

Date de dépôt : 3 juin 2022

Rapport

de la commission de contrôle de gestion chargée d'étudier le rapport d'activité du Bureau de médiation administrative pour l'année 2020

Rapport de M. Alexis Barbey

Mesdames et
Messieurs les députés,

La commission de contrôle de gestion (ci-après : CCG) a été saisie du RD 1393, rapport 2020 du Bureau de médiation administrative (ci-après : BMA), qu'elle a traité lors de deux séances, les 6 septembre et 1^{er} novembre 2021. Elle a travaillé sous la présidence auguste de M. Jean Romain et les procès-verbaux ont été tenus avec soin par M^{me} Martine Bouilloux Levitre qu'il convient de remercier ici pour la grande clarté de son travail.

RD 1393 (BMA) – Résumé pour lecteurs pressés

La CCG a été saisie du rapport divers RD 1393 qui traite de l'activité du Bureau de médiation administrative pour l'année 2020.

Il est à noter (et à regretter) que c'est la commission législative qui a examiné le rapport 2019 et qui traitera le PL 13097 modifiant la loi sur la médiation administrative. Deux commissions vont donc analyser l'action du BMA séparément.

Pour fonder son analyse, la CCG a procédé à deux auditions séparées :

- celle du responsable du BMA (le médiateur administratif cantonal (BMA)) ;
- celle de sa suppléante (la médiatrice administrative cantonale suppléante (BMA)).

Ce qui a induit à un nouveau débat sur le RD 1393, selon les perspectives amenées par les auditionnés.

Rapport RD 1393¹

Le but du BMA est de traiter de façon extrajudiciaire les différends entre l'administration et les administrés. Il y parvient au moyen d'entretiens de conseil, de médiations navette et de médiations en présentiel. Le rapport détaille plusieurs exemples d'interventions. Au surplus, l'activité du BMA s'est concentrée sur l'informatisation de la gestion des documents et la communication auprès des directions administratives, des associations d'ombudsmans et des communes.

En termes statistiques, le BMA a été sollicité à 340 reprises en 2020, ce qui a donné lieu à 290 entretiens. Ces sollicitations sont provenues à 80% de résidents genevois et ont été traitées en moins de 30 jours pour 70% d'entre elles.

111 cas sont imputés à une administration traitant les cas trop lentement ou de manière trop succincte, 104 à une incompréhension de l'administré. Enfin, notons que l'office le plus concerné est l'OCPM, sans inférer une quelconque faute de sa part.

Vision du médiateur administratif cantonal (BMA)

Le médiateur a une vision très positive de l'année 2020, en particulier de par une hausse du nombre de sollicitations malgré l'impact négatif du COVID et la petite taille de la structure (un médiateur, une suppléante, une secrétaire de direction, le tout pour 1,8 ETP). Il considère que tous les objectifs du BMA ont été atteints.

Vision de la médiatrice administrative cantonale suppléante (BMA)

La médiatrice suppléante ne traite que les cas qui ont lieu pendant les vacances du médiateur. Elle a une vision très différente de la situation. Elle considère que le BMA ne fait que très peu de médiation, mais plutôt de « l'accompagnement social ». Elle constate que le médiateur ne fait pas partie de la liste des médiateurs pénaux ou civils assermentés, ce qui montrerait pourquoi les buts du BMA seraient mal compris. D'autre part, le médiateur traite tout tout seul. Il ne fait pas usage du budget qui lui a été attribué pour

¹ <https://ge.ch/grandconseil/data/texte/RD01393.pdf>

faire appel à des experts et passe trop de temps à communiquer avec les communes.

Débat subséquent sur le RD 1393

La CCG s'interroge sur le rôle de la médiatrice suppléante qu'elle juge trop peu sollicitée par le médiateur puisqu'il ne fait appel à elle que pendant ses périodes de vacances. La CCG émet des doutes sur le fait que l'intention du législateur soit reflétée dans l'activité du BMA et que les compétences du médiateur soient à la hauteur des enjeux. Le traitement en classe 31 de celui-ci vient renforcer cette question. Une députée vient rappeler à la commission que le médiateur n'a pas que des compétences en informatique, mais aussi une licence en psychologie et un CAS en médiation de conflits.

La CCG relève enfin que le premier rôle de la médiation c'est de ne pas être elle-même en situation de conflit, ce qu'elle est pourtant maintenant. Certains pensent que c'est au Conseil d'Etat (ci-après : CE) d'agir, d'autres que la solution doit passer par la voie législative.

Au vote, la prise d'acte du RD 1393 par la CCG est refusée par 10 voix contre une et 3 abstentions. Un député n'a pas pris part au vote.

La CCG a en outre chargé un groupe de travail de faire des recommandations pour améliorer la situation du BMA. Celui-ci a émis l'avis de faire un PL modifiant la loi sur la médiation administrative.

Audition du 6 septembre 2021 du médiateur administratif cantonal (BMA)

Le médiateur administratif cantonal (BMA) indique que le BMA a été créé en 2019 et a reçu un accueil positif, mais la crise sanitaire liée au covid a fortement ralenti son activité en 2020. Ce déficit a depuis été comblé et les demandes sont en augmentation constante. Après 174 sollicitations en 2019 et 340 en 2020, le BMA a déjà reçu 300 sollicitations à ce stade de l'année 2021, ce qui laisse présager que les chiffres de cette année dépasseront ceux des années précédentes.

Le médiateur administratif cantonal (BMA) explique que le BMA est une petite structure composée de lui-même au poste de médiateur administratif, et de deux collaboratrices qui assument respectivement les fonctions de médiatrice administrative suppléante et d'assistante de direction ; au total, cela représente 1,8 ETP. Le médiateur précise qu'il fait essentiellement appel à la médiatrice suppléante lorsqu'il est absent.

Le médiateur administratif cantonal (BMA) ajoute que la BMA fonctionne bien, mais il déplore le fait de ne pas pouvoir plus communiquer sur son action, car cela entraînerait une hausse des demandes, avec le risque de ne pas pouvoir répondre à toutes les sollicitations en l'état actuel des ressources à disposition. Il se limite donc à la diffusion du rapport d'activité et à un communiqué de presse.

Le médiateur administratif cantonal (BMA) pense que le succès du BMA est notamment dû au fait qu'il offre aux administrés un service qu'ils ne trouvent pas ailleurs à l'Etat, à savoir du temps et de l'écoute. Le plus souvent, les problématiques rencontrées sont des « brouilles » administratives, mais cela crée malgré tout des blocages dans le quotidien des personnes ; il est donc important de régler ces questions rapidement. Le médiateur estime que le BMA ne porte pas très bien son nom, car son action ne se limite pas à de la médiation *stricto sensu*, mais permet aussi de trouver des solutions en faisant appel à d'autres acteurs du système. En effet, le modèle genevois fait que le dispositif est constitué de plusieurs instances de médiation et, selon la nature ou le contexte des demandes, le médiateur administratif cantonal (BMA) peut faire appel à un homologue ; cette collaboration permet également de ne pas surcharger le BMA qui n'arriverait pas à gérer toutes les sollicitations.

Le médiateur administratif regrette que le BMA n'ait pas la possibilité d'intervenir lorsque des affaires sont déjà traitées par la justice, car lorsqu'une situation arrive au tribunal, elle est déjà passablement dégradée et il est alors difficile de la renvoyer en médiation. De ce fait, tout le travail qui peut être fait en amont est essentiel.

Le médiateur administratif cantonal (BMA) conclut sa présentation en indiquant qu'il n'a pas encore mis en place une mesure de la satisfaction, mais le bilan de l'action du BMA à mi-mandat est positif ; il émet cependant une réserve quant au fait que le poste de médiatrice suppléante actuellement en place ne permet pas de couvrir tous les besoins et qu'il pourrait être transformé en poste de médiatrice adjointe.

Une députée S relève qu'une des missions du BMA est de « traiter de façon extrajudiciaire les différends entre l'administration et les administrés » ; or, dans le graphique statistique de la page 22 du RD 1393, il n'y a qu'un petit pourcentage de sollicitations ciblées vraiment sur cette mission. Elle demande comment cela s'explique. Par ailleurs, elle souhaite savoir si l'écoute et le conseil que le BMA apporte aux administrés qui font appel à lui sont les mêmes que ceux qui sont déjà proposés par le CAPAS, et elle demande au médiateur quels liens il entretient avec le réseau existant. Enfin, la même députée S rappelle que c'est le Grand Conseil (ci-après : GC) qui a souhaité intégrer au BMA la fonction de la médiatrice administrative suppléante et elle ne

comprend pas que cette dernière n'intervienne que lorsque le médiateur administratif est absent. De plus, elle constate que le BMA dispose d'un budget important pour pouvoir faire appel à des experts, si nécessaire, et elle demande pourquoi cette possibilité n'est pas utilisée.

Concernant les missions du BMA, le médiateur administratif cantonal (BMA) répond que le fait de donner du temps et de l'écoute aux personnes permet justement d'éviter que les situations ne dégénèrent jusqu'à en arriver à un stade où la médiation n'est plus possible et où il ne reste que l'outil judiciaire pour régler le problème. Dans le cadre de cette action, le BMA travaille beaucoup en réseau et n'hésite pas à orienter les administrés vers d'autres entités du dispositif si cela peut permettre une résolution plus rapide de la problématique. Il n'est donc pas rare que le médiateur adresse des personnes au CAPAS ou que, à l'inverse, d'autres structures du réseau dirigent des personnes vers le BMA. Enfin, en ce qui concerne la médiatrice suppléante, le médiateur administratif explique que le problème est en partie lié au fait que ce poste ne constitue pas une ressource fixe et qu'il a été pensé comme une suppléance au moment de la création du BMA, alors que, au vu des besoins, cette fonction devrait être celle d'une poste de médiatrice adjointe à mi-temps. Le médiateur ajoute qu'environ 30 000-40 000 francs du budget alloué aux experts ont servi à augmenter la rémunération de l'assistante de direction, afin d'avoir une ressource fixe sur place qui puisse traiter toutes les situations.

Une députée Ve demande au médiateur administratif cantonal (BMA) quelles sont les plus grosses difficultés et les besoins du BMA. Elle souhaite aussi connaître les objectifs futurs du BMA, notamment en termes de médiation. Par ailleurs, elle constate que 36% des sollicitations concernent l'OCPM et le DCS, et demande au médiateur comment il envisage la suite avec une probable augmentation de la précarité. Enfin, elle souhaite savoir quelles conclusions le médiateur tire du fonctionnement de l'Etat et quelles pistes d'amélioration il pourrait proposer à son niveau.

Le médiateur administratif cantonal (BMA) répond qu'il ne rencontre pas de grosses difficultés et que le BMA parvient presque toujours à trouver des solutions. A titre personnel, il est simplement frustré de ne pas pouvoir traiter plus de cas, et surtout de constater que des situations se répètent et sont abordées de la même manière, alors qu'il existe d'autres pistes à explorer. Le médiateur déplore également le fait que le BMA n'ait pas de pouvoir formel, car cela permettrait d'émettre des recommandations plus appuyées qui pourraient être suivies d'effets. Il ajoute qu'un des objectifs du BMA est justement d'augmenter sa capacité d'accueil et de traitement des situations, notamment en développant le dispositif de médiation publique et en proposant des actions communes. Concernant les instances qui font appel au BMA, le

médiateur n'est pas surpris de voir que la majeure partie des demandes proviennent de l'OCPM et du secteur social, car ce sont des services dans lesquels les collaborateurs sont très sollicités. A l'OCPM par exemple, il faut résorber des années de retard et d'étranglement, et cela nécessite du temps ; le médiateur précise que les observations qu'il a pu faire à ce sujet rejoignent d'ailleurs les conclusions de la sous-commission OCPM. Enfin, s'agissant du fonctionnement de l'Etat, le médiateur déplore une certaine lourdeur administrative et indique qu'une réflexion sur cette problématique est précisément en cours, afin d'essayer de simplifier au maximum les démarches écrites.

Un député UDC trouve paradoxal que le médiateur administratif cantonal (BMA) ne souhaite pas communiquer davantage sur les missions du BMA par crainte d'être submergé de demandes et qu'il regrette, dans le même temps, de ne pas pouvoir toujours intervenir dans les situations avant qu'elles ne se détériorent et finissent au tribunal. Par ailleurs, il a le sentiment qu'il y a des doublons dans le dispositif de médiation, et il demande au médiateur s'il ne serait pas plus efficace de mettre en place un centre de médiation unique qui emploie 15 personnes, plutôt que plusieurs petites structures qui ne peuvent pas absorber tous les cas, comme actuellement.

Le même député UDC revient sur le fonctionnement de l'Etat et s'étonne que des membres de l'administration aient eux-mêmes besoin de l'aide du BMA pour remplir leurs démarches administratives, car cela laisse présager les difficultés que les personnes hors administration rencontrent lorsqu'elles sont dans cette situation. Enfin, il remarque que, quelles que soient les individualités qui ont dirigé l'OCPM, les mêmes problèmes se répètent depuis près de 20 ans ; toutes les actions que le BMA pourrait entreprendre avec son 1,8 ETP semblent donc bien dérisoires.

Le médiateur administratif cantonal (BMA) indique qu'il communique plus au sein des administrations qu'auprès des citoyens, mais il a la même impression de paradoxe que le député UDC. En revanche, il ne pense pas qu'il existe tant de doublons que cela et il reste en tout cas attentif à ce que ce ne soit pas le cas ; une structure unique et plus importante aurait peut-être plus de sens, mais le modèle genevois n'est pas organisé ainsi. En ce qui concerne les lourdeurs administratives, le médiateur assure que la simplification des démarches est une mission prioritaire et passe aussi par la numérisation. Enfin, il a également pu constater que l'OCPM traîne une problématique historique et estime peu probable que cet office se sorte de cette situation tant que le retard massif ne sera pas résorbé.

Une députée PDC relève que le médiateur administratif cantonal (BMA) regrette de ne pas avoir de pouvoir formel, mais elle précise que c'est

précisément la définition de la médiation. Par ailleurs, elle souhaite savoir si le BMA a dû refuser des prises en charge par manque de ressources. Enfin, elle demande au médiateur si sa participation à l'AOMF l'occupe beaucoup.

Le médiateur administratif cantonal (BMA) est d'accord avec le fait qu'un médiateur standard n'a pas de pouvoir formel, mais, dans le cadre de la médiation administrative, la loi donne le pouvoir de recommandation et on lui demande de donner son avis. Il ajoute qu'il lui est en effet arrivé de refuser des prises en charge, par exemple s'il estime que les éléments ne sont pas réunis pour entreprendre une médiation. Concernant sa participation à l'AOMF, le médiateur répond que le processus d'adhésion a été très long, mais que cette activité ne lui prend que quelques heures par an.

Une députée PDC demande quelle relation le BMA a avec le Groupe de confiance.

Le médiateur administratif cantonal (BMA) indique que les deux entités ont peu de relations, mais qu'il dirige parfois des administrés vers le Groupe de confiance, lorsqu'il est question de conflits au travail par exemple.

Le président remercie le médiateur administratif cantonal (BMA) pour les réponses et les éléments apportés aux commissaires.

Audition du 1^{er} novembre 2021 de la médiatrice administrative cantonale suppléante (BMA)

En préambule, la médiatrice administrative cantonale suppléante (BMA) explique qu'elle est licenciée en relations internationales et qu'elle a travaillé dans des zones de conflit en tant que médiatrice au sein du CICR ; elle a complété ce parcours académique par une formation en médiation, fait un stage au Bureau de médiation pénale pour les mineurs à Fribourg et a rédigé son travail de diplôme sur l'intérêt de l'institutionnalisation de la médiation. Le BMA est donc vraiment au cœur de son intérêt et elle est persuadée que c'est une structure qui peut apporter beaucoup au canton de Genève.

La médiatrice administrative indique que le BMA dispose de locaux, d'un bon outil informatique et d'une excellente assistante de direction. En revanche, elle estime que le bureau n'est pas positionné correctement par rapport à ce qu'on attend de lui ; en effet, sa mission première est de régler de manière extrajudiciaire les conflits entre l'administration et les administrés, mais cette mission est peu connue, et la communauté des médiateurs connaît peu ou mal le BMA et ne sait pas vraiment ce qu'il fait. L'activité de la médiatrice se limite aux remplacements pendant les vacances et elle constate alors qu'il n'y a que 3 ou 4 appels téléphoniques ou e-mails par semaine ; elle ajoute que son statut de suppléante n'est pas clair et pas en conformité avec la loi sur le travail.

Enfin, la médiatrice relève que l'expertise externe est absente ; le législateur avait prévu pour cela un budget de 39 000 francs pour la première année, mais le BMA a décidé de le réduire à 5000 francs cette année.

La médiatrice administrative cantonale suppléante pense que ce qui manque le plus est un positionnement clair qui explique que le BMA n'est pas un lieu de recours ni un accompagnement social, et ne remplace pas les institutions qui viennent en aide aux citoyens.

En réponse à une députée S, la médiatrice administrative cantonale suppléante regrette que la stratégie du BMA² ne soit pas plus claire et visible, à la fois à l'interne et à l'externe. Peut-être qu'un recours accru à des experts pourrait améliorer la situation et donner une meilleure compréhension de la loi³, en plus du flyer⁴ et de la communication déjà faite.

Un député PDC relève que la commission a été informée que le BMA avait supprimé le budget pour les expertises externes, car il fallait augmenter le temps de travail de certaines personnes, et qu'il ne faisait pas de publicité par crainte d'être submergé de demandes auxquelles le BMA ne pourrait pas répondre par manque de moyens. Il demande à la médiatrice administrative cantonale suppléante (BMA) s'il faut en déduire que le BMA ne fait pas de médiation.

La médiatrice admet que le champ d'application est énorme, mais le juge faisable avec un bon positionnement. Lorsque le budget a été voté en mars, le projet était très clair, mais au final le BMA a plutôt fait de l'accueil psychosocial, alors que sa mission est de refaire le lien entre une administration et un citoyen.

Le président revient sur le statut de la suppléance qui ne semble pas satisfaisant et demande si cela est lié au fait que le règlement légal n'est pas assez clair sur ce point.

La médiatrice administrative répond que la loi sur la médiation administrative de 2015 prévoyait le statut de magistrat pour le médiateur administratif et sa suppléance, mais que, suite à la modification d'avril 2018, ce statut a été supprimé et remplacé par un statut de la fonction publique pour le médiateur administratif, sans inclure la suppléance. Un arrêté du CE daté de

² Le site [ge.ch](https://www.ge.ch/faire-appel-au-mediateur-cantonal) donne des précisions dans ce même chapitre sur le médiateur cantonal (<https://www.ge.ch/faire-appel-au-mediateur-cantonal>) et sur son champ d'action (<https://www.ge.ch/faire-appel-au-mediateur-cantonal/perimetre-action>).

³ Loi sur la médiation administrative (LMédGE) : https://silgeneve.ch/legis/data/rsg_b1_40.htm

⁴ Flyer genevois mentionné lors des auditions : <https://www.ge.ch/faire-appel-au-mediateur-cantonal>

juillet 2018 confirme le statut du médiateur administratif et fixe un taux de rémunération pour la suppléance, mais sans donner aucun statut.

En outre, la médiatrice administrative ajoute que dans le canton de Genève il y a un tableau des médiateurs assermentés⁵ qui demande une formation, des stages pratiques, ainsi qu'une formation continue ; au niveau national, c'est la Fédération suisse des associations de médiation qui demande ce même parcours professionnel. La médiatrice administrative cantonale suppléante (BMA) ajoute que le médiateur cantonal est en classe de fonction 31.

Un député Ve souhaite avoir un exemple des expertises dont parle la médiatrice administrative cantonale suppléante (BMA).

La médiatrice administrative explique qu'une expertise externe aurait été utile au moment de la création du BMA, afin de définir une stratégie pour sensibiliser l'administration et les administrés à la médiation, et de clairement déterminer la mission du bureau. De même, dans l'opérationnel, il peut arriver qu'un problème dépasse les compétences du médiateur qui peut alors faire appel à des experts.

Un député UDC s'étonne qu'il y ait dans le secteur public une cohorte de structures chargées de régler les problèmes internes de l'Etat, et se demande si ce n'est pas ce fonctionnement qui pose problème, dans le sens où les gens se reposent sur ces services, et en oublient le bon sens et le pragmatisme. Il se demande si les médiations ne sont pas enclenchées trop tôt et s'il ne serait pas possible d'utiliser des processus internes pour régler ces difficultés, comme cela se fait au quotidien dans le secteur privé. Le même député UDC trouve dérangeante cette surabondance de moyens pour résoudre les problèmes de personnes qui occupent des postes de l'administration.

La médiatrice administrative cantonale suppléante (BMA) ne pense pas qu'il y ait une pléthore de structures qui pratiquent la médiation ; aujourd'hui, la police, les HUG, l'UNIGE, l'Hospice général, les SIG et récemment les EPI sont les seuls à avoir un service de médiation interne, ce qui n'est pas énorme au vu de tous les conflits qui existent.

Le député UDC estime que le début du « bon sens » serait d'annoncer l'existence du BMA aux collaborateurs de l'Etat et de ne pas multiplier les organes de médiation au sein des services.

Le président considère que la question est plus politique que pratique.

⁵ L'Etat de Genève édite une liste de médiateurs assermentés : médiateurs pénaux (<https://www.ge.ch/document/tableau-mediateurs-penaux>) et médiateurs civils (<https://www.ge.ch/document/tableau-mediateurs-civils>).

Le député UDC n'est pas d'accord avec le président et le prie de ne pas faussement interpréter son intervention.

Une députée S précise au député UDC que la mission du BMA est de résoudre les conflits entre l'administration et les administrés, et non les problèmes internes entre collaborateurs de l'Etat.

La médiatrice administrative cantonale suppléante (BMA) confirme cela. Elle reste convaincue que le BMA est un puissant outil démocratique lorsqu'il est bien positionné, et que la médiation permet réellement de résoudre beaucoup de conflits entre l'administration et les citoyens.

Le président remercie la médiatrice administrative cantonale suppléante (BMA) pour les réponses et les éléments apportés aux commissaires.

Discussion interne

Un député PDC est inquiet de ce qu'il a entendu et soutient les propos d'une députée S.

Le président reprendra ce point en fin de séance, après les auditions.

Séance du 1^{er} novembre 2021 : Discussion subséquente de la commission sur le RD 1393

Un député PDC fait part de son inquiétude quant au fait que le médiateur cantonal, qui ne semble pas disposer de la formation ad hoc, ne permet pas à sa suppléante, qui est formée pour la médiation, de travailler. De plus, les attributions ne sont pas claires dans la loi qui a été votée, et le BMA ne fonctionne pas comme le législateur l'a souhaité. Ce rapport ne peut pas être voté en l'état, et la CCG doit décider de ce qu'elle veut faire, à savoir changer la loi ou remonter les faits au CE en disant que la situation actuelle n'est pas satisfaisante et renvoyer le RD.

Le président est d'accord avec le député PDC.

Une députée S souscrit aussi à ces propositions. Elle trouve que la médiatrice administrative cantonale suppléante (BMA) est très courageuse de s'être exprimée ainsi dans l'intérêt public, notamment parce qu'elle veut que le BMA fonctionne dans l'esprit de la loi qui a été votée. La CCG doit prendre ses responsabilités, car c'est le GC qui a voulu le BMA et la situation ne peut perdurer ainsi. Quant à la petite assemblée de députés qui a choisi le candidat, elle n'a peut-être pas été suffisamment attentive. La députée S se rappelle qu'à l'époque elle avait demandé dans son groupe des informations sur ce choix, et il lui avait été répondu que la procédure était bien gérée. Or, on s'aperçoit aujourd'hui que le responsable payé en classe 31 a des compétences en

informatique, mais pas dans la médiation administrative. Par ailleurs, elle trouve important de montrer que le BMA propose un service à la population, afin de résoudre les conflits entre l'administration et les administrés, et par là même éviter ou diminuer les procédures. A l'instar du député PDC, elle n'est pas d'accord d'accepter ce RD tel quel.

Le président est d'accord qu'il est essentiel de diminuer les procédures, mais il se demande par quel moyen y parvenir.

Une députée EAG considère que le GC est responsable de ce qui se passe au sein du BMA, et qu'il doit, de ce fait, intervenir. Elle suggère que la CCG renvoie le rapport au CE, avant de faire une modification législative.

Un député UDC se rallie aux propositions qui ont été faites et est prêt à soutenir la nomination d'une personne qui est formée pour le poste, car il semble y avoir une erreur de casting. En revanche, il est terrifié de la débauche de moyens qu'il faut mettre en œuvre pour résoudre cela ; le CE devrait être en mesure de régler rapidement ce genre de problème. Il propose de remonter clairement les faits au CE et de l'inviter à agir avec célérité.

Une députée PLR est interloquée par l'affirmation que la personne désignée ne disposait pas de la formation adéquate pour occuper ce poste. En effet, il est titulaire d'une licence en psychologie et d'un CAS en médiation de conflits. La députée PLR juge toutefois important de préciser la loi et les tâches des uns et des autres, et de reposer la question de savoir si le médiateur administratif cantonal (BMA) est bien à la bonne place. Comme la députée S, elle se souvient très bien du vote au GC où les noms de trois personnes ont été présentés aux députés sans forcément plus de détails.

Un député PLR remarque que, lorsque quelque chose ne va pas dans un département, l'idée n'est pas de changer la loi, mais d'essayer de résoudre les problèmes qui sont souvent liés à des questions de personnes. Par conséquent, il n'est pas en faveur d'un changement de loi, mais estime que la CCG doit remettre la responsabilité où elle est, et s'adresser au CE pour qu'il prenne des mesures correctives, puisqu'il est l'employeur des personnes concernées.

Un député Ve est préoccupé par le fait que le BMA soit si peu utilisé alors qu'il emploie un fonctionnaire en classe 31 ; en outre, il trouve lamentable que le cadre de l'action du BMA n'ait apparemment pas été défini.

Le président prend note de cette demande, mais rappelle que la médiatrice administrative cantonale suppléante (BMA) a dit qu'elle est reliée administrativement à la chancellerie, et non sur le fond.

Une députée PDC se réfère au texte en vigueur depuis la modification du 17 octobre 2020 qui lui paraît assez clair sur la mission du médiateur cantonal, et elle ne voit pas ce qui pourrait être ajouté. Par ailleurs, elle rejoint les propos

de la députée PLR sur le fait de prendre le recul nécessaire sur ce qui a été dit, tout en conservant un regard bienveillant sur les auditions menées.

Le défi de la médiation est de ne pas soi-même être en posture de conflit ; or, c'est ce qui est en train d'émerger à travers les propos tenus dans cette audition, et c'est ce qui inquiète le plus cette députée PDC.

Le président précise que le problème relevé dans la loi par les commissaires ne concerne pas le statut du médiateur, mais celui de la suppléance.

Une députée S pense que les réponses sont dans le règlement d'application. Par ailleurs, elle comprend ce que dit une députée PLR, mais elle trouve aussi difficile pour la médiatrice administrative cantonale suppléante (BMA) de s'exprimer sur ce qu'il faudrait faire pour que les choses fonctionnent mieux, tout en gardant une forme de loyauté envers son collègue, sachant que ce qui l'importe est de travailler dans l'esprit de la loi adoptée par le GC. La médiatrice administrative a parlé des compétences en informatique du médiateur cantonal pour faire référence au travail réalisé par ce dernier en termes de communication sur le BMA, le flyer par exemple ; dans le même sens, lorsqu'elle a mentionné le fait que le médiateur administratif cantonal (BMA) n'est pas inscrit sur la liste des médiateurs assermentés, c'est pour souligner les particularités de la médiation administrative. Enfin, s'agissant du vote au GC, une députée S se souvient que c'est un député S qui a présenté les candidatures aux députés de son groupe lors d'un caucus et expliqué que la petite commission penchait pour le médiateur administratif cantonal (BMA) désigné ; elle propose de lui demander la grille de sélection pour comprendre les critères qui ont fait que c'est cette personne qui a été choisie.

Le président demande à une députée S ce qu'elle entend par « petite commission ».

Une députée S se souvient qu'un groupe de députés a été chargé de mettre l'annonce et de sélectionner le médiateur administratif cantonal (BMA). Elle se renseignera auprès du député S.

Un député PDC relève que, dans la mesure où la CCG est saisie du RD 1393, elle va faire un rapport. Par ailleurs, il remercie la députée S d'avoir attiré l'attention de la commission sur cette problématique que le BMA ne faisait pas de la médiation stricto sensu d'après certains et que la collaboration dans le bureau était difficile. Le RD 1393 doit être voté aujourd'hui et refusé, et la CCG doit demander au CE de se saisir de ce problème.

Une députée PDC donne lecture de l'art. 4 de la loi sur la médiation administrative adoptée par le Grand Conseil le 17 avril 2015 qui disait que « ¹ Le bureau se compose d'un médiateur administratif titulaire (ci-après : médiateur), d'un juriste et d'un préposé au secrétariat (entretiens cet alinéa a

été modifié).² En outre, il lui est affecté un médiateur administratif suppléant (ci-après : suppléant), lequel n'intervient qu'en cas d'empêchement du médiateur ». Une députée PDC déduit de l'al. 2 de cet article que le cadre fixé à la médiatrice administrative cantonale suppléante (BMA) est très clair, à savoir que ce n'est une suppléance qu'en cas d'absence. Cela montre que le médiateur administratif nommé tient tout entre ses mains, ce qui est embêtant dans le cas présent où ce médiateur n'a pas compris le sens de sa mission. La vision de la médiatrice administrative cantonale suppléante (BMA) est d'avoir une meilleure communication sur ce qu'est la médiation ; on voit donc bien que le problème de base est cette définition qui n'est pas claire.

Une députée S remarque que, selon sa compréhension, « en cas d'empêchement du médiateur » ne signifie pas seulement que le suppléant remplace le responsable lorsqu'il part en vacances, mais qu'il intervient aussi en cas de volume de dossier, de complexité ou encore de conflit d'intérêts ; elle estime qu'il est donc nécessaire d'avoir un règlement d'application plus précis. De plus, il est problématique que le suppléant ne soit pas payé de la même façon que celui qu'il remplace.

Le président met aux voix la prise d'acte du RD 1393 par la CCG :

Oui :	1 (1 PLR)
Non :	10 (2 PLR, 2 PDC, 2 Ve, 1 S, 1 UDC, 1 MCG, 1 EAG)
Abstentions :	3 (2 S, 1 PLR)

Un député MCG n'a pas voté.

La prise d'acte est refusée.

En l'absence d'opposition, le président indique qu'il demandera l'urgence pour le traitement du RD 1393.

Séance du 15 novembre 2021

La CCG décide de constituer un groupe de travail pour formuler des recommandations sur le RD 1393. Celui-ci est composé de 3 membres : 1 S, 1 PLR, 1 MCG.

Séance du 3 décembre 2021

Le groupe de travail mentionné plus haut se réunit. Il préconise le dépôt d'un PL modifiant la loi sur la médiation administrative (B 1 40) allant dans le sens suivant :

Art. 4 Composition (nouvelle teneur)

¹ Le bureau se compose d'un médiateur administratif titulaire (ci-après : médiateur) et d'un suppléant, ainsi que du personnel nécessaire à son fonctionnement.

² L'administrateur administratif suppléant participe collégalement aux travaux du bureau.

Art. 6, lettre d (nouvelle teneur)

d) dispose d'une connaissance approfondie de l'administration publique, d'une formation certifiée en médiation généraliste et d'une expérience professionnelle en matière de prévention et de règlement des conflits ; il figure dans la liste des médiateurs civils et des institutions de médiation ;

Art. 7, al. 3 (nouvelle teneur)

³ Le présent article s'applique au suppléant à l'exception de l'alinéa 1, lettre b.

Proposition : Salaire : dans le règlement :

- à aligner sur le médiateur de la police
- égal entre médiateur et suppléant.