladite facture, la GIM considère que la facture a été admise par l'usager et qu'il n'y a donc pas d'entrée en matière pour cette situation passée.

MOYENS AUXILIAIRES

Un élève a besoin de moyens auxiliaires (outils informatiques). Une demande a été adressée par le parent à l'OCAS qui a établi une décision de refus de prise en charge, au motif que l'enfant est scolarisé dans une école spécialisée et que les frais sont à la charge du Canton. L'OCAS a donc orienté le parent auprès du SPS, qui aurait également répondu négativement et aurait réorienté l'usager vers une autre entité du DIP. La problématique a été soumise au BMA – avec l'accord du parent - par un assistant social de l'école spécialisée.

Le BMA a pris contact avec le SPS et a obtenu des clarifications qui ont été retournées à l'assistant social. Le SPS a expliqué qu'une réforme était en cours et les partenaires impliqués dans le suivi des élèves ne seraient pas encore tous au clair sur les nouveautés. La demande doit être adressée au SEM (DIP), qui peut accorder du matériel informatique spécialisé sous forme de prêt (afin de garantir un matériel à jour). La demande doit venir de l'établissement scolaire et non des familles. Par ailleurs, le BMA a pris contact avec l'OCAS et a obtenu des clarifications qui ont été retournées à un collectif de professionnels qui rencontrait la même difficulté. La problématique de la prise en charge des moyens auxiliaires est bien connue de l'OCAS. Suite à l'intervention du BMA, l'OCAS a sollicité son organe de surveillance au niveau fédéral afin d'obtenir des informations complémentaires. Cela pourra donner lieu à une rencontre ultérieure avec des représentants du DIP et de l'OCAS afin de contribuer à orienter convenablement les familles et professionnels.

NUISANCES SONORES

Un collectif de riverains souffre des nuisances multiples en lien avec les activités dans leur quartier. Bien que les riverains s'estiment en partie entendus par les autorités, ils évoquent le sentiment que les divers acteurs se rejettent les responsabilités et qui considèrent qu'il est impossible de satisfaire à la fois les riverains et les usagers occasionnels des lieux.

Le BMA a pris contact avec diverses autorités cantonales et communales. Des retours ont été faits aux usagers. La problématique est complexe. Certaines actions sont en cours, d'autres ont été rejetées. Par ses interventions diverses, le BMA a contribué à clarifier les raisons du blocage, menant le collectif de riverains vers de nouvelles perspectives.

PARKINGS

L'usager est réfugié ukrainien au statut S. Lors de son arrivée à Genève, il a pu bénéficier d'un macaron habitant pour le parking malgré que son domicile légal soit en Ukraine. Or, lorsqu'il a demandé le renouvellement du macaron, ce dernier lui a été refusé au motif que la période d'exception est terminée.

Le BMA a pris contact avec la Fondation des Parkings afin d'obtenir des clarifications ainsi qu'avec l'OCV pour connaître les alternatives. Le BMA a également pris contact avec le secrétariat général du DI. Les informations ont été retournées à l'usager. Seule une immatriculation du véhicule en plaques genevoises permettait de bénéficier d'un macaron habitant. Suite au contact avec le secrétariat général du DI, ce dernier a informé que des macarons temporaires reconductibles avaient été initialement octroyés aux citoyens ukrainiens admis à Genève (validité de trois mois, reconductible, pour les détenteurs d'un permis S). La délivrance de ces macarons a ensuite été suspendue puis réintroduite il y a quelques jours à la demande du DI, compte tenu de l'état de nécessité dans lequel se trouvent les citoyens ukrainiens et le cadre contraint de leur séjour.

PETITE ENFANCE

Un usager ne se sent pas compris ni pris au sérieux dans sa demande réitérée de place en crèche. Il suspecte que quelque chose de personnel à son égard entrave le processus.

Le BMA s'est entretenu téléphoniquement avec un responsable d'un service communal de la petite enfance qui a pu expliquer le processus général d'attribution des places et le cas particulier de l'usager. Les informations ont été retournées à l'usager et un relai a été instauré entre le responsable du service afin d'organiser une rencontre.

POPULATION

Les demandes relatives à l'OCPM constituent une part importante des saisines du BMA. Parmi elles, une majorité est liée à des temps d'attentes considérés comme excessifs, souvent doublé d'une difficulté, voire une impossibilité de joindre l'OCPM par téléphone, email ou formulaire de contact, ou ne de pas obtenir d'informations en se rendant aux guichets. Les situations concernent principalement des demandes initiales ou de renouvellements de permis de séjour, des demandes de visa, ou encore des attestations de domicile dont les usagers sont sans nouvelles. Ce type de sollicitation au BMA ne sera ainsi pas décrit ici compte tenu de leur aspect répétitif mais non moins sans conséquences pour les administrés.

Dans ces cas-là, le BMA demande des informations sur l'état de traitement des demandes auprès de l'OCPM, avec qui il a pu instaurer un relai direct. Le retour d'informations, aussi basique soit-il, permet de clarifier une situation potentiellement complexe, de connaître l'état de traitement, de transmettre des informations particulières, de débloquer et/ou réactiver un dossier ou encore de soulever une problématique et/ou une erreur. Dans la plupart des cas, les usagers ont obtenu satisfaction ou ont pu compléter leur demande quand des éléments faisaient défauts. Aussi, le médiateur salue les efforts de l'OCPM qui poursuit un travail d'amélioration dans la délivrance des prestations, par exemple par le développement de démarches en ligne qui représente un important potentiel de diminution des temps de traitement. Il est aussi prévu que les usagers puissent prendre rendez-vous pour être reçus au guichet ou être appelés par téléphone pour obtenir des informations sur leur situation par un membre de l'OCPM qui aura préalablement pris connaissance du dossier. Enfin, la mise en place d'une antenne d'assistance administrative sur place est prévue afin d'accompagner les usagers dans leurs formalités administratives.

Un usager décrit une situation kafkaïenne liée à l'existence d'un homonyme qui aurait usurpé son identité et qui aurait des buts malveillants. L'usager pense que l'erreur initiale provient des informations connues de l'OCPM (Registre CALVIN).

Le BMA a pris contact avec l'OCPM et a obtenu des clarifications qui ont été retournées à l'usager. Un cas particulier a été mise en évidence. La mention « homonyme » est inscrite dans le registre CALVIN pour autant que tous les intéressés soient régularisés. Or, l'identité de l'homonyme ne peut pas être vérifiée. Cependant, l'OCPM va ajouter la mention « homonyme » pour l'usager afin qu'il ne rencontre plus de problèmes à l'avenir.

Un usager a des difficultés à obtenir un visa de retour dans le cadre d'un voyage à l'étranger pour raison sanitaire. L'OCPM a refusé le visa de retour alors que l'usager avait obtenu le même visa par le passé. L'usager est également sans nouvelles d'une demande de permis de séjour, malgré ses tentatives de prise d'information.

Le BMA a pris contact avec l'OCPM et un retour d'information a été fait à l'usager. Ce dernier ne remplit pas les critères pour un visa de retour. La personne avait bénéficié d'une ancienne pratique désormais abolie. Les nouvelles directives sont désormais plus sévères. Concernant le permis de séjour, il est confirmé qu'il est bien à l'examen.

POURSUITES

Conflit relationnel entre un usager et un huissier de l'OCP qui serait particulièrement agressif et aurait des propos désobligeants à son égard.

Le BMA a contacté l'huissier afin d'entendre son point de vue et clarifier certains éléments sur la procédure en cours. Les éléments ont été retournés à l'usager. Des solutions encore envisageables ont par ailleurs pu être évoquées. Chacun a pu exprimer son ressenti sans qu'une rencontre n'ait toutefois été nécessaire, ni souhaitée. Concernant les allégations de comportement inadéquat, l'usager s'est contenté de les exprimer au médiateur, évoquant un besoin d'être entendu.

