

# Bureau de médiation administrative

Rapport annuel d'activité

# 2021





# Table des matières

ACTIVITÉS DU BMA EN UN CLIN-D'ŒIL.....	2
AVANT-PROPOS .....	3
Buts et champ d'application .....	5
Organisation .....	5
Prestations.....	7
Communication .....	7
Autres activités du BMA.....	8
EXEMPLES D'INTERVENTIONS .....	9
REVUE DES OBJECTIFS 2021 .....	18
PERSPECTIVES 2022 .....	18
RAPPORT STATISTIQUE .....	19
Sollicitations du BMA .....	19
Prises de contact au BMA.....	20
Lieu de résidence .....	21
Âge des personnes requérantes .....	22
Forme de la demande (1 <sup>ère</sup> prise de contact).....	22
Méthode de connaissance du BMA .....	23
État des demandes et temps de traitement.....	24
Les prestations.....	25
Les types de problématiques.....	26
Autres sollicitations.....	29
Instances concernées .....	30

# ACTIVITÉS DU BMA EN UN CLIN-D'ŒIL



## **419 SOLLICITATIONS**

Incluant 149 demandes de médiation et 270 orientations et demandes d'informations.  
19 prestations d'écoute et de conseils.  
126 médiations navettes et 13 médiations présentielle, pour 406 entretiens.



## **USAGER-ÈRE-S**

366 personnes physiques, 40 personnes morales, 9 administrations et 4 associations/fondations ont fait appel au BMA.



## **RÉACTIVITÉ**

Un premier entretien proposé dans les 7 jours dans 99 % des situations.  
72% des demandes traitées en moins d'un mois.



## **COMMUNICATION**

48 rencontres avec les représentants des administrations publiques genevoises, d'autres instances de médiation genevoises, cantonales, internationales ainsi que d'associations.  
Communiqué de presse - parution du deuxième rapport d'activité.  
Une information faite aux membre du réseau associatif genevois.

# AVANT-PROPOS

## La médiation administrative : un bel outil !

(pour les autres...)

Le bureau de médiation administrative (BMA) a ouvert ses portes en mars 2019 pour un premier mandat du médiateur cantonal qui prendra fin en novembre 2023. L'occasion de revenir sur le chemin effectué à mi-parcours.

En presque trois ans d'activité, le BMA a été sollicité à près de 1000 reprises, suivant une augmentation constante des demandes.

Des tendances se sont rapidement dessinées quant aux types de problématiques les plus courantes. La médiation administrative peut renvoyer à l'image de conflits "techniques", à des problèmes de gestion de dossier, à des erreurs administratives de la part des administrations comme des administrés. Or, si les différends évoqués sont d'une manière ou d'une autre de nature administrative, ce sont avant tout les problèmes liés à la **communication** qui dominent : incompréhension d'une décision, d'un formulaire, d'une démarche, difficulté voire impossibilité à joindre un service, à avoir un contact direct avec un collaborateur ou une collaboratrice, mais aussi problèmes de comportement de part et d'autre ou encore sentiments d'injustice et de discrimination sont autant de sujets traités au BMA.

"A quelque chose, malheur est bon". Cette formule optimiste s'applique bien à la philosophie du BMA et à sa manière de traiter les difficultés de communication, grâce à des outils simples et efficaces. Tout d'abord les outils standards en médiation : neutralité, indépendance et confidentialité qui permettent d'aborder les situations dans un climat de confiance et de bienveillance. Ensuite, des outils plus spécifiques tels que la gratuité, la rapidité d'intervention, l'approche informelle et un optimisme réaliste. En effet, sans ignorer les problèmes et sans naïveté, l'approche simple et non jugeante du BMA favorise la recherche de solutions, et bien qu'il n'y ait ici aucune baguette magique, on peut se réjouir de constater les effets positifs d'un tel organisme neutre dans la gestion des conflits, tous administratifs soient-ils. C'est un des succès constatés à mi-mandat.

Depuis l'ouverture du BMA, les bons contacts noués avec les administrations facilitent les échanges autour des situations conflictuelles. D'autres indicateurs empiriques mettent en évidence l'efficacité de la structure : le bon accueil fait au BMA lors de ses prises de contact avec les administrations, les nombreux remerciements des administrés en conclusion des interventions et surtout le règlement des litiges de façon extrajudiciaire sont autant de signes encourageant à persévérer sur la voie du dialogue et du respect. Aussi, la plupart des demandes ont pu être traitées dans des temps brefs, moins d'un mois pour près de trois-quarts des situations.

Il reste toutefois encore du chemin à parcourir avant que la logique de médiation ne se généralise, et si les échanges constructifs entre le BMA et les administrations sont déjà nombreux, il demeure parfois un discours que je me réjouis de voir disparaître : "La médiation est une très bonne chose, mais pas dans notre service/pas pour cette situation". Il va de soi que toutes les situations ne se prêtent pas à la médiation, d'autant plus que le processus est basé sur le volontariat. Néanmoins, une certaine réticence est encore perceptible dans certains lieux de l'administration alors qu'à l'inverse, d'autres avaient déjà développé une culture du dialogue bien avant la naissance du BMA. Et pour les situations qui ne trouvent pas de dénouement positif, il faut rappeler que le BMA n'a pas pour vocation à donner raison ou tort à une partie ou l'autre, mais bien à contribuer à donner du sens à une démarche et d'amener chacun vers une compréhension mutuelle des événements. Une personne contestant une décision qu'il estime injuste mais qui parvient à la comprendre et à l'accepter au terme d'un processus de médiation est aussi un succès, autant que lorsqu'une administration reconnaît une erreur de sa part et la corrige.

Le BMA se réjouit de poursuivre sa participation active au développement d'une culture de la médiation et du dialogue au sein de l'administration genevoise, et il est désormais certain que ce mode de gestion des conflits va continuer à s'étendre. Gageons qu'à la fin de la législature en cours, c'est-à-dire demain, la médiation aura fait un chemin plus grand encore, dans l'administration comme dans les autres domaines de la société.

En vous souhaitant une bonne lecture.



Edouard Sabot

Médiateur administratif cantonal

# Buts et champ d'application

Le BMA a pour missions principales de :

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

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

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

Le BMA **ne peut pas intervenir** :

- Dans les conflits avec les élu-e-s du Grand Conseil, du Conseil d'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 collaborateurs-trices.

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

## Organisation

### Composition du BMA au 31 décembre 2021

**Edouard Sabot**, Médiateur administratif cantonal (100%)

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

**Christine Spagnolo**, Assistante de direction (80%)

## Statut

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

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

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

## Gestion

En dehors du traitement des demandes de médiation, les actions principales en terme de gestion interne du BMA ont été :

- L'adaptation des méthodes de traitements des demandes face au constat d'une réduction des entretiens en présentiel et d'une hausse des demandes à distance en raison de la situation sanitaire ;
- L'affinement continu des procédures internes (revue du contrôle interne et développement du monitoring statistique avec la nouvelle application de suivi de dossier MEDIADMIN) ;
- Des travaux de réflexion sur la Loi sur le médiation administrative (LMéd-GE) ;
- La poursuite d'un travail de supervision externe ;
- Des sensibilisations thématiques internes ;
- Une politique de réduction des dossiers papiers (64% de dossiers papiers en 2019, 26% en 2020, **7% en 2021**) avec un objectif de 0% de dossiers papiers à fin 2023 ;
- La poursuite d'actions de communication à l'attention des administrations et du public (présentations dans les institutions, auprès du réseau associatif genevois, presse, distribution de flyers) ;
- La poursuite des rencontres de partenariats avec les instances de médiation et de conciliation actives dans le domaine de l'administration publique aux niveaux cantonal, intercantonal et international.



## Prestations

L'activité principale du BMA se centre sur trois types de prestations principales : l'entretien de conseil et d'écoute, la médiation navette et la médiation présentielle.

En outre, les missions d'information et d'orientation pour toutes situations qui n'impliquent pas encore un litige font l'objet d'une attention particulière car il s'agit d'actes préventifs à l'apparition de conflits administratifs.

Il ressort que l'ensemble des prestations suit une courbe ascendante pour la troisième année consécutive depuis la création du BMA (voir statistiques p.19).

Le bureau se rapproche cependant de sa limite de sa capacité d'absorption des demandes, ce qui freine le développement d'activités souhaitées par le médiateur cantonal (formations/sensibilisations à la gestion des conflits administratifs données par le BMA, lettre d'information périodique, communication accrue auprès du public, participation plus intense à diverses commissions, développement du travail en réseau, etc.). Une réflexion est en cours afin de permettre de doter le BMA d'un poste fixe supplémentaire tout en limitant l'impact financier d'une telle création de poste. Ce sujet central pour l'avenir du BMA est en cours d'analyse à travers un projet de révision de la Loi sur la médiation administrative.

## Communication

La communication du BMA auprès du public, des administrations ainsi que des divers partenaires s'est poursuivie en 2021. Compte tenu des ressources limitées du bureau et de son vaste champ d'application, la communication sur l'existence du BMA a été effectuée avec prudence et de manière ciblée afin de permettre à la fois une visibilité du bureau tout en garantissant la qualité des prestations. Les diverses actions de communication ont ainsi été menées de manière contrôlée, avec un objectif atteint, le BMA étant toujours plus sollicité tout en parvenant à assurer un traitement rapide et efficace des demandes de médiation.

48 rencontres ont eu lieu avec les représentants des administrations publiques genevoises, d'autres instances de médiation genevoises, cantonales, internationales ainsi que d'associations. Un communiqué de presse à l'occasion de la diffusion du rapport d'activité 2020 a donné lieu à des articles de presse ainsi qu'à des rappels dans plusieurs journaux communaux à l'attention des citoyen-ne-s.

Une information a été faite aux membre du réseau associatif genevois et un courriel d'information a été envoyé à l'ensemble des membres du Petit État. Enfin, la consultation du site Internet du BMA est restée stable en 2021, avec plus de 6000 pages parcourues, dont 736 en anglais.

## Autres activités du BMA

Membre de l'**Association des ombudsmans parlementaires suisses (AOP+)**, le BMA a participé à l'ensemble des rencontres organisées en 2021 et diverses collaborations et échanges d'expériences ont eu lieu durant cette année. L'AOP+ regroupe les médiateurs administratifs/ombudsmans des cantons de Bâle-Campagne, Bