

Date de dépôt : 26 mars 2020

**Rapport
d'activité du Bureau de médiation administrative pour l'année
2019**

Bureau de médiation administrative

Rapport annuel d'activité

du 1^{er} mars au 31 décembre

2019



Table des matières

ACTIVITÉS DU BMA EN UN CLIN-D'ŒIL.....	2
AVANT-PROPOS	3
Historique.....	4
Buts et champ d'application	6
Organisation	8
Prestations.....	12
Communication	17
Autres activités du BMA.....	18
EXEMPLES D'INTERVENTIONS	19
PERSPECTIVES 2020	26
PERSPECTIVES DE LÉGISLATURE	27
REMERCIEMENTS.....	28
RAPPORT STATISTIQUE	29
Prises de contact au BMA.....	29
Lieu de résidence	30
Âge des personnes requérantes.....	31
Forme de la demande (1 ^{ère} prise de contact).....	31
Méthode de connaissance du BMA	32
État des demandes et temps de traitement.....	33
Les prestations.....	34
Autres sollicitations.....	35
Instances concernées.....	36

ACTIVITÉS DU BMA EN UN CLIN-D'ŒIL



MISE EN PLACE DU BMA

Installation des locaux, aspects logistiques, informatiques, mise en place d'une gestion administrative, d'un système de contrôle interne, recrutement, etc.



174 SOLLICITATIONS

Incluant 83 demandes de médiation et 91 orientations et demandes d'informations. 38 prestations de conseil et d'écoute, 58 médiations navettes et 7 médiations présentielle, pour 221 entretiens (sur place et téléphoniques).



USAGER-ÈRE-S

148 personnes physiques, 12 personnes morales, 8 administrations et 6 associations/fondations ont fait appel au BMA.



RÉACTIVITÉ

Un premier entretien proposé dans les 7 jours dans 98% des situations.
Deux-tiers des situations traitées en moins d'un mois.



COMMUNICATION

67 rencontres avec les représentants des administrations publiques genevoises et d'autres instances de médiation genevoises, d'autres cantons et d'autres pays.
Une information faite aux 45 communes.
Un site Internet français/anglais.
Un flyer de présentation.

AVANT-PROPOS



L'administration publique a de quoi impressionner : des dizaines de milliers de collaborateurs au service des administré-e-s, des milliers de services, des millions de courriers, emails, téléphones, entretiens et bien d'autres actes administratifs effectués chaque année. Au-delà des actions strictement administratives s'ajoutent celles qui s'inscrivent dans la relation à l'autre : le travail éducatif, pédagogique, médical, social, de sécurité, etc. Ajoutons les délais et les formes à respecter, les aléas de la vie quotidienne, un problème de santé, un manque de disponibilité ou de motivation et l'équation devient rapidement complexe et à multiples inconnues.

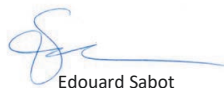
Il n'est dès lors pas surprenant de voir un-e usager-ère de l'administration se perdre, s'impatienter, ne pas comprendre, ne pas être compris-e ou ne pas se sentir entendu-e. Les difficultés administratives ne touchent pas que les profanes et quand une démarche est maîtrisée par l'usager-ère, les tensions peuvent se révéler ailleurs, dans la relation - ou son absence - avec l'administration, dans le ton des échanges, dans l'absence ou le manque de sens donné à une démarche ou à une décision, ou encore dans la difficulté à l'accepter.

La réalité et les points de vue semblent parfois bien éloignés entre l'administré-e et l'administration et si pour l'administré-e il s'agit de sa situation, cela peut n'en être qu'une parmi d'autres pour l'administration. Sans mauvaise intention de part et d'autre, cela peut mener à des tensions, des conflits, des incompréhensions réciproques aux conséquences lourdes pour l'administré-e qui peut se sentir démuni-e face à la complexité de sa situation.

Le [bureau de médiation administrative](#) offre désormais la possibilité d'aborder autrement ces différends en plaçant l'écoute au cœur de son action, avec pour objectif constant de contribuer à l'amélioration du fonctionnement de l'administration et d'encourager les bonnes relations entre les administré-e-s et l'administration.

A travers ce premier rapport annuel d'activité 2019, je vous invite à prendre connaissance du travail effectué en cette année d'ouverture du bureau de médiation administrative. Vous y trouverez des éléments statistiques, des exemples de situations traitées ainsi que les perspectives du bureau de médiation administrative pour 2020 et pour la législature en cours qui s'achèvera en 2023.

En vous souhaitant une bonne lecture.



Edouard Sabot

Historique

Le principe d'ajouter un tiers neutre et indépendant dans une relation administrative problématique existe dans d'autres cantons et villes de Suisse, depuis plusieurs décennies dans certains cas. Ce modèle existe également dans de nombreux pays et les expériences de ces structures ont permis de confirmer l'utilité, l'efficacité et la nécessité de disposer d'un tel outil. Afin d'ancrer ce principe, le renouvellement de la Constitution genevoise, enclenché en 2007, devenait alors une excellente occasion de se pencher sur la création d'une structure permettant de fluidifier et d'apaiser la relation entre administré-e-s et administrations dès lors qu'un conflit apparaît.

La [nouvelle Constitution genevoise](#) est adoptée le 14 octobre 2012. Parmi ses innovations, l'article 115 ancre la médiation au sein des institutions publiques et décrète qu'*une instance de médiation indépendante est compétente pour traiter de façon extrajudiciaire les différends entre l'administration et les administrés.*

Rapidement, la mission de proposer au législateur une loi d'application est confiée à Madame Fabienne Bugnon qui a notamment été directrice du bureau pour l'égalité entre femmes et hommes, directrice générale de l'office des droits humains puis première médiatrice principale de la police. Son travail de recherche et d'élaboration a permis l'adoption de la [loi sur la médiation administrative \(LMéd-GE - B 1 40\)](#) en 2015. Il faudra attendre la fin de l'année 2018 pour voir l'élection du premier médiateur administratif du canton de Genève, puis l'ouverture du bureau de médiation administrative (BMA) le 1^{er} mars 2019. Immédiatement, le BMA reçoit ses premières sollicitations, permettant l'application concrète de l'article 115 de la Constitution.

Terminologie

Le terme de **médiateur administratif** a été retenu par le Grand Conseil afin de désigner le responsable du BMA. La question sémantique ayant été tranchée à Genève, il convient de rappeler que d'autres terminologies sont utilisées selon le canton, le pays et la langue. Ainsi, les termes d'*ombudsman*, de *médiateur cantonal*, de *médiateur ou ombudsman parlementaire* ou simplement de *médiateur* sont utilisés selon les contextes précités et pourront se retrouver dans le présent rapport d'activité.

Les *usager-ère-s* du BMA sont principalement des **administré-e-s**, à savoir des personnes considérées par rapport à l'administration publique. On utilisera aussi les termes de *citoyen-ne-s* ou de *personnes requérantes*.

Les membres des **administrations** publiques genevoises peuvent également faire appel au BMA (voir [champ d'application p. 7](#)), et sont également nommées *entités*, ou *institutions*, les types de structures concernées étant variables (départements, offices, services du petit État, établissements publics autonomes, communes, etc.).

Buts et champ d'application

Buts

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.

Pour ce faire, le BMA axe ses interventions sur deux niveaux. D'une part, l'action quotidienne est dévolue au **traitement des demandes** de citoyen-ne-s, mais également des administrations lorsqu'elles ne parviennent pas à régler un conflit avec un-e administré-e.

D'autre part, le BMA mène une **action préventive** auprès des administré-e-s et des administrations. Bien que cet aspect n'aboutisse pas toujours à l'ouverture d'un dossier (voir [critères d'ouverture p. 16](#)), il s'agit d'une mission centrale du BMA, dans le sens où elle permet d'éviter qu'une démarche administrative ne s'enlise et mène à des conséquences dommageables pour tous (démarche effectuée inadéquatement par l'administré-e, délais ratés, contentieux, judiciarisation, etc.). Dans cette mission de prévention, le BMA peut notamment apporter des renseignements de base aux personnes qui se situent au début d'une démarche administrative, sans pour autant accompagner activement l'utilisateur pour qui la démarche doit rester sous sa responsabilité. Le BMA s'assure que la personne prenne le bon chemin et évite qu'une démarche administrative ne dégénère en contentieux.

Quand la démarche s'avère particulièrement complexe, ou que l'utilisateur ne dispose pas des compétences pour la mener à bien, le BMA oriente la personne vers une instance qui pourra l'assister activement dans ses démarches.

L'action préventive se situe également au niveau des administrations, le médiateur pouvant intervenir à la demande de ces dernières. Afin de contribuer à améliorer le fonctionnement de l'administration, le médiateur dispose de la possibilité d'émettre des recommandations et invite à développer des bonnes pratiques, dont certaines réflexions peuvent suivre les cas concrets portés à la connaissance du BMA. En 2019, les recommandations ont pris la forme d'échanges directs avec les directions de certaines entités, principalement autour de cas individuels, et plus occasionnellement sur des problématiques systématiques. Ces recommandations se veulent informelles, le médiateur n'ayant ni compétence, ni vocation à rendre des décisions au sens de la [loi sur la procédure administrative \(LPA\)](#) : le médiateur propose, l'administration dispose.

Champ d'application

En Suisse, l'étendue du champ d'application varie selon les cantons disposant d'une structure similaire. Cependant, un accès aussi large que possible demeure la règle.

A Genève, le législateur a ainsi opté pour un champ très large afin de faciliter l'accès au BMA, qui **peut intervenir** dans les conflits entre un-e administré-e et :

- l'administration cantonale ;
- les services administratifs du pouvoir judiciaire et de la Cour des comptes ;
- les administrations communales ;
- les institutions, établissements et fondations chargés de missions de droit public.

Le BMA **ne peut pas intervenir** :

- dans les conflits avec les élu-e-s du Grand Conseil, du Conseil d'État, 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 collaborateur-trice-s.

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

Au 31 décembre 2019, le BMA est composé de :

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 (50%)

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'État.

Le BMA est rattaché administrativement au département présidentiel qui lui attribue un budget de fonctionnement.

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

Locaux

Situés en vieille ville à la rue Jean-Calvin 8, les locaux du BMA permettent un accueil discret dans un cadre chaleureux.

Gestion

L'ouverture d'une nouvelle structure représente un travail passionnant, riche et exigeant. Depuis le 1^{er} mars 2019, les actions organisationnelles et structurelles suivantes ont été effectuées :

- mise en place d'une gestion administrative (logistique, informatique, aménagement des locaux, établissement des procédures internes, tableaux de suivi des dossiers, outils de monitoring statistique, etc.) ;
- établissement des protocoles de traitement des demandes de médiation, notamment par l'instauration de personnes relais au sein des administrations ;
- recrutement du poste d'assistante de direction ;
- rédaction d'un code de déontologie (voir [p. 10](#)) ;
- mise en place d'un système de contrôle interne ;
- mise en place d'un système de supervision externe pour le médiateur ;
- développement d'un site Internet français/anglais ;
- élaboration et distribution d'un flyer de présentation ;
- mise en place d'un plan d'action de communication à l'attention des institutions et des administré-e-s ;
- rencontres et établissement de partenariats avec les instances de médiation actives dans le domaine de l'administration publique aux niveaux cantonal, intercantonal et international.

Code de déontologie

Ce code a pour objectif de servir de guide aux membres du BMA dans leur posture professionnelle et de permettre aux usager·ère·s de connaître le cadre déontologique dans lequel leur situation sera traitée. La pratique du BMA repose sur les valeurs clés décrites dans ce document. Les membres du BMA s'appliquent à porter une attention particulière aux aspects suivants :

L'INDÉPENDANCE

Le BMA bénéficie d'une liberté d'action quant à la manière dont il entend traiter une situation qui lui est confiée. Le médiateur ne peut recevoir d'instruction d'aucune autorité. Il agit dans le cadre de la loi ([LMéd-GE](#)).

que le médiateur bénéficie d'un accès facilité à l'information au sein de l'administration, il se limite à l'information utile et n'agit jamais par simple curiosité. Dans la mesure du possible, le médiateur favorise une culture orale dans la gestion des différends qu'il traite.

L'ÉCOUTE, LE RESPECT ET L'EMPATHIE

Les membres du BMA offrent une écoute bienveillante et empathique aux personnes faisant appel à lui. Chacun·e est reçu·e dans le respect de sa personne, de ses opinions et de sa personnalité.

LA NEUTRALITÉ

Les membres du BMA veillent à ne pas manifester leurs convictions personnelles dans l'exercice de leurs fonctions. Durant le processus de médiation, le médiateur accompagne, sans être lui-même porteur de solutions.

LA CONFIDENTIALITÉ

Le médiateur est soumis au secret professionnel pour toutes les affaires qui lui sont confiées dans l'exercice de sa fonction ou dont il a connaissance dans l'exercice de celle-ci. Les autres membres du BMA sont soumis au secret de fonction. Nul ne peut être contraint de témoigner dans une procédure administrative, civile ou pénale à propos des constatations qu'ils ont faites dans l'accomplissement de leurs tâches. Bien

La médiation administrative se distingue cependant d'autres types de médiation, le médiateur disposant d'un pouvoir de recommandation à l'attention de l'administration, par exemple lorsqu'il met en évidence des problématiques récurrentes ou suite au traitement de certaines situations individuelles. Ces recommandations ne sont toutefois pas contraignantes, le médiateur n'ayant pas la compétence de rendre des décisions formelles.

L'IMPARTIALITÉ

Les situations sont abordées sans a priori. Les membres du BMA garantissent un traitement équitable des demandes et ne favorisent ni l'administré-e, ni l'administration. C'est la recherche d'une issue mutuellement acceptable qui guide l'action du BMA. Les recommandations effectuées par le médiateur ne sont pas inspirées par ses convictions personnelles et ne sont pas juridiquement contraignantes. Le médiateur évite les situations de conflit d'intérêts et fait appel à son-sa suppléant-e le cas échéant.

LA DISPONIBILITÉ

Le BMA met à disposition de la personne faisant appel à lui un espace et un temps suffisant pour lui permettre d'exprimer librement sa situation, ses ressentis et pour élaborer ses besoins. Les membres du BMA doivent eux-mêmes disposer d'un temps de réflexion et d'analyse suffisant afin de pouvoir traiter au mieux les situations. Le BMA n'est pas un service d'urgence et y faire appel n'a pas d'effet suspensif sur les délais légaux. Il traite cependant les demandes avec autant de célérité possible, en recherchant un équilibre entre la nature de la situation (son urgence alléguée, les enjeux, sa complexité) et la disponibilité de l'ensemble des acteurs.

L'ACCESSIBILITÉ

Le BMA est accessible, dans tous les sens du terme. D'une part, ses horaires, sa localisation géographique et son équipe permettent aux personnes d'obtenir simplement et rapidement un premier contact, qu'il soit téléphonique, par écrit ou sur place. Le BMA est accessible quel que soit le statut, l'âge, la nationalité ou le lieu de résidence de la personne qui fait appel à lui. Les prestations du BMA sont gratuites. D'autre part, les informations transmises par le BMA doivent être compréhensibles de toutes et tous, qu'il s'agisse de communication individuelle, institutionnelle ou publique. Le médiateur et son équipe doivent comprendre et se faire comprendre.

LA COMPÉTENCE ET LA RIGUEUR

Le médiateur dispose de compétences certifiées en gestion de conflit et en matière de connaissance de l'administration publique. Les membres du BMA ont recours à l'intervision et à la formation continue afin de veiller au développement et au maintien de leurs compétences professionnelles. Les situations sont traitées avec rigueur et discernement. Exceptionnellement, le médiateur peut requérir une expertise externe pour des situations dont l'évaluation nécessite des connaissances spécifiques.

Prestations

L'activité principale du BMA se centre sur le traitement des demandes qui lui parviennent, principalement des administré-e-s, mais également d'administrations cherchant de l'aide dans la gestion d'un conflit avec un-e administré-e.

Trois prestations cumulatives sont utilisées : l'entretien de conseil et d'écoute, la médiation navette et la médiation présentielle. Ces outils s'appliquent aux situations pour lesquelles un dossier est ouvert, les autres demandes entrant dans la catégorie relative à l'information, l'orientation et la prévention.

Entretien de conseil et d'écoute

Pour autant que la personne le souhaite et que la situation s'y prête, un entretien est proposé. Ce moment permet de clarifier les besoins de l'usager-ère et d'offrir une écoute empathique et neutre, indépendamment de la responsabilité hypothétique de l'administration ou de l'administré-e dans le conflit évoqué. Ces entretiens permettent également d'évaluer la nécessité d'approfondir l'analyse de la situation, par exemple en requérant auprès de l'administration des informations complémentaires, des documents, ou simplement un autre point de vue. Cela permet souvent de lever un malentendu, d'expliquer le raisonnement qui a mené à une décision administrative ou, à l'opposé, de mettre en évidence un potentiel dysfonctionnement dans le déroulement d'une démarche administrative, de part ou d'autre, que ce soit sur des aspects strictement administratifs que sur des problèmes d'attitudes (ton, gestes ou propos inadéquats, etc.).

De manière générale, ces entretiens permettent de rétablir une phase d'écoute et une relation humaine qui a pu faire défaut dans la démarche administrative.

Il ressort que dans plus d'un tiers des situations, un entretien d'écoute et d'explication suffit à la personne et lui permet d'aller de l'avant, soit en retrouvant une certaine maîtrise de la démarche administrative, soit en intégrant des éléments jusqu'alors incompris qui empêchaient la personne d'accepter une décision pourtant fondée, mais à laquelle l'administration n'avait pas pu ou su donner du sens, ou que l'administré-e ne pouvait ou ne voulait entendre.

Médiation navette

Lorsque les indications apportées par l'administré-e lors des entretiens individuels ne suffisent pas à appréhender la situation, le médiateur propose de prendre contact avec l'administration concernée afin d'entendre le point de vue institutionnel. De simples explications orales, éventuellement l'apport de documents, permettent souvent de disposer d'une vue d'ensemble sur la démarche administrative faisant l'objet d'un différend. Si le médiateur détecte une problématique dans la démarche, il rendra attentif la partie concernée, qu'il s'agisse de l'administration ou de l'administré-e, qui pourra procéder à une rectification. Dans les cas où l'action de l'administration s'avère fondée, le médiateur retournera à l'administré-e des éléments d'explications. Cela s'avère particulièrement utile face à certaines explications opaques, dont le langage technique échapperait à une personne non initiée. Dans ces cas, le médiateur saisira l'opportunité de proposer à l'administration d'être plus attentive à la lisibilité de ses écrits.

Quand les éléments apportés par l'administration permettent de dissiper un malentendu ou qu'une correction sera effectuée, le médiateur retourne les informations à l'autre partie, permettant ainsi, dans la majorité des situations, de reprendre une relation plus sereine ou de clore le litige.

Médiation présentielle

Dans les situations où ni l'entretien individuel, ni l'intervention du médiateur en tant qu'intermédiaire ne suffisent à une amélioration de la situation, la mise en place d'une médiation dans sa forme traditionnelle – en présence de l'ensemble des parties – s'avère nécessaire.

La médiation administrative se distingue d'autres types de médiation, comme la médiation familiale, de travail ou de voisinage notamment. En effet, dans une relation administrative, il y a d'une part l'administré-e qui peut être une personne physique mais aussi une entreprise et, d'autre part, l'administration. Il s'agit ainsi de devoir parfois définir qui représentera l'administré-e dans le cas d'une personne morale, et qui représentera l'administration. Ce dernier choix n'est pas toujours évident, certains processus administratifs étant entre les mains de plusieurs collaborateurs, de plusieurs niveaux hiérarchiques, voire répartis sur plusieurs services. Il arrive même que l'identité fasse défaut sur un écrit administratif, seule la

signature du service étant indiquée. Il est par conséquent parfois nécessaire d'établir préalablement les acteurs impliqués, qui peuvent être multiples et pas toujours clairement identifiés. On voit ici un des éléments spécifiques et de complication de la médiation administrative. Heureusement, le médiateur dispose des outils et du cadre permettant de faciliter cette étape préliminaire.

Cette démarche, comme celles décrites précédemment, nécessite le plein accord des parties, nul ne pouvant être contraint à la recherche d'une solution à l'amiable. En premier lieu, le médiateur entendra chaque partie individuellement afin de s'assurer de la pertinence de la démarche, d'expliquer les règles et les principes de la médiation. Dans la mesure du possible, la médiation se déroule dans les locaux du BMA.

La médiation peut se dérouler en une ou plusieurs séances, en fonction de la nature et de l'évolution des positions durant ce processus dynamique et évolutif.

Le processus est conclu par un accord oral, écrit, et parfois par une absence d'accord.

L'originalité de la médiation tient notamment au fait que le médiateur joue à la fois un rôle central – il encadre le processus et garantit le meilleur déroulement possible des échanges – et un rôle très secondaire – les parties seules définissent les solutions entre elles. L'exercice de la médiation est donc une démarche d'humilité du médiateur, et une démarche de courage et de bienveillance des participant-e-s, qui osent aborder leurs difficultés et qui donnent forme à un conflit qui s'était parfois limité à des écrits distants et tendus.

En prenant forme, le conflit peut ainsi être saisi et modelé en une solution acceptable pour tous.

Information, orientation, prévention

Le BMA porte une attention particulière à la prévention des conflits. Cela implique notamment de répondre, conseiller et orienter les personnes qui contactent le BMA à un stade précoce d'une démarche administrative, avant que la situation ne se complexifie et ne dégénère. Il peut s'agir d'une personne perdue dans une démarche, ne sachant pas comment l'entreprendre, ou d'une autre qui parle mal le français et avec qui personne n'a pris le temps de lui donner quelques explications, ou encore d'une personne en situation précaire qui n'ose pas demander une prestation de peur que sa situation ne se péjore plus encore.

Lorsque la situation peut être traitée par une entité disposant de compétences spécifiques, le BMA oriente la personne vers l'instance adéquate. Le canton de Genève bénéficie depuis plusieurs années de l'existence de différentes structures de médiation permettant de traiter des problématiques spécifiques entre citoyen-ne-s et administrations publiques. On citera notamment l'[Espace médiation des Hôpitaux Universitaires de Genève](#) (HUG) adressé aux patients ou proches rencontrant un problème pendant une hospitalisation ou lors d'une consultation ambulatoire, l'[organe de médiation de la police](#) en cas de mauvaise expérience, de désaccord ou de conflit avec la police, l'[Espace de conciliation de l'Hospice général](#) ou encore le [Préposé cantonal à la protection des données et à la transparence](#) (PPDT). A l'inverse, ces instances peuvent orienter un-e administré-e vers le BMA si la problématique sort du champ de compétence de l'instance de médiation en question. En outre, de nombreuses **associations** et **fondations** permettent de fournir conseils et aide dans leurs domaines respectifs. Enfin, la Ville de Genève met à disposition des [Points info](#) dans différents quartiers afin d'informer, orienter ou accompagner les citoyen-ne-s dans leurs démarches administratives quand ces dernières s'avèrent difficiles à appréhender. Ces différentes structures, pour ne citer qu'elles, reçoivent et traitent annuellement des milliers de demandes et contribuent ainsi à une action commune en faveur d'un traitement extrajudiciaire des conflits.

Critères d'ouverture d'un dossier

Le BMA s'assure d'apporter une réponse à toute demande qui lui parvient, même si un entretien n'est pas proposé dans toutes les situations et qu'un dossier n'est pas systématiquement ouvert. Une information ou une orientation vers une autre structure sont autant de possibilités offertes aux personnes qui font appel au BMA.

Pour qu'un dossier soit ouvert, il doit répondre à certains critères, notamment :

1. l'administration concernée entre dans le **champ d'application** du BMA ;
2. l'**identité** de la personne requérante est **connue** (la confidentialité est garantie mais les requêtes anonymes ne sont pas acceptées) ;
3. aucune **procédure judiciaire** n'est en cours ou n'a déjà été tranchée en droit ;
4. la démarche est **pertinente** (il ne s'agit pas d'une dénonciation générale de l'administration) ;
5. la démarche n'est pas **précoce** (l'usager-ère a déjà tenté sans succès de résoudre le différend par lui-elle-même) ;
6. l'usager-ère démontre une **absence d'intentions chicanières** (principe de bonne foi).

Si les trois premiers critères sont facilement vérifiables, la question de la pertinence de la démarche ainsi que le délicat sujet de la bonne foi ne peuvent pas toujours être clarifiés par téléphone ou email. Ils vont ainsi nécessiter un entretien lors duquel ces éléments seront clarifiés et qui pourra mener vers l'ouverture ou non du dossier. Dans tous les cas, l'usager-ère bénéficiera du regard et de l'écoute bienveillante du BMA, bien que cela puisse n'aboutir qu'à une simple orientation ou à la transmission d'informations.

Communication

Un bureau de médiation administrative est utile à ceux qui en connaissent l'existence. Il l'est également s'il est en mesure de traiter les demandes dans un délai raisonnable et avec le soin qui convient, ce qui a pu être assuré en 2019. Compte tenu du nombre de postes à disposition (1.5 équivalent temps plein), le BMA a communiqué en 2019 de manière ciblée afin d'être à la fois connu tout en garantissant des prestations de qualité.

Aux administrations

La communication a été effectuée en priorité auprès des entités entrant dans le champ d'application du BMA. Cela a permis au médiateur de présenter le BMA de vive voix auprès de la majorité des représentants des plus grandes structures publiques du canton. Ainsi, 67 rencontres ont eu lieu auprès des secrétariats généraux des départements du petit État, des directions générales de certains offices et services, de directions générales de 11 établissements publics autonomes et de 5 secrétariats généraux des plus grandes communes genevoises. Par ailleurs, d'autres rencontres ont eu lieu à mesure que des demandes concernaient une administration spécifique pour la première fois.

Une communication par email a été adressée à l'ensemble des collaborateur-trice-s du petit État, soit environ 18'000 personnes.

Des communications écrites ont également été faites auprès des 45 communes genevoises.

Aux administré-e-s

Le BMA est ouvert à toute personne physique ou morale, quel que soit son statut, sa nationalité, son domicile ou encore son âge. La condition principale étant de rencontrer des difficultés avec une administration publique genevoise et que le litige ne fasse pas l'objet d'une procédure judiciaire en cours ou déjà tranchée en droit.

Bien que difficilement chiffrable, le nombre potentiel de situations concernées est énorme, et une communication large représente un risque d'afflux de demandes qui

ne pourraient pas être traitées correctement dans l'état actuel des ressources attribuées au BMA.

Des **pages Internet** ont été créées dès l'ouverture du BMA, [en français](#) (avril) et [en anglais](#) (juillet). Outre des informations sur les missions et sur le champ d'application, une page relative aux autres instances de médiation disponibles a été mise en ligne afin de permettre aux usager-ère-s de trouver une aide même dans des situations ne relevant pas de la compétence du BMA. Les pages du BMA ont été consultées à près de 3'000 reprises en 2019.

Un **flyer** de présentation a été édité, et distribué avec parcimonie. Il a été transmis en particulier au sein du réseau associatif genevois, ce dernier jouant un rôle important d'aide et d'accompagnement de première ligne dans les difficultés rencontrées par des administré-e-s.

Des articles dans la presse et dans certains journaux communaux ont également contribué à relayer une information sur l'ouverture et l'activité du BMA.

Autres activités du BMA

Le BMA est devenu membre de l'Association des ombudsmans parlementaires suisses ([AOP+](#)) qui a pour objectifs de soutenir les ombudsmans parlementaires, d'effectuer un travail de communication publique au travers de séminaires, de conférences et d'autres événements, ainsi que d'échanger des expériences aux niveaux national et international. Le médiateur a participé à deux rencontres avec l'AOP+, permettant ainsi les premiers échanges avec ses homologues d'autres cantons et villes de Suisse. L'AOP+ regroupe les médiateur-trice-s parlementaires des cantons de Bâle-Campagne, Bâle-Ville, Fribourg, Genève, Vaud, Zoug, Zürich ainsi que des villes de Berne, Lucerne, Rapperswil-Jona, Saint-Gall, Winterthur et Zürich.

Une demande d'adhésion a été transmise à l'Association des ombudsmans et médiateurs de la francophonie ([AOME](#)) qui a pour mission principale 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.

EXEMPLES D'INTERVENTIONS

Les situations suivantes sont adaptées afin de garantir l'anonymat des administré-e-s.

ARRIÉRÉS D'IMPÔTS ET SITUATION PERSONNELLE DIFFICILE

Monsieur F contacte le BMA par email pour demander un entretien au sujet d'une situation difficile en lien avec l'administration fiscale cantonale (AFC) et qui dure depuis plusieurs années.

Lors de l'entretien avec le médiateur, Monsieur F explique ne pas s'en sortir avec un arriéré d'impôts dû depuis plus de 10 ans. Monsieur F est imposé à la source et a été surtaxé plusieurs années de suite pour une somme de plusieurs milliers de francs dont il attendait la restitution. Néanmoins, au lieu de lui être rendu, cet argent a été saisi afin de rembourser un acte de défaut de biens qu'il ne parvient pas à solder depuis des années également. Au moment de la rencontre au BMA, il reste encore à Monsieur F plusieurs milliers de francs à verser à l'AFC. En parallèle, Monsieur F décrit une situation familiale très difficile en raison d'une séparation à laquelle s'ajoute des problèmes de santé dans son entourage proche. Face à un tel cumul, Monsieur F craint de voir la situation dégénérer totalement.

Malgré quelques tentatives d'échanges écrits avec l'AFC, Monsieur F a le sentiment que l'administration ne tient

pas compte de sa situation personnelle, alors qu'il cherche à trouver une solution pour résoudre cette affaire. De plus, il se demande dans quelle mesure l'acte de défaut de biens tomberait sous le coup d'une prescription, et ne serait ainsi plus dû.

Avec l'accord de Monsieur F et après levée du secret fiscal, le médiateur contacte l'AFC afin de clarifier la situation et entendre le point de vue institutionnel. Lors d'un entretien avec le responsable du service concerné, il ressort des éléments en possession de l'AFC que Monsieur F conserve une certaine capacité financière, bien qu'elle soit diminuée par des événements de vie qui sont entendus durant l'entretien. De plus, concernant une éventuelle prescription, l'AFC explique que le délai ne sera pas atteint avant plusieurs années, l'attente n'est donc pas une solution pour Monsieur F. Le responsable propose que Monsieur F s'adresse de nouveau à l'AFC afin de convenir ensemble de modalités qui permettront au contribuable de solder ses comptes dans un délai et dans des conditions acceptables pour tous.

Après que le médiateur ait retourné ces éléments à Monsieur F, ce dernier reprend espoir et entrevoit à nouveau une possibilité de dialogue avec l'AFC.

Dans cette situation, le BMA est intervenu en tant qu'intermédiaire dans le cadre d'une médiation navette.

Par l'entremise du médiateur, l'AFC a pu entendre la situation de vie difficile traversée par Monsieur F. Ce dernier a pu prendre conscience des règles en vigueur en matière d'arriérés d'impôts, qui se sont avérées plus ouvertes que ce que Monsieur F avait compris.

ÉMOLUMENTS

Madame B contacte sa commune par email pour se renseigner sur une procédure d'accès à un document qui pourrait nécessiter des recherches importantes, du fait de l'ancienneté de l'information requise.

Rapidement, Madame B reçoit un accusé de réception l'informant que sa demande est transmise au service concerné qui reviendra vers elle. Quelques jours plus tard, Madame B reçoit une réponse du service chargé de traiter sa demande. Il y est expliqué que des recherches supplémentaires sont nécessaires. Il est signalé en bas de la réponse que ce type de demande peut faire l'objet d'un émolument. Le lendemain, Madame B reçoit une facture de 50.- pour la recherche entamée par sa commune, avec un délai de 30 jours pour s'acquitter de l'émolument. Madame B écrit à nouveau pour contester la facturation de cet émolument, en argumentant ne pas avoir été informée d'emblée de la possibilité de devoir s'acquitter de

frais, et qu'elle aurait renoncé à sa demande si elle l'avait su lors du premier échange. Le service répond à Madame B qu'elle a été prévenue dans le dernier email de la possibilité que des émoluments soient facturés, en ajoutant que la liste des émoluments - avec le détail du prix par type de demande - est disponible sur le site de la commune.

Madame B contacte le BMA et explique cette situation qui lui semble injuste. Elle n'a pas encore payé la facture demandée et hésite à le faire. En effet, Madame B ne souhaite pas faire face à des rappels voire des poursuites si elle persiste dans le non-paiement de l'émolument demandé, bien qu'elle l'estime indu. Avec l'accord de Madame B, le médiateur contacte la commune et demande des précisions sur la procédure dans ce type de demande impliquant le paiement d'émoluments. Le responsable du service concerné explique que les personnes sont informées, lors du

premier contact, que des émoluments peuvent être facturés, en leur laissant la possibilité de renoncer à leur demande afin d'éviter le paiement de frais. Le médiateur fait remarquer que l'accusé de réception de la demande écrite de Madame B ne contient pas cette information déterminante. Le responsable reconnaît une anomalie dans la teneur de l'accusé de réception qui ne correspond pas au modèle usuel, et qui ne permettait en effet pas à l'administrée de renoncer à sa demande si elle souhaitait éviter le paiement d'émoluments. Le responsable s'engage à annuler la facture de Madame B, ce qu'il confirme

le lendemain au médiateur qui en informe Madame B. Le responsable s'est par ailleurs assuré qu'il s'agissait d'un cas isolé, un collaborateur n'ayant pas utilisé un modèle d'accusé de réception prévu à cet effet.

Ici, l'intervention du BMA porte d'une part sur une erreur administrative mais également sur un échange écrit entre l'administration et une administrée qui tournait en rond. Par un simple travail d'intermédiaire, le médiateur a permis de transmettre une doléance de manière neutre et non émotionnelle et d'amener l'administration à corriger rapidement et simplement une erreur isolée.

CONFIANCE À RESTAURER ENTRE UN PARENT ET UNE INSTITUTION

Monsieur G vient au BMA sous les conseils de son avocate. Il rencontre d'importantes difficultés de communication avec l'institution de jour prenant en charge sa fille mineure, qui souffre d'un handicap physique et psychique depuis sa naissance. La relation entre ce père, veuf, et l'institution n'a jamais été fluide, mais ces derniers mois, des tensions particulièrement vives se sont manifestées, au point qu'une rupture de contrat était envisagée de part et

d'autre. Cette solution est cependant impossible pour Monsieur G qui travaille et ne peut pas s'occuper de sa fille la journée, ni financer une prise en charge privée. Lors de la première rencontre entre ce père et le médiateur, la tension est à son comble et Monsieur G exprime ses émotions de manière vive. Il est en colère, attristé et se sent incompris par l'institution qui s'occupe de sa fille. Monsieur G explique que son enfant nécessite un régime alimentaire spécial

qui n'est pas systématiquement respecté, que sa fille est parfois laissée sans surveillance comme il l'a constaté à plusieurs reprises en allant la chercher en fin de journée. De plus, il estime la prise en charge opaque alors qu'il souhaiterait connaître en détail le programme de la journée de sa fille. En effet, pour Monsieur G, son enfant doit suivre une routine immuable, au risque d'entraîner des réactions d'angoisse et de violence chez elle. Monsieur G se sent pris au piège. Il veut retrouver une communication plus sereine tout en étant entendu par l'institution. Il dit ne vouloir que le bien de sa fille, mais voit sa relation difficile avec l'institution s'opposer à cet objectif.

Le médiateur propose de rencontrer la responsable de l'institution afin de disposer du point de vue des professionnels s'occupant de sa fille. La responsable confirme que la situation est très tendue actuellement, bien que la communication avec Monsieur G n'ait jamais été paisible. Elle reconnaît qu'il y a pu se passer parfois plusieurs mois sans tensions extraordinaires. En effet, la responsable sait que ces tensions sont parties intégrantes de la relation entre parents et institutions compte tenu des situations de vie parfois extrêmes rencontrées. Elle explique que les demandes de Monsieur G sont connues et que l'institution lui a apporté des explications détaillées lors de nombreuses réunions, puis finalement

par écrit sur un ton plus directif, ne sachant plus comment se faire entendre auprès du père, qui a pris une avocate depuis quelques temps. Bien que possible sur le plan administratif, l'institution refuse de mettre un terme à la prise en charge, ce pour des raisons déontologiques. Il est exclu de faire porter à l'enfant le préjudice d'un conflit entre le parent et l'institution. Le médiateur demande si l'institution est prête à tenter un processus de médiation afin de retrouver une communication plus sereine et une collaboration entre Monsieur G et eux. La responsable se dit d'emblée ouverte à une telle démarche, estimant que la situation a atteint un tel niveau de tension que toute nouvelle perspective est bienvenue, d'autant plus que plusieurs personnes dans l'équipe disent souffrir des tensions permanentes autour de la situation de la fille de Monsieur G.

Après plusieurs entretiens de préparation avec Monsieur G, dont certains en présence de son avocate, une première séance de médiation est organisée dans les locaux du BMA. Les personnes qui participeront à la médiation sont déterminées durant cette phase. Monsieur G vient sans son avocate, bien que la présence de cette dernière ne posait pas de problème à l'institution. Cette dernière est représentée par sa responsable ainsi que par le collaborateur référent de la fille de Monsieur G. Durant cette

séance de près de trois heures, chacun exprime ses besoins, ses ressentis, parfois avec émotion, toujours avec respect. Monsieur G dit combien son quotidien est lourd et qu'il peine à entrevoir un avenir pour lui et sa fille, il fait part de son désarroi. La responsable de l'institution réagit et dit que c'est la première fois qu'elle entend Monsieur G exprimer sa tristesse, alors qu'elle n'avait perçu jusqu'à présent que de la colère. Le référent de la fille de Monsieur G confirme ce sentiment. Cela étant posé, la séance se poursuit de manière plus sereine, les échanges sont calmes et Monsieur G revient sur ses besoins spécifiques dans la prise en charge de sa fille. La responsable et le référent expliquent à nouveau à Monsieur G les possibilités et les limites institutionnelles, de manière générale, et dans le cas précis de sa fille. Certains éléments sont entendus par Monsieur G, bien qu'il n'adhère pas à tous. L'institution entend également certaines demandes du père, bien qu'elle ne puisse pas entrer en matière sur toutes. En revanche, tout est discuté et le médiateur s'assure que chacun exprime ce qu'il souhaite dire, et que chacun soit entendu par l'autre. Après plus de deux heures d'échanges, Monsieur G, la responsable et le référent souhaitent s'arrêter pour cette séance mais sont d'accord de se revoir dans un mois afin de poursuivre cet échange, en se laissant un temps

de réflexion sur les éléments abordés lors de cette première séance de médiation.

Une seconde séance a lieu un mois plus tard. Depuis la dernière séance, les quelques échanges entre Monsieur G et l'institution ont été plus sereins. Durant cette nouvelle séance, les personnes décident d'aborder concrètement l'organisation du quotidien autour de la fille de Monsieur G. Chacun revient sur ses besoins et explique ses rôles, devoirs et limites. Au terme de cette séance, Monsieur G pense être en mesure de recommencer à communiquer plus sereinement avec l'institution. Cette dernière estime que cela est possible également. Le médiateur demande si une nouvelle séance est souhaitée. Les personnes estiment qu'un temps est nécessaire pour mesurer si la nouvelle dynamique initiée en médiation se confirmera. Il est convenu que le processus de médiation s'achève, bien que le médiateur reste à disposition si la reprise du processus était souhaitée à l'avenir, de part ou d'autre.

Ici, la relation administrative prend une forme particulière. Elle implique non seulement une relation formelle (un contrat entre des administrés et une administration), mais également une relation plus complexe de par sa nature relationnelle, émotionnelle (enfant, situation de handicap) et temporelle.

En effet, ce type de collaboration est amené à durer sur plusieurs années. Le recours au BMA aura permis de contribuer au rétablissement d'une communication plus sereine entre Monsieur G et l'institution, bien qu'un travail de consolidation reste à

effectuer, ceci sans que des garanties absolues d'une amélioration à long terme ne puissent être données. La médiation est une modeste étape ayant ouvert des perspectives qui n'étaient plus envisagées de part et d'autre.

BESOIN D'EXPLICATIONS, BESOIN D'ÊTRE ENTENDUE

Madame C appelle le BMA en expliquant qu'elle rencontre un litige avec l'Institution genevoise de maintien à domicile (IMAD), dont elle bénéficie des services. Elle dit que la situation est compliquée et souhaite un entretien au BMA. Elle dit être en mesure de se déplacer, sans quoi un entretien téléphonique lui aurait été proposé. Lors de la rencontre avec le médiateur, Madame C explique qu'en réalité, la situation avec l'IMAD n'est pas vraiment problématique. Elle se plaint plutôt du service des prestations complémentaires (SPC) car elle dit avoir reçu récemment un courrier qu'elle a perçu comme menaçant. Le médiateur propose de le lire. Il s'agit en fait d'une lettre d'information générale qui rappelle l'obligation d'informer le SPC de tout changement dans la situation personnelle qui pourrait modifier le montant des prestations complémentaires versées.

Bien que le courrier soit nominatif, le médiateur explique à Madame C que ce document est envoyé plus largement aux bénéficiaires de prestations complémentaires, qu'il n'est pas ciblé sur elle et qu'il ne s'agit pas d'une menace. Madame C se dit rassurée, elle pensait avoir commis une faute alors qu'elle explique que sa situation est inchangée depuis des années.

Madame C dit vouloir aussi se plaindre de véhicules souvent mal parqués en bas de son immeuble, ce qui représente un danger pour elle et pour les autres piétons dans ce quartier au trafic déjà élevé. Elle dit avoir déjà appelé la police mais pense que cela ne sert à rien car même si certains véhicules sont verbalisés, d'autres reviennent et les nuisances perdurent. Le médiateur dit entendre combien ces nuisances affectent Madame C et

nomme son sentiment que la situation semble immuable. Il explique que si Madame ne se sent pas comprise par la police, bien que cette dernière intervienne occasionnellement à sa demande, elle a la possibilité de s'adresser à l'organe de médiation de la police, qui pourra traiter plus spécifiquement cet aspect. Madame C dit ne pas vouloir entamer d'autres démarches, elle souhaitait juste pouvoir témoigner de son ressenti. Enfin, Madame C dit avoir un problème avec sa dernière facture téléphonique. Le médiateur explique que cela sort de son champ de compétence mais indique les coordonnées du service client de son opérateur téléphonique. Au terme de cet entretien, Madame C remercie, elle dit ne pas avoir de

demande plus précise et se dit contente d'être venue et d'avoir été entendue.

Madame C avait essentiellement besoin d'être entendue. L'entretien au BMA a certes permis de clarifier un point spécifique en lien avec un courrier qu'elle n'avait pas compris. Elle a également pu être orientée vers une autre structure et recevoir une information pratique simple. Ce type de situation démontre que l'écoute, même si elle ne s'inscrit pas dans un contexte hautement conflictuel, permet d'éviter des critiques infondées contre une administration, tout en offrant à la personne un espace d'écoute non jugeant et bienveillant.

PERSPECTIVES 2020

- **Consolidation de l'équipe.** La dotation en personnel du BMA au 31 décembre 2019 ne permet pas un déploiement suffisant des prestations. En effet, les buts et le champ d'application du BMA sont si larges que 1.5 poste (équivalent temps plein) ne permettra pas de répondre à une demande potentiellement massive. De plus, l'apport d'un-e collaborateur-trice disposant d'une formation juridique est nécessaire afin d'assurer certaines tâches spécifiques.
- **Poursuite de la présentation du BMA aux entités publiques genevoises.** Ce travail, largement entamé en 2019, doit se poursuivre afin de permettre aux représentants des administrations de connaître plus précisément les prestations du BMA.
- **Communication plus large auprès des citoyen-ne-s.** Cet objectif est en grande partie conditionné à la consolidation de l'équipe. En effet, une communication large entraînera une hausse de la demande, qui ne pourra être absorbée qu'avec des moyens humains suffisants, au risque de ne pas pouvoir traiter les demandes dans des délais raisonnables, ni avec le soin qu'elles méritent.
- Poursuite et développement de la **coordination entre les différentes structures publiques genevoises de médiation** (HUG, Police, etc.). Les domaines d'intervention des structures publiques de médiation sont clairement définis et la coordination a bien fonctionné en 2019. Le BMA proposera une mise en commun des expériences dans le domaine de la médiation impliquant une relation administré-e/administration.
- **Mise en place d'un outil de suivi des dossiers.** Le BMA s'efforce de traiter la documentation relative à son activité en minimisant l'usage du papier, tout en garantissant la sécurité des informations sensibles et confidentielles. La plupart des données sont numérisées et une application de gestion des dossiers a fait l'objet d'une demande dès l'ouverture du BMA, application qui devrait voir le jour en 2020. L'adoption de cet outil permettra d'augmenter la qualité du suivi administratif des situations, d'établir de façon simplifiée des statistiques en temps réel, et de sécuriser encore plus l'information. L'aboutissement dans les meilleurs délais de cette application de gestion des dossiers sera un élément important dans l'évolution des outils de gestion du BMA.

PERSPECTIVES DE LÉGISLATURE

Au terme du premier mandat du médiateur qui s'achèvera en 2023, les objectifs visés sont les suivants :

- **Contribution à l'amélioration du fonctionnement de l'administration.** Cet objectif global et permanent est un des buts figurant dans la loi sur la médiation administrative. Il nécessitera cependant du temps à se concrétiser, dans la mesure où il implique un changement de culture dans la relation entre les administré-e-s et l'administration. Cet objectif sera mesuré notamment en compilant les données des rapports d'activité dès 2019.
- **Connaissance du BMA.** En 2023, le BMA devra être une instance dont l'ensemble des administrations publiques genevoises auront entendu parler. Cette structure devra également être connue largement au sein de réseaux spécifiques (associations, fondations, groupements professionnels, etc.), pour le rôle qu'ils jouent dans la prévention ou le traitement de certaines problématiques impliquant l'administration publique. Les administré-e-s, principalement de la région de Genève, devront avoir entendu parler du BMA, qui aura communiqué publiquement et de façon répétée sur son existence et sur ses prestations. La communication demeure en outre un objectif permanent.
- **Confiance en la structure.** Le BMA devra être perçu comme une instance de confiance, tant du point de vue des administré-e-s que des administrations. Les notions d'indépendance, d'impartialité, de neutralité et de confidentialité ne devront faire aucun doute chez les personnes et les administrations amenées à faire appel au BMA ou être contactées par lui.
- **Fonctionnement de la structure.** Le BMA n'a pas vocation à devenir une superstructure. Néanmoins, elle devra disposer de moyens adaptés à la demande, notamment en termes de ressources humaines.
- **Réflexion sur la loi sur la médiation administrative (LMéd-GE).** La première législature du BMA sera l'occasion de vérifier dans quelle mesure la LMéd-GE nécessiterait certaines modifications, après avoir pu la mettre en application et la pratiquer concrètement sur au moins trois années. Cet élément fera ainsi l'objet d'une analyse spécifique en seconde moitié de législature.

REMERCIEMENTS

Le médiateur tient en particulier à remercier pour leur soutien et leur disponibilité les services supports du département présidentiel auquel le BMA est rattaché administrativement, soit les responsables et les équipes du service administratif et ressources humaines, de la logistique et des archives, du contrôle interne, des finances, de la communication et information, de l'organisation et sécurité de l'information ainsi que la direction des affaires juridiques.

L'année d'ouverture du BMA a été riche en échanges et en partenariats avec de nombreuses instances et personnes qui ont également apporté leur appui, tout en respectant l'indépendance fonctionnelle du BMA ; qu'elles en soient toutes remerciées.

RAPPORT STATISTIQUE

Entre le 1^{er} mars et le 31 décembre 2019, le BMA a été sollicité à 174 reprises donnant lieu à l'ouverture de 83 dossiers. 91 demandes étaient soit hors-champ d'application et nécessitaient une orientation vers une entité spécifique, soit concernaient des demandes d'information.

Outre les dossiers ouverts, le BMA prend soin de répondre également aux demandes hors conflit, cela constituant une action préventive. En effet, une démarche administrative mal entamée risque de se compliquer et de dégénérer en un conflit, voire à se judiciairiser.

En dehors de ces demandes d'information, le BMA a mené 221 entretiens (sur place ou par téléphone) pour les situations ayant requis l'ouverture d'un dossier.

Prises de contact au BMA

Figure 1

	Hors-champ- information/ orientation	Ouvertures dossiers BMA	
Personnes physiques			
Administrée "femme"	35	28	36%
Administré "homme"	35	24	34%
Genre neutre	-	1	1%
Couple	1	11	7%
Famille ¹⁾	1	12	8%
Personnes morales	6	6	7%
Administration cantonale "petit État"	5	1	3%
Établissements publics autonomes	-	-	0%
Communes	2	-	1%
Associations, fondations	6	-	3%
Total	91	83	
	174		

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

Lieu de résidence

La notion d'administré-e représente toute personne ayant affaire à une administration publique genevoise et ne se limite pas aux habitants du canton. Ainsi, au moins 22% des sollicitations provenaient d'autres cantons (9%) ou d'autres pays (13%).

Les échanges ont eu lieu en anglais dans 8% des cas.

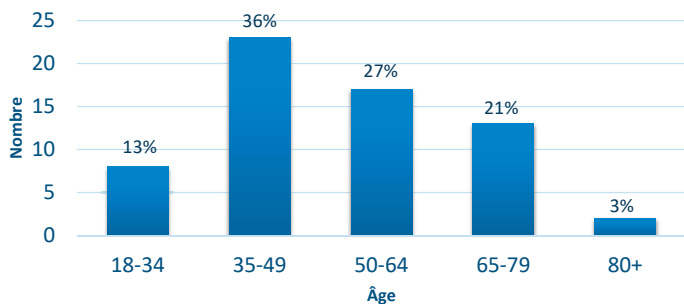
Figure 2

	Hors-champ- information/ orientation	Ouvertures dossiers BMA	
Genève	60	69	74%
Berne	1		1%
Lucerne	1		1%
Neuchâtel	1		1%
Saint-Gall		2	1%
Vaud	4	1	3%
Zürich	1	3	2%
Espagne		1	1%
France voisine (Ain / Haute-Savoie)	6	4	6%
France métropolitaine et outre-mer	1	1	1%
Royaume-Uni	1	1	1%
Canada	1		1%
Malaisie	1		1%
Tunisie	1		1%
Algérie	1		1%
Inconnu / autre ¹⁾	11	1	7%
Total	91	83	
	174		

¹⁾ personne apatride

Âge des personnes requérantes

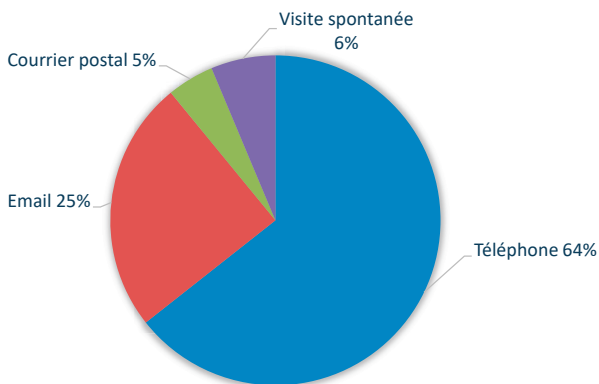
Figure 3



n = 63 (dossiers ouverts, hors personnes morales)

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

Figure 4



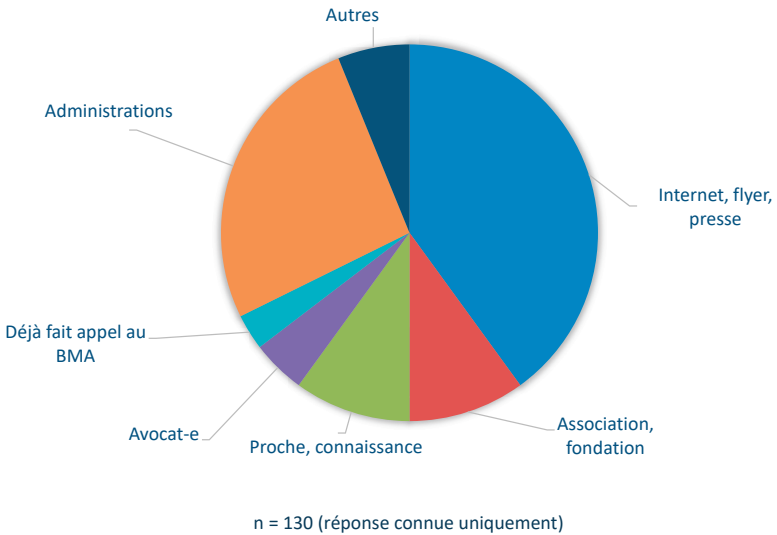
n = 174 (ensemble des sollicitations)

Méthode de connaissance du BMA

En 2019, la communication sur l'existence du BMA a été ciblée sur les administrations, ce qui ressort du graphique ci-dessous. Cela montre également que les administrations peuvent choisir d'orienter les administré-e-s en difficulté vers le BMA, signe de l'intérêt institutionnel dans la médiation.

Le canal principal d'information est Internet, le flyer de présentation ainsi que la presse (30%), suivi des administrations (20%), des associations et fondations (8%), d'un proche (8%) et d'un-e avocat-e (3%). Quatre personnes ont refait appel au BMA pour d'autres problématique plusieurs mois après une première sollicitation.