L'usager est créancier et a fait appel à l'OCP afin de récupérer des loyers impayés par un débiteur saisi sur salaire. L'usager dit que la saisie aurait été oubliée par l'OCP. L'usager veut une réparation financière de la part de l'OCP ou du DF pour l'erreur commise. Il souhaite tenter en premier lieu la médiation avant d'entamer des poursuites judiciaires à l'encontre de l'OCP en cas de refus de négociations.

Le BMA a pris contact avec l'OCP et a demandé des informations pour clarification de la situation. L'OCP a pu expliquer la chronologie de ses actions et exprimer sa non-entrée en matière pour une médiation, l'office ayant traité le dossier avec diligence et n'a en aucun cas engagé sa responsabilité. Les informations ont été retournées à l'usager qui a renoncé à entamer une action en justice.

L'usager souhaite un avis juridique afin de savoir s'il doit se présenter à l'OCP pour une saisie alors qu'il est sous certificat médical. Il estime que son huissier n'est pas coopératif, ni sensible à sa situation.

Le BMA a expliqué à l'usager qu'il n'a pas pour mission de donner d'avis juridique. Il l'a toutefois invité à faire une nouvelle tentative de contact avec son huissier, ce dernier répondant aux emails. L'usager a transmis au BMA pour information le résultat des échanges entre l'huissier et lui. L'usager a été blessé par le ton que l'huissier usait dans ces messages mais ne souhaite pas d'autre intervention du BMA car il aimerait tenter de régler la situation par lui-même. L'usager avait besoin d'être entendu et guidé dans sa réflexion.

Un usager rencontre des problématiques administratives auprès de deux offices, l'OCP et l'OCE. Il est en âge de retraite mais a demandé de reporter son accès à l'AVS pour une durée de 5 ans, ce qui est possible en tant que travailleur indépendant. L'usager évoque par ailleurs des procédures parallèles judiciaires et administratives à son encontre mais explique que ces procédures sont fallacieuses. L'usager n'arrive pas à obtenir de réponses concrètes auprès de l'administration concernant sa situation professionnelle atypique, compliquée par des procédures en cours.

Rappelant à l'usager ne pas pouvoir intervenir sur le volet judiciaire, le BMA a pris contact avec l'OCP afin de clarifier la situation sur le plan administratif qui n'est pas concernée par les procédures judiciaires. L'OCP a pu clarifier la situation et un relai a été instauré entre l'usager et l'OCP afin d'organiser un entretien, hors BMA.

Le BMA a également pris contact avec l'OAIS et un relai a pu être instauré entre l'usager et le pôle insertion. Enfin, le BMA a organisé une rencontre entre l'unité conciliation de l'HG, l'usager et le BMA, afin de ne pas démultiplier les démarches. Toutes les informations ont pu être transmises à l'usager. Le BMA relève une situation complexe, l'usager démultipliant les démarches et sollicitations auprès de plusieurs services de l'Etat et entités parapubliques. Le BMA a ainsi pu conseiller l'usager dans son rapport avec les administrations, ces dernières se retrouvant dépassées par ces demandes multiples.

PRESTATIONS SOCIALES

Impossibilité de joindre le SAM et non-réponse du service aux divers emails et courriers de l'utilisateur. Problématique d'affiliation d'office alors que les polices d'assurances ont été transmises. L'utilisateur menace de faire appel à sa protection juridique.

Le BMA a pris contact avec le SAM et a transmis les coordonnées de l'utilisateur afin qu'il soit contacté rapidement par le SAM. Ce dernier a informé le BMA que le contact a été établi et que la situation a été réglée.

Permanence juridique d'un utilisateur qui demande l'aide du BMA dans une problématique avec le SAM, n'arrivant pas à les joindre, ni à obtenir de réponse concernant une affiliation d'office et une demande de dispense d'assurance maladie. Un courrier de doléances a été adressé au département.

Le BMA a demandé au SAM des informations sur l'état de traitement des demandes. Le SAM a transmis la dispense et le contordre de l'affiliation d'office au BMA qui les a relayés au conseil de l'utilisateur. Ces documents ont été délivrés tant à l'utilisateur qu'à l'assurance-maladie pour résiliation.

Impossibilité de joindre le SAM et non-réponses aux divers emails et courriers de l'utilisateur. Problématique d'affiliation d'office alors que l'utilisateur a quitté le canton et qu'il est au bénéfice d'une dispense de l'office vaudois. L'utilisateur reçoit des rappels de paiement pour les primes.

Le BMA a pris contact avec le SAM qui a délivré le contordre tant à l'utilisateur qu'à l'assurance-maladie pour résiliation. Cette situation a permis d'informer le SAM de la récente nouvelle adresse de l'assurance pour les envois d'annulations alors que le service n'était pas au courant.

Par l'entremise de ses avocats, un utilisateur évoque un problème avec le SAM concernant un refus de dispense de l'obligation d'affiliation d'office à l'assurance-maladie. Ils nomment des problèmes de communications avec le SAM.

Le BMA a instauré un relai entre le SAM et les avocats de l'utilisateur. La communication a été rétablie et la problématique a été résolue.

Un utilisateur a été orienté au BMA par l'office de médiation de l'assurance-maladie. Il ne parvient pas à obtenir une exemption d'assurance via le droit d'option afin de résilier l'assurance-maladie de son conjoint partit à l'étranger. L'assurance-maladie envoie des rappels et menace de poursuites.

Le BMA a pris contact avec le SAM et a retourné les informations à l'utilisateur. La dispense et le contordre ont été délivrés tant à l'utilisateur qu'à l'assurance-maladie pour résiliation ; documents relayés par le BMA.

Un utilisateur évoque l'impossibilité de joindre le SAM pour d'obtenir une attestation de subside cantonal afin de pouvoir bénéficier de l'allocation rentrée scolaire pour son enfant. Le service communal des allocations a donné un ultime délai pour déposer l'attestation, sans quoi le dossier serait refusé.

Le BMA a pris contact avec le service communal des allocations scolaires afin de clarifier la situation. Contact également pris avec le SAM. Retour des informations à l'utilisateur. Le service des allocations a pu expliquer que l'attestation finale n'est pas nécessaire pour déposer le dossier et que le courrier initial du SAM indiquant le droit aux subsides suffit. Le BMA a transmis l'attestation du SAM pour raison de célérité et l'allocation a pu être versée.

Une famille est en conflit avec le SAM concernant une impossibilité de faire renouveler leurs exemptions d'assurance-maladie car les membres de la famille sont déjà couverts par l'employeur d'un des parents. Impossibilité de joindre le service. L'assureur désigné d'office par le SAM menace la famille de poursuites.

Le BMA a pris contact avec le SAM et a retourné les informations aux usagers. Le SAM n'avait pas encore pu traiter le dossier en raison d'un retard général dans un contexte de surcharge. Le cas a été traité et une décision d'annulation des affiliations d'office est rendue immédiatement, réglant le problème.

Un usager évoque une problématique avec le SBPE dans le cadre d'une demande de bourse. Le SBPE aurait demandé tardivement un document qui est très compliqué à obtenir pour l'usager. Un ultime délai (court) a été donné à l'usager pour fournir le document.

Le BMA a pris contact avec le SBPE pour obtenir des précisions sur la situation. Les informations ont été retournées à l'usager. La demande a pu être clarifiée, ajoutant que le délai annoncé peut être dépassé compte tenu des circonstances. Une réponse positive du SBPE a pu être donnée ultérieurement.

Demande de médiation par un usager en conflit avec un service étatique qui demande la restitution d'un trop perçu de plusieurs dizaines de milliers de francs. La situation est déjà judiciairisée avec un arrêt du tribunal qui admet partiellement le recours de l'usager et renvoie la cause au service concerné pour nouvelle instruction. L'usager veut tenter une médiation dans cette phase intermédiaire.

Le BMA a pris contact avec le service pour une éventuelle entrée en matière pour une médiation afin de trouver un compromis extrajudiciaire. Non-entrée en matière du service.

Un usager agit pour sa mère âgée qui évoque une incompréhension d'une décision du SPC (refus de prestations en raison de biens dessaisis). L'usager évoque par ailleurs un sentiment d'inégalité de traitement, le SPC mettant des mois à répondre alors qu'il exige des réponses des usagers dans des délais brefs.

Le BMA reçoit l'usager pour un entretien d'écoute et de conseils. Le BMA a pu expliquer certains aspects techniques de la décision et indiquer les voies de recours. L'usager avait principalement besoin d'être entendu et pris au sérieux dans l'évocation de ses doléances.

Des parents, curateurs de leur enfant adulte handicapé, contestent en partie une demande de restitution financière par le SPC. Ils avaient tenté une négociation avec l'aide de l'assistant social de leur commune mais restent sans nouvelles malgré de multiples relances.

Le BMA a dû mener diverses investigations auprès de la commune concernée et du SPC. De nombreux allers-retours ont été nécessaires entre les protagonistes. Il en ressort une lacune dans le suivi par la commune (absence longue durée de l'assistant social sans avoir prévenu la famille). Il a également été mis en évidence la gestion complexe des documents par le SPC (uniquement par courrier), problématique connue du SPC et en cours de réflexion sur des moyens d'améliorations, ce service traitant un nombre massif de courriers de façon continue. Le BMA a instauré un relai direct entre la famille et le SPC qui a permis une reprise des échanges.

Un usager est très remonté contre le SPC qui répond très tardivement à ses courriers. Il se dit sans nouvelles de son dossier.

Le BMA a pris contact avec le SPC qui a pu indiquer les délais de traitement usuels concernant le type de demande de l'usager. Le SPC est conscient que les délais de traitement sont longs mais est limité par un volume de travail imposant. Les informations ont été retournées à l'usager. Ce dernier a compris que les délais sont dus à une surcharge il mais tient toutefois à souligner le décalage entre les délais imposés par l'administration et les temps de réponse de celle-ci. L'usager a reçu une réponse positive du SPC quelques temps après.

L'usager estime faire face à un « déni de justice » du SPC qui ne corrigerait pas une situation alors que le tribunal a donné partiellement raison à l'administré fin 2021.

Le BMA a pris contact avec le SPC afin de clarifier la situation. Les informations ont été retournées à l'usager. Le SPC a pu expliquer que le suivi de la situation de l'usager prendrait encore un certain temps.

Demande de restitution d'un trop perçu par le SPC à l'usager. L'usager aurait obtenu un rétroactif AI qui aurait dû être versé en partie au SPC, ce qui n'a pas été fait.

Le BMA a pris contact avec le SPC et a pu clarifier la situation. Le BMA a également pris contact avec l'OCAS. Les informations ont été retournées à l'usager. Situation complexe liée à une séparation. L'autre conjoint devrait également être concerné par le remboursement du trop-perçu du SPC. Un courrier du BMA résumant la problématique administrative a été adressé à l'usager afin qu'il puisse le remettre à son nouvel assistant social qui traitera le dossier.

Un usager évoque une attente depuis 8 mois d'une décision SPC. Cette dernière semble complexifiée par un bien immobilier en Russie auquel il n'a plus accès en raison des sanctions internationales liées à la guerre en Ukraine.

Le BMA a pris contact avec le SPC et a pu clarifier la situation. Les informations ont été retournées à l'usager, qui avait par ailleurs fait appel à un mandataire en parallèle. Il ressort que certains documents peuvent raisonnablement être attendus de l'usager, indépendamment de la situation internationale. Un courrier explicatif du SPC parviendra à l'usager.

Un couple se sent perdu dans ses démarches administratives et souhaite avant tout témoigner de son expérience difficile avec le SPC.

Entretien d'écoute et de conseils. Le couple est soulagé d'avoir été entendu. Le BMA s'est par ailleurs assuré que le couple a bien activé diverses instances d'aide, il n'a ainsi pas été nécessaire de les réorienter.

Un usager décrit une situation compliquée avec le SPC. Il explique avoir régulièrement informé le SPC de tout changement de sa situation. L'usager a appelé le SPC, comme il le fait régulièrement, pour poser diverses questions et s'assurer qu'il « fait juste ». A une occasion, il se rend compte que le SPC le considère toujours comme chômeur depuis 2 ans, ce qui n'est plus le cas. Il s'en étonne car dit avoir toujours transmis les changements mais le SPC n'en trouverait toutefois pas la trace. Il évoque un échange téléphonique tendu entre lui et le SPC, le collaborateur refusant de s'annoncer et de lui donner un contact de référence. L'usager évoque également des approximations financières faites à la volée par le collaborateur.

Le BMA a invité l'usager à prendre contact avec le SPC afin de fixer un entretien d'explication et aborder son ressenti si besoin. L'usager a reçu dans l'intervalle une décision de trop-perçu et a pu obtenir un entretien lors duquel sa situation a pu être en partie clarifiée. Un arrangement de paiement a été convenu.

Un usager évoque des problématiques multiples impliquant des tensions avec l'HG en lien avec des biens immobiliers à l'étranger et l'attente d'un héritage. Le BMA a proposé une mise en relation avec l'espace de conciliation de l'HG.

L'usager a refusé que le BMA se mette en relation avec l'HG par crainte que cela n'empire la situation. Le BMA l'a donc orienté auprès du médiateur administratif/ombudsman du pays où se trouvent les biens immobiliers pour la partie immobilière (litige fiscal/foncier au pays).

Un parent ukrainien est en conflit administratif avec l'HG concernant une période non prise en compte dans le versement d'aides financières pour sa famille et lui.

Le BMA a pris contact avec l'unité Ukraine de l'HG et a clarifié la situation. L'HG considère l'attitude du parent comme quérulente, malgré de nombreux entretiens et explications données au parent qui refuse néanmoins d'entendre les arguments de l'institution. Les informations ont été retournées au parent par le BMA. Une partie du problème a pu être clarifiée mais une autre relève de la compétence d'un autre canton (celui initialement prévu pour cette famille).

L'usager décrit une situation complexe, partant d'un conflit privé menant à des problèmes administratifs impliquant notamment l'AI, le SPC, et l'HG. L'usager se sent perdu et indique avoir fait opposition à sa décision AI qui lui refuse une reconversion professionnelle tout en admettant une invalidité partielle.

L'usager a été reçu en entretien d'écoute et de conseils mais aucun suivi BMA n'est envisagé. L'usager avait besoin d'être entendu et de pouvoir clarifier ses besoins dans un cadre neutre.

Problématiques multiples pour un usager qui ne reçoit plus de prestations sociales de l'HG. L'usager est confus et peine à expliquer sa situation.

Le BMA a pris contact avec l'espace de conciliation de l'HG et a pu clarifier la situation. Les informations ont été retournées à l'usager. Il s'avère que la personne n'a jamais retiré un recommandé de l'HG qui lui communiquait une décision de fin de prestations en indiquant les motifs. De plus, l'usager avait pu bénéficier du renouvellement de son permis de séjour mais ne s'est jamais rendu à l'OCPM afin d'enregistrer ses données biométriques. La personne a ainsi pu reprendre certaines démarches en connaissance de cause, retirant ses reproches à l'égard de l'administration.

L'usager évoque une situation administrative compliquée et pour laquelle il n'arrive pas à obtenir des explications auprès de l'OCAS. Il indique avoir reçu un premier courrier l'informant que son enfant sera au bénéfice d'une rente complémentaire AI pour enfant, du fait de la situation de l'autre parent. Or, il dit avoir ensuite reçu un second courrier, daté de 7 ans auparavant et adressé à l'autre parent, indiquant l'impossibilité d'octroyer une rente complémentaire AI pour l'enfant. L'usager s'est rendu aux guichets de l'OCAS pour plus d'informations sur l'enchaînement de ces deux courriers, totalement contradictoires et étrangement datés. Aucune réponse n'a pu lui être fournie.

Le BMA a pris contact avec l'OCAS et a demandé des informations. Celles-ci ont été transmises à l'usager. Un relai a été instauré entre l'OCAS et l'usager. L'OCAS a repris intégralement le dossier et un contact avec l'usager a pu s'organiser. L'échange a permis de clarifier la situation et de prendre les mesures qui s'imposaient. Les différents problèmes ont été réglés.

L'usager décrit un parcours administratif chaotique depuis son veuvage. Il souhaite avant tout témoigner de ses expériences négatives et être entendu, dans l'optique que la situation puisse s'améliorer pour lui et pour les autres. Il donne de nombreux exemples étalés sur 10 ans qui concernent l'OCAS (AVS et allocations familiales), le SPC, le SAM et l'AFC dans une moindre mesure.

Le BMA a pris contact avec l'OCAS et a pu clarifier la situation. Les informations ont été retournées à l'usager, levant tout malentendu.

L'usager a été licencié suite à un accident et une longue absence. Il se retrouve aujourd'hui au chômage et décrit une situation financière critique, ayant toujours son enfant majeur à charge, ce dernier faisant de longues études. L'usager a demandé des subsides au SAM mais est sans nouvelles. L'absence de subsides ne lui permet plus d'honorer les primes. Il évoque également un retard d'impôts et a le sentiment que l'AFC le harcèle par des courriers. L'usager a demandé un arrangement de paiement, resté sans réponse. Il souhaiterait connaître l'avancement de sa demande de subsides et demander un entretien à l'AFC pour un arrangement de paiement.

Le BMA a pris contact tant avec le SAM que l'AFC. Les informations ont été retournées à l'usager. Le BMA a également transmis des conseils à l'usager pour trouver une aide administrative (suivi social dans sa commune) et invité à modifier son RDU pour mettre à jour sa nouvelle situation financière. Le SAM a pu débloquer les subsides pour l'année 2022 ce qui a soulagé l'usager. L'AFC a proposé une rencontre à l'usager et un arrangement de paiement a pu être trouvé.

TERRITOIRE

Un couple rencontre des difficultés auprès d'un organisme bancaire et se trouve bloqué car leur parcelle n'est toujours pas inscrite au RF depuis plus de 2 ans.

Le BMA a pris contact avec le RF et a pu clarifier la procédure. Les informations ont été transmises aux usagers. Le RF traite les réquisitions d'inscription par ordre chronologique de dépôt. Par souci d'égalité de traitement, le registre n'accélèrera pas l'inscription des usagers. Il est toutefois évoqué diverses pistes permettant au couple de justifier sa situation auprès de sa banque en l'attente du document de l'administration.

PROTECTION DE L'ADULTE ET DE L'ENFANT

Conflit familial qui a amené l'usager à faire appel au SPMi. Les premiers contacts avec un intervenant ont été établis et l'usager fait part de ses doutes quant à l'impartialité de l'intervenant. L'usager dit se sentir piégé, incompris et victime de manipulation de l'autre parent qui influencerait l'intervenant.

Le BMA a pris contact avec le SPMi. Les informations ont été retournées à l'usager. L'intervenant fait partie du secteur « d'entrée » au SPMi (API), chargé de faire une évaluation initiale. L'API a conclu à une absence de justification d'envoyer la situation au tribunal, ce qui implique qu'il n'y aura plus de suivi par ce secteur, donc par l'intervenant dont le parent critique l'action. Cela est retourné au parent qui se sent rassuré de savoir qu'il n'aura plus de contact avec l'intervenant en question.

Un usager évoque l'impossibilité de joindre un intervenant du SPAd. L'usager et son conjoint ne savent plus qui est leur intervenant suite à des changements successifs au sein du SPAd. L'usager profère des menaces de suicide.

Le BMA a pris contact avec le SPAd et a demandé des clarifications de la situation. Un relai a été réinstauré entre les usagers et l'intervenant désigné. Le couple a été reçu en rendez-vous au SPAd et la situation a pu être clarifiée.

Un usager se plaint de l'impossibilité de joindre son intervenant du SPAd ainsi que le manque de suivi de ce dernier concernant des affaires administratives importantes en cours, ce qui générerait d'autres problèmes.

Le BMA a réinstauré un relai entre l'usager et un autre intervenant du SPAd, en l'absence du titulaire de la personne protégée. Le suivi de l'usager a été repris par un autre intervenant.

L'usager décrit un conflit avec son ancien curateur privé. L'usager explique avoir demandé une mise sous curatelle de gestion et de représentation en raison de problèmes de santé. Il dit toujours porter un poids de cette ancienne collaboration avec son curateur et souhaite revenir sur cela dans le cadre d'une médiation.

L'usager a été reçu en entretien d'écoute et de conseils au BMA. Il a été discuté de la motivation à demander une médiation si tardivement alors que le mandat du curateur n'est plus d'actualité. L'usager se dit à la fois résolu à « ne pas lâcher », tout en reconnaissant qu'il a un doute sur la médiation. Il réitère toute de même son besoin de pouvoir exprimer ses ressentis et de comprendre ce qui n'a pas fonctionné dans cette relation. L'usager se pose aussi la question financière concernant les honoraires du curateur. Contacté, le curateur n'a pas souhaité donner suite à la demande de médiation, en raison de la fin de son mandat, n'y voyant plus de sens.

Un usager évoque une non-réponse de l'intervenant de son enfant majeur et ne parvient pas à joindre d'autres collaborateurs. Il explique qu'une réunion de réseau (hôpital-SPAd-famille) est prévue dans peu de temps et que la présence du SPAd est impérative.

Le BMA a pris contact avec le SPAd et lui a transmis la problématique. Un relai a été réinstauré entre l'usager et un autre intervenant qui a pu participer à la réunion de réseau.

L'usager rencontre des difficultés de dialogue et exprime une mauvaise gestion de ses affaires avec le SPAd. Pour l'usager, depuis la mise en place de sa curatelle de gestion qu'il a lui-même demandée, le suivi s'est transformé en « prison » et amplifie ses problèmes. L'usager souhaite la levée de la curatelle ainsi que des réponses à des questions précises.

Le BMA a pris contact avec le SPAd et a organisé une rencontre lors de laquelle les questions en suspens sont abordées. Le SPAd se dit prêt à soutenir la demande de levée de curatelle de l'usager auprès du Tribunal, sous conditions toutefois et rappelant que la décision finale ne lui appartenait pas.

L'usager était suivi par le SPAd pendant plusieurs années et la curatelle a été levée il y a 2 ans. L'usager relate un dysfonctionnement du SPAd et avait demandé le remboursement de factures majorées du temps de la curatelle. Une certaine somme lui a été versée mais ne correspondrait pas aux frais réels. Il explique qu'un rapport des comptes aurait été signé, ce qu'il conteste. Il n'arrive pas à obtenir des explications du SPAd.

Le BMA a pris contact avec le SPAd et a pu clarifier la situation. Les informations ont été retournées à l'usager. Le SPAd a reçu l'usager en entretien et son dossier a été repris en intégralité.

Une personne retraitée sous curatelle évoque un conflit datant de plus de 10 ans qui ne serait toujours pas résolu. Le conflit implique plusieurs entités publiques.

Le BMA a pris contact avec le SPAd afin de clarifier la situation. Les informations ont été retournées à l'usager. Des réponses avaient déjà été apportées à l'usager par divers biais et à plusieurs reprises sans que la personne n'accepte une situation désormais prescrite. Il ressort d'un des courriers que l'usager avait déjà été adressé vers le BMA il y a plusieurs années, opportunité qu'il n'avait pas saisie. Le BMA a pu faire entendre à l'usager que ses démarches ne pourraient pas trouver d'issue sur le plan administratif.

Un usager évoque un conflit relationnel avec un intervenant du SPMi qui suit ses enfants dans le cadre d'une séparation parentale conflictuelle. L'usager a le sentiment que l'intervenant est inadéquat à plusieurs égards et qu'il n'entend pas son point de vue.

Le BMA a pris contact avec le SPMi afin de connaître son regard sur la situation. Le BMA ne recommande pas la médiation à l'heure actuelle. Le SPMi reste néanmoins ouvert sur le principe. Le dossier est suspendu dans l'attente d'une audience du tribunal qui doit clarifier le mandat du SPMi.

Conflit relationnel évoqué entre un parent et l'intervenant du SPMi, accusé de prendre parti pour l'autre parent avec qui l'intervenant entretiendrait des liens d'amitié. Le parent demande un changement d'intervenant.

Le BMA a pris contact et a échangé avec le SPMi. Une décision judiciaire étant imminente, il est convenu de reprendre contact ultérieurement. Par ailleurs, il est prévu un changement d'intervenant, ce dont l'usager n'a pas encore été informé.

Conflit relationnel entre un parent et l'intervenant du SPMi dans le cadre d'une séparation parentale conflictuelle. L'usager évoque une rupture du lien de confiance avec l'intervenant et souhaite son changement.

Le BMA a pris contact avec l'intervenant pour entendre son point de vue. Le SPMi ne souhaite pas de médiation mais se dit ouvert à une rencontre hors tiers. L'usager n'y est pas favorable et interprète la position de l'intervenant comme une manière de garder le contrôle sans assumer des propos inadéquats. Le BMA rappelle à l'usager que la médiation est un processus volontaire.

Un usager transmet au BMA un courrier de « recadrage » venant du SPMi. Pour l'usager, le lien de confiance est rompu avec l'intervenant de son enfant. Il souhaite retrouver l'intervenant précédent avec qui il avait développé un lien de confiance. L'usager demande l'appui du BMA dans cette demande.

Le médiateur a rappelé à l'usager le rôle du BMA et ses limites. L'usager est invité à envoyer un courrier au SPMi transmettant sa demande de changement et le BMA reste à disposition selon la réponse. L'usager a reçu ultérieurement une réponse négative. Le BMA rappelle à l'usager ne pas disposer d'un pouvoir décisionnel et n'influence pas l'organisation interne d'un service.

RETOUR DES USAGERS

Il n'est pas toujours aisé d'illustrer les retours d'expérience des personnes faisant appel au BMA. La culture orale et informelle du bureau n'invite pas à consigner chaque retour, qu'il prenne la simple forme d'un « merci », aussi appuyé et sincère soit-il, que des commentaires plus élaborés. Des témoignages forts restent toutefois en mémoire, comme celui de cette personne qui avait indiqué que le BMA lui avait littéralement sauvé la vie alors que son conflit administratif l'avait poussé à des idées noires extrêmes, qu'il a abandonnées après avoir repris espoir grâce à la médiation.

Il faut donc se contenter de retours indirects, aussi basés sur les statistiques. Premièrement, le temps de réaction du BMA pour une première prise de contact est très apprécié des usagers, la plupart du temps dans les trois jours au maximum. En principe, l'accusé de réception se fait le jour même ou dans les 24h, quand la demande se fait par écrit. Les retours positifs à ce sujet sont nombreux.

Vient ensuite, l'accueil : le BMA dispose de locaux centraux, agréables et chaleureux. Ils offrent un cadre apaisant qui facilite l'échange autour de situations compliquées, voire douloureuses. Les lieux invitent au dialogue tout en permettant d'assurer la confidentialité.

La neutralité et l'impartialité du BMA sont d'autres éléments revenant souvent dans les commentaires positifs. On aurait pu s'attendre à ce que les usagers recherchent un soutien partisan, tout en profitant de la gratuité du bureau. Or, si ce dernier point est certes un élément facilitateur de saisine, il ne fait pas l'objet d'abus. Quant à la neutralité et à l'impartialité, elles sont généralement appréciées car elles permettent au médiateur de faire part de son regard de façon pondérée, en cherchant à donner un équilibre à chaque position. On parle alors de multipartialité, qui correspond mieux à la réalité de la pratique en médiation administrative, d'autant plus que la loi invite le médiateur à conseiller, quand cela est nécessaire. Il ne s'agit pas que d'être une oreille attentive.

Quant aux critiques, elles se réfèrent pour la plupart à des attentes que le BMA ne peut satisfaire, s'agissant de personnes souhaitant une défense partielle de leurs intérêts, ou encore celles qui voudraient un pouvoir décisionnel et coercitif à l'égard de l'administration. Ces remarques sont rares dans la mesure où le BMA communique clairement sur son cadre.

Le médiateur n'a pas opté pour un système d'enquête de satisfaction, pour plusieurs raisons. Principalement, par faute de ressources humaines - cette démarche nécessitant un suivi important et continu - et par manque de moyens financiers dès lors que cette tâche serait déléguée à un mandataire externe (ce qui pourrait aussi poser un problème d'indépendance). Aussi, la mesure de la satisfaction dans le domaine de la gestion des conflits est un sujet complexe. Que mesure-t-on ? La qualité de l'écoute, de l'accueil, du résultat ? Et quel résultat ? Celui de l'administré-e d'obtenir gain de cause face à une décision administrative querrelée, alors que le BMA n'a pas de pouvoir décisionnel ? Celui de l'administration ? Sur quels critères ? L'objectif du BMA n'est pas de plaire ni de satisfaire à proprement parler, ni aux administré-e-s, ni aux administrations. Il est de répondre avec célérité, d'offrir une écoute de qualité, de prendre au sérieux toute demande, indépendamment des responsabilités des uns et des autres dans le conflit, de participer à la recherche de solutions, notamment en créant du lien entre les acteurs, citoyens, administrations, partenaires et autres professionnels. Cela grâce aux outils décrits en page 7 de ce rapport d'activité.

RAPPORT STATISTIQUE

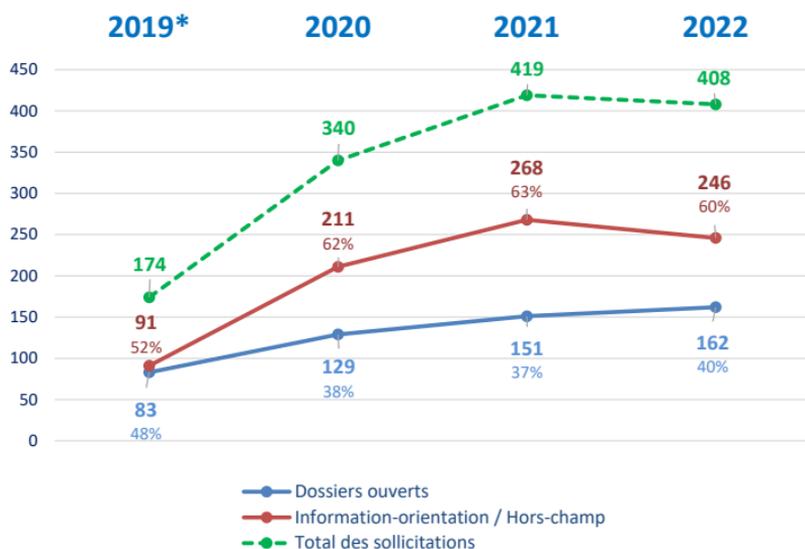
En 2022, le BMA a été sollicité à 408 reprises menant à l'ouverture de 162 dossiers. 246 demandes ont donné lieu à une orientation vers une entité spécifique ou concernaient des demandes d'information.

En dehors de ces demandes d'information et d'orientation, le BMA a mené 418 entretiens (sur place ou par téléphone) pour les situations ayant requis l'ouverture d'un dossier. Aussi, 1488 emails ont été échangés et certaines situations ont pu être traitées uniquement par courrier postal (19 courriers postaux échangés).

Les dossiers ouverts poursuivent une hausse constante depuis l'ouverture du bureau en 2019, alors que les autres demandes (information-orientation ou hors champ) ont connu une légère baisse en 2022.

Sollicitations du BMA

Figure 1



* Dès le 01.03.2019, date de l'ouverture du BMA

Prises de contact au BMA

Figure 2

	Information / orientation / hors-champ	Ouvertures dossiers BMA	
Personnes physiques			
Administrée « femme »	74	41	28.2%
Administré « homme »	71	37	26.5%
Collectif	-	1	0.2%
Couple	19	12	7.6%
Famille ¹⁾	66	67	32.6%
Personnes morales	15	4	4.7%
Administration cantonale « petit Etat »	1	-	0.2%
Total	246	162	
	408		

¹⁾ comprend au minimum 1 adulte et 1 enfant mineur ou majeur

Lieu de résidence et langue de contact

La notion d'administré-e représente toute personne physique ou morale ayant affaire à une administration publique genevoise et ne se limite pas aux habitants du canton. Ainsi, près de 6% des sollicitations provenaient de pays étrangers et environ 4% concernaient d'autres cantons suisses.

Les échanges ont eu lieu dans une autre langue que le français dans 10% des cas (le plus souvent en anglais, sinon en allemand, espagnol ou langue des signes), indépendamment du lieu de résidence.

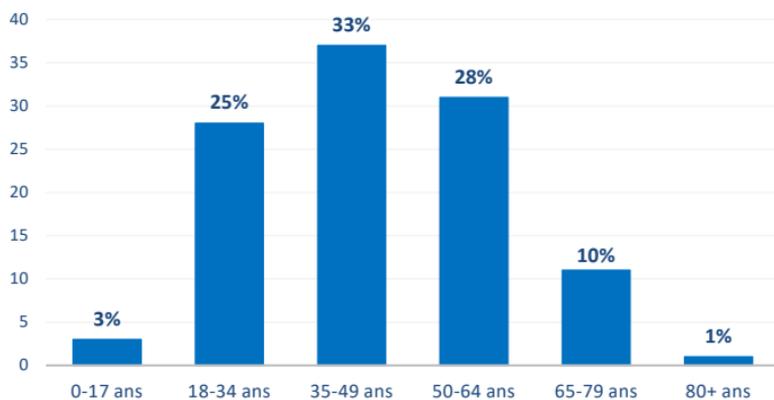
Figure 3

		Information / orientation / hors-champ	Ouvertures dossiers BMA	
SUISSE	Genève	202	153	89.90%
	Jura	1	-	0.25%
	Lugano	1	-	0.25%
	Neuchâtel	1	-	0.25%
	Saint-Gall	1	-	0.25%
	Thurgovie	1	-	0.25%
	Valais	2	3	1.25%
	Vaud	5	1	1.50%
	Zurich	1	-	0.25%
PAYS ETRANGERS	Espagne	1	-	0.25%
	Etats-Unis d'Amérique	3	-	0.80%
	France voisine (Ain / Haute-Savoie)	4	4	2.00%
	France métropolitaine et outre-mer	7	-	1.80%
	Royaume-Uni	2	-	0.50%
	Italie	-	1	0.25%
	Maroc	1	-	0.25%
Total		233	162	
		395		

n = 395 (réponses connues uniquement)

Âge des personnes requérantes

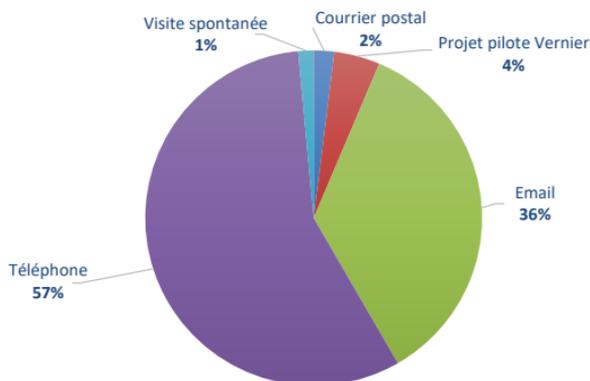
Figure 4



n = 111 (dossiers ouverts, hors personnes morales - réponses connues uniquement)

Forme de la demande (1^{ère} prise de contact)

Figure 5

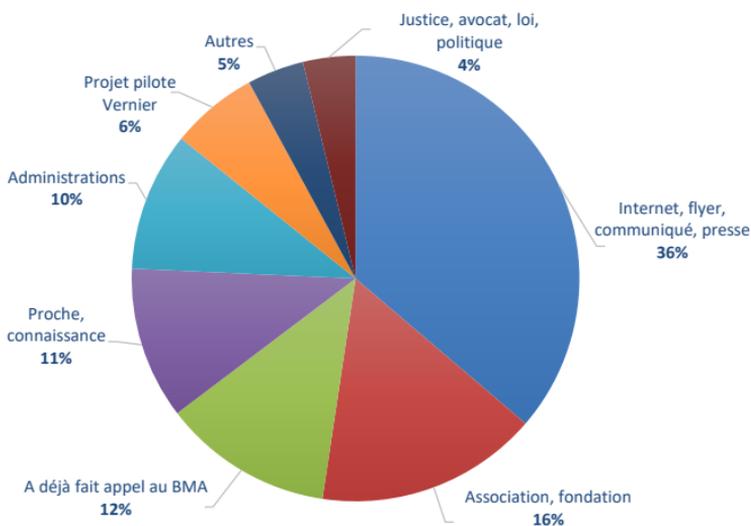


n = 408 (ensemble des sollicitations)

Méthode de connaissance du BMA

Le canal principal d'information est Internet, le flyer de présentation ainsi que la presse (36%), suivi des associations et fondations (16%), 39 personnes qui ont refait appel au BMA pour d'autres problématiques plusieurs mois ou années après une première sollicitation (12%), d'un proche (11%), des administrations (10%), lors des permanences médiations au sein de la ville de Vernier (projet pilote) (6%) et de la justice ou d'un-e avocat-e (4%).

Figure 6



n = 317 (réponses connues uniquement)

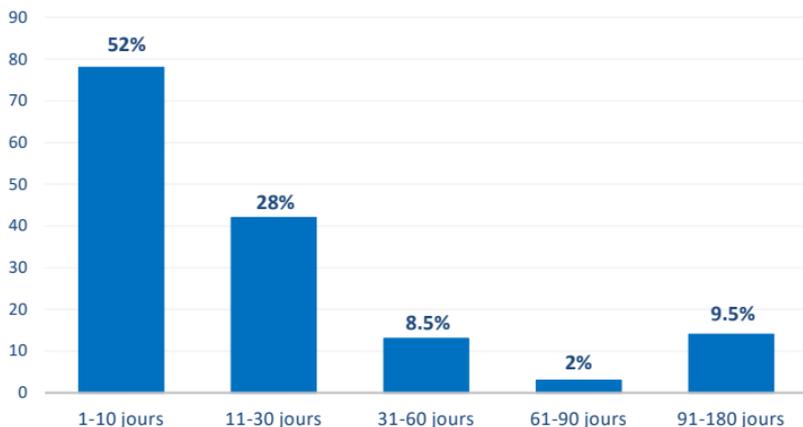
Etat des demandes et temps de traitement

Au 31 décembre 2022, 93% (n=150) des dossiers étaient clos et 7% (n=12) toujours en cours de traitement. Un dossier est considéré comme clos dès lors que le BMA a connaissance de la conclusion de la demande ou qu'il est sans nouvelles d'une situation après un délai de 6 mois.

La figure ci-dessous montre que le BMA traite la majorité des situations dans un délai inférieur à un mois, voire à 10 jours dans la moitié des cas.

Une minorité de situations (9.5%) a nécessité un long temps de traitement (trois à six mois). Il s'agit de situations complexes et multifactorielles, mêlant parfois intérêts privés et publics, et pour lesquelles il n'est en général pas possible d'apporter une réponse unique.

Figure 7

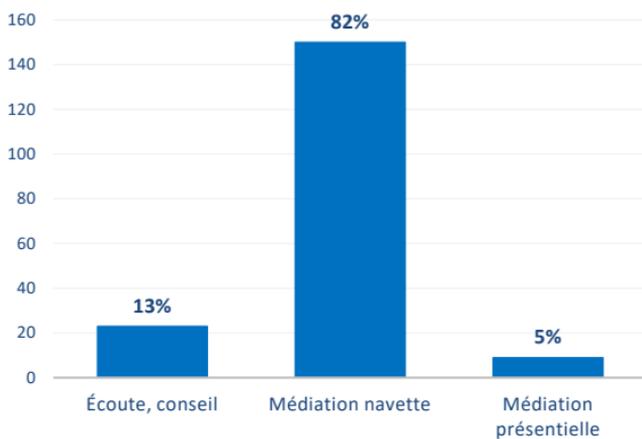


n = 150 (dossiers clos)

Les prestations

La **médiation navette** demeure la prestation la plus fréquente au BMA. Elle permet de traiter quatre demandes sur cinq. La description de cette prestation en page 7 du présent rapport explique les raisons d'une telle répartition. Les problématiques strictement administratives ne sont pas forcément propices à l'organisation de rencontres face à face et ces proportions se retrouvent dans les autres entités de type « médiation administrative / ombudsman » en Suisse et ailleurs. En précisant qu'une médiation navette peut impliquer un ou plusieurs entretiens présentiels ou être traitée par écrit, selon la nature de la problématique. Par ailleurs, la densité du territoire genevois à l'avantage de réduire les distances et facilite l'organisation de rencontres dans les locaux du BMA.

Figure 8



n = 182

(162 dossiers ouverts dont 16 concernent plusieurs administrations)

Besoins et attentes des usager-ère-s

Les besoins et attentes exprimés sont majoritairement liés à des **problèmes de communication**, sur la forme (difficulté à joindre une administration, difficulté à comprendre un écrit, une décision, etc.), ou sur le fond (désaccord sur la position de l'administration).

Parmi ces situations, environ la moitié fait référence à un besoin intermédiaire visant à **être entendu**, compris et à renouer le dialogue avec l'administration (n=51), ou plus largement par le BMA en tant qu'entité neutre (n=86). Il s'agit alors de faire part d'une expérience négative, sans forcément demander une médiation. Les personnes peuvent alors attendre que le BMA fasse usage de son pouvoir de recommandation.

Bien que le nombre soit non négligeable (n=32), les cas impliquant un comportement venant d'un membre de l'administration ressenti comme inadéquat ne représentent pas les besoins les plus fréquemment cités.

Figure 9

Besoin(s) et attente(s) exprimé(s) par les usager-ère-s (cumulatif)	
Joindre une administration Avoir des nouvelles de son dossier	94
Etre entendu-e par le BMA (neutralité)	86
Eclaircissement(s), explication(s)	64
Etre entendu-e et/ou compris-e par l'administration Renouer le dialogue Demande de médiation présentielle	51
Correction d'une erreur de l'administration Contestation d'une décision	37
Souhait de dénoncer l'administration (plainte, presse, justice)	36
Souhait de dénoncer un comportement inadéquat de la part d'un membre de l'administration	32
Demande d'arrangement	12
Excuse(s) de l'administration	2

n = 162

Motifs de clôture des dossiers

Ces éléments mettent en évidence plusieurs aspects positifs de ce qui est attendu d'un bureau de médiation administrative. **En grande majorité, la situation se résout favorablement**, bien que pour des motifs variables.

Par ailleurs, **les médiations présentes aboutissent majoritairement à un accord ou à un accord partiel**, rejoignant les taux de réussite que la littérature fixe autour de 70% minimum.

L'élément le plus marquant est le **faible taux de passage en procédure judiciaire** en cours d'intervention du BMA, avec seules deux situations concernées (sur les dossiers clos et dont l'issue est connue). Il s'agit là du but premier de la loi sur la médiation administrative et les chiffres démontrent un succès du dispositif sur ce point central.

Figure 10

Motif(s) de clôture (cumulatif)	
Informations relayées à l'utilisateur	64
Situation résolue - administration entre en matière (<i>arrangement, compromis, délai...</i>)	38
Eclaircissements via le BMA (<i>sur une procédure ou un dossier</i>)	31
Pas de nouvelles de l'utilisateur (<i>délai + 6 mois</i>)	20
Relai instauré entre les parties Dialogue réinstauré avec l'administration	13
Entretien d'écoute et de conseils - pas de suivi BMA	11
Refus de médiation par l'administration	9
Médiation présente - issue positive	4
Erreur corrigée par l'administration	3
Médiation présente - accord partiel	3
Demande suspendue par l'utilisateur	2
Médiation présente - pas d'accord trouvé	2
Médiation pas adaptée selon le BMA	1
Procédure judiciaire activée en cours de traitement	2

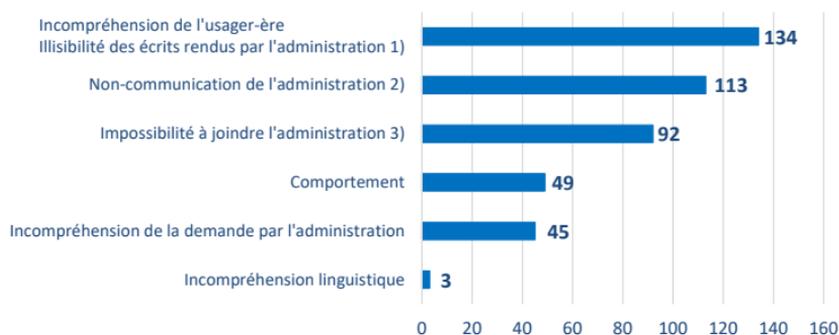
n = 154 (8 dossiers 2022 sont encore ouverts)

Les types de problématiques

Les types de problématiques mentionnés dans ces tableaux reflètent le(s) sentiment(s) de la personne qui sollicite le BMA. Ils ont été divisés en 3 catégories distinctes : communication (fig. 11), organisation, gestion et temps de traitement des dossiers (fig. 12) et problématiques discriminatoires (fig. 13).

Communication

Figure 11

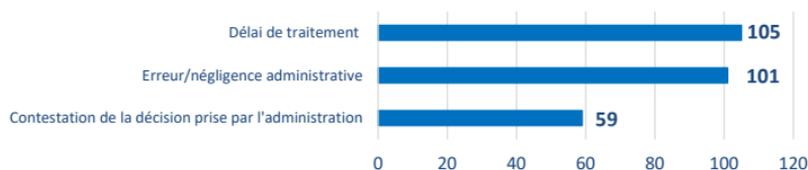


n = 162 (plusieurs administrations concernées dans certains cas)

- 1) Par exemple : difficulté à comprendre une procédure, illisibilité d'une décision complexe rendue par l'administration, etc.
- 2) L'administration ne donne pas d'information sur l'état du dossier ou répond par un simple accusé de réception lacunaire/neutre.
- 3) Impossible de joindre le service par téléphone ou email ou non-réponse aux sollicitations.

Organisation, gestion et temps de traitement

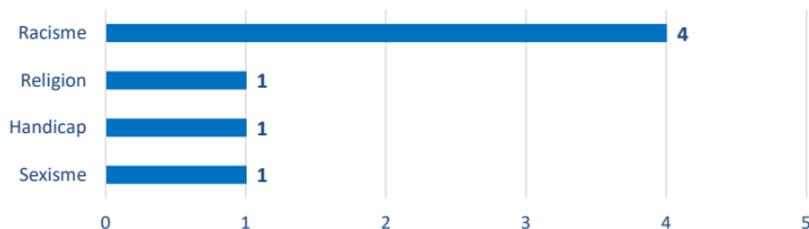
Figure 12



n = 162 (plusieurs administrations concernées dans certains cas)

Discrimination

Figure 13



n = 162 (plusieurs administrations concernées dans certains cas)

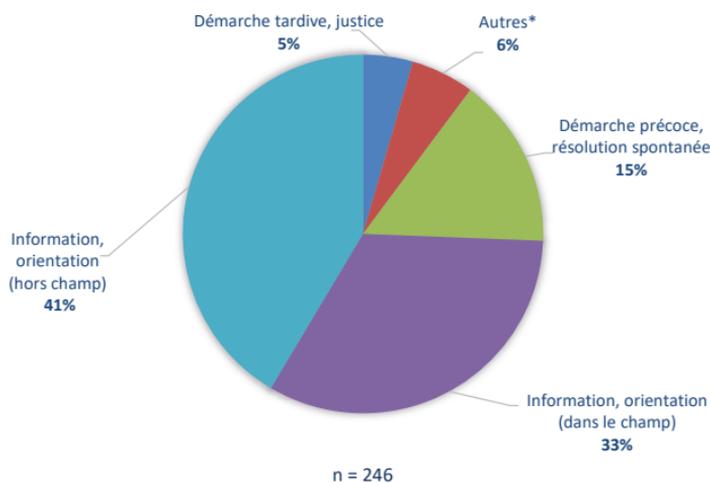
Comme en 2021, les problématiques de communication, tout comme les délais de traitement excessifs et les allégations d'erreur administrative constituent la majorité des griefs émis au BMA. De façon tout aussi stable, les allégations de traitement discriminatoire demeurent relativement faibles, avec une prédominance toutefois de sentiment de racisme. Ces éléments font rarement l'objet d'une demande de médiation présenteielle, les personnes concernées évoquant un risque de représailles doublé d'une difficulté, voire de l'impossibilité de pouvoir démontrer les comportements incriminés. Le fait de pouvoir déposer un vécu d'expérience négative dans un lieu neutre est toutefois considéré positivement. Dans certains cas, des interventions plus appuyées ont pu être menées par le BMA, avec l'accord des usagers, menant à des interventions correctrices aux sein de l'administration.

Autres sollicitations

La figure 14 rend compte des sollicitations qui n'entraînent pas l'ouverture d'un dossier, pour les motifs décrits sur le schéma. Trois quarts de ces sollicitations impliquent la transmission d'une simple information ou une orientation vers une autre entité.

La part des demandes hors champ demeure relativement élevée et stable dans le temps. Cela constitue toutefois une charge gérable dans la mesure où les actions du BMA se limitent ici à réorienter la demande. C'est aussi une exigence de la loi sur la médiation administrative (LMéd-GE art. 10, al. 2).

Figure 14



*autres : par ex. non-entrée en matière du médiateur, démarche chicanière/non-pertinente, en attente, etc.

Instances concernées

La figure 15 recense les entités concernées par une demande de médiation (entretiens d'écoute/conseil, médiations navettes ou présentesielles). Sur les 162 dossiers ouverts, 16 ont concerné simultanément plusieurs instances (2 ou plus), ce qui explique un total d'entités supérieur à 162 (=182).

Ce tableau rend compte des entités qui ont été citées par les administré-e-s. Il n'a pas pour objectif ni ne permet d'établir des responsabilités dans le vécu d'un différend.

Figure 15

Administration cantonale « petit Etat » - Département		156	86%
Cohésion sociale (DCS)		36	20%
	<i>Service de l'assurance maladie</i>	13	
	<i>Service des bourses et prêts d'études</i>	1	
	<i>Service des prestations complémentaires</i>	15	
	<i>Service de protection de l'adulte</i>	7	
Economie et emploi (DEE)		6	3%
	<i>Office cantonal de l'emploi</i>	5	
	<i>Office cantonal de l'inspection et des relations du travail</i>	1	
Finances et ressources humaines (DF)		19	10%
	<i>Administration fiscale cantonale</i>	15	
	<i>Office cantonal des poursuites</i>	4	
Infrastructures (DI)		2	2%
	<i>Office cantonal des véhicules</i>	2	
Instruction publique, formation et jeunesse (DIP)		22	12%
	<i>Ecole primaire</i>	4	
	<i>Cycle d'orientation</i>	1	
	<i>Service dentaire scolaire</i>	1	
	<i>Service d'évaluation et d'accompagnement de la séparation parentale</i>	1	
	<i>Service de pédagogie spécialisée</i>	2	
	<i>Service de protection des mineurs</i>	13	
Pouvoir judiciaire – Service administratif		1	1%
	<i>Greffe de l'assistance juridique</i>	1	
Sécurité, population et santé (DSPS)		65	35%
	<i>Office cantonal de la population et des migrations</i>	62	
	<i>Police cantonale¹</i>	2	
	<i>Service du réseau de soins</i>	1	
Territoire (DT)		5	3%
	<i>Office des autorisations de construire</i>	1	
	<i>Office cantonal du logement et de la planification foncière</i>	2	
	<i>Registre foncier</i>	1	
	<i>Service de l'air, du bruit et des rayonnements non ionisants</i>	1	

¹ Il s'agit de situations croisées impliquant la police ainsi que d'autres administrations. De facto, le BMA oriente les situations impliquant la police vers l'organe de médiation police ou se coordonne lors des cas multiples.

Établissements publics autonomes – Mission(s) de droit public		21	11%
Caisse cantonale genevoise de chômage (CCGC)		1	
Curatelle privée (LMéd-Ge, art.2 al.1 let.d)		1	
Fondation des parkings		1	
Hospice général		6	
Office cantonal des assurances sociales (OCAS)		7	
Secrétariat des Fondations Immobilières de Droit Public		2	
Services industriels de Genève (SIG)		1	
Transports publics genevois (TPG)		2	
Communes		5	3%
Genève		4	
Meyrin		1	
TOTAL GENERAL		182¹⁾	

¹⁾ n = 162 dossiers ouverts dont 16 concernent plusieurs instances.

Bureau de médiation administrative

Rue Jean-Calvin 8
Case postale 3964
1211 Genève 3
+41 (0) 22 327 95 79
bma@etat.ge.ch
www.ge.ch/lc/bma