Figure 5



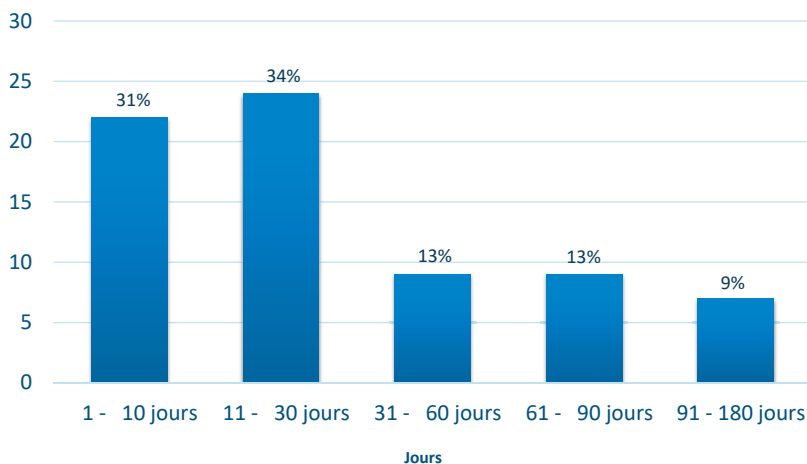
État des demandes et temps de traitement

Au 31 décembre 2019, 86% (n=71) des dossiers étaient clos et 14% toujours en cours de traitement.

Les temps de traitement sont sujets à une grande variabilité, certaines problématiques trouvant réponse en un unique entretien court sans prise de contact avec l'administration, d'autres nécessitant des actions multiples sur plusieurs mois.

Pendant, dans deux tiers des situations, les demandes ont pu être traitées et clôturées dans un délai de 30 jours.

Figure 6

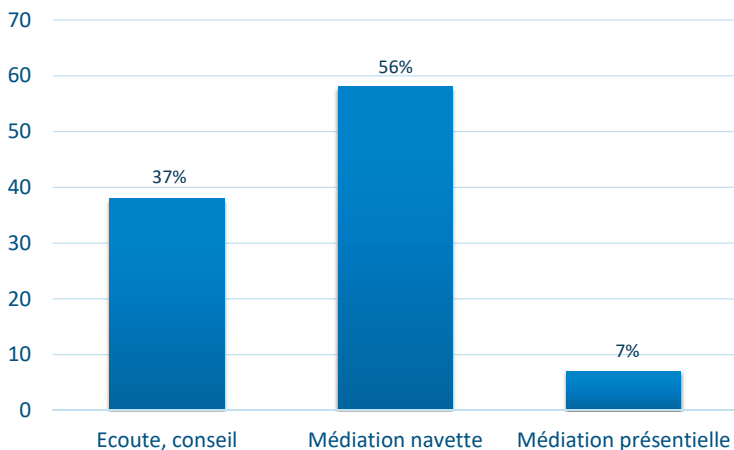


n = 71 (100%)

Les prestations

Les médiations navettes (= prise de contact avec une entité suivi d'un retour à l'administré-e) constituent plus de la moitié des types d'actions menées, suivies par les entretiens d'écoute et de conseil (aucune prise de contact avec l'administration). Les médiations présentes représentent moins de 10% des prestations. Cela s'explique par un choix de favoriser un traitement efficace, une simple prise de contact avec une entité concernée permettant souvent de lever un malentendu, de rendre attentif à une possible erreur et de la corriger, ou d'amener le demandeur et l'administration à renouer un dialogue hors la présence physique du médiateur.

Figure 7



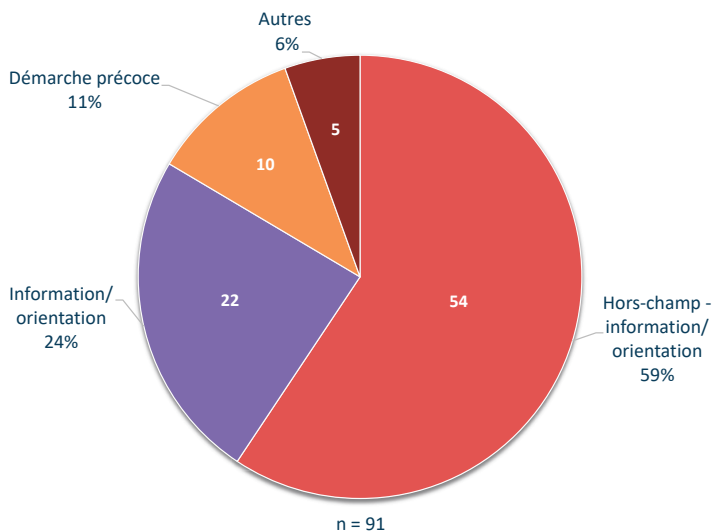
n = 83 (plusieurs administrations concernées dans certains cas)

Autres sollicitations

Parmi les 91 demandes n'ayant pas mené à l'ouverture d'un dossier, plus de la moitié concernaient des problématiques sortant du champ de compétence du BMA (litige avec l'assurance maladie, avec un employeur, avec une régie, etc.).

Les autres demandes pouvaient entrer dans le champ d'application mais ne remplissaient pas les critères d'ouverture cités plus haut. Il s'agissait majoritairement de demandes générales d'informations sur l'administration ou sur une procédure, ou encore de démarches précoces pour lesquelles les administré-e-s n'avaient pas encore tenté de résoudre le différend d'eux-elles-mêmes.

Figure 8



Instances concernées

La figure 9 recense les entités concernées par une demande de médiation (entretiens d'écoute/conseil, médiations navettes ou présentielle). Sur les 83 dossiers ouverts, 7 ont concerné simultanément plusieurs instances (2 ou plus), ce qui explique un total d'entités supérieur à 83 (=103).

Ce tableau rend simplement 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 la survenue et l'existence d'un différend.

Figure 9

	2019	
Administration cantonale "petit État" - Département	76	74%
Cohésion sociale (DCS)	15	15%
<i>Service de protection de l'adulte</i>	5	5%
<i>Service des prestations complémentaires</i>	9	9%
<i>Service des bourses et prêts d'études</i>	1	1%
Finances et Ressources humaines (DF)	12	12%
<i>Administration fiscale cantonale</i>	9	9%
<i>Office cantonal des poursuites</i>	3	3%
Infrastructures (DI)	5	5%
<i>Office cantonal des véhicules</i>	5	5%
Instruction publique, de la formation et de la jeunesse (DIP)	5	5%
<i>Direction générale de l'enseignement obligatoire</i>	2	2%
<i>Service de protection des mineurs</i>	3	3%
Sécurité, de l'emploi et de la santé (DSES)	32	31%
<i>Commission de surveillance des professions de la santé et des droits des patients</i>	1	1%
<i>Office cantonal de l'emploi</i>	2	2%
<i>Office cantonal de l'inspection et des relations du travail</i>	2	2%
<i>Office cantonal de la population et des migrations</i>	24	23%
<i>Service de la consommation et des affaires vétérinaires</i>	2	2%
<i>Service des contraventions</i>	1	1%
Territoire (DT)	7	7%
<i>Office des autorisations de construire</i>	3	3%
<i>Office cantonal de l'agriculture et de la nature</i>	1	1%
<i>Office cantonal de l'environnement</i>	1	1%
<i>Office cantonal du logement et de la planification foncière</i>	2	2%

Établissements publics autonomes	18	17%
Établissements publics pour l'intégration (EPI)	2	2%
Fondation des parkings	1	1%
Hospice général	5	5%
Institution genevoise de maintien à domicile (IMAD)	1	1%
Office cantonal des assurances sociales (OCAS)	6	6%
Université de Genève	3	3%

Communes	9	9%
Genève	6	6%
Grand-Saconnex	1	1%
Onex	1	1%
Vernier	1	1%

TOTAL GENERAL	103¹⁾
----------------------	-------------------------

¹⁾ n = 83 dossiers ouverts dont 7 concernent plusieurs instances

Bureau de médiation administrative

Rue Jean-Calvin 8

Case postale 3964

1211 Genève 3

022 327 95 79

bma@etat.ge.ch

www.ge.ch/lc/bma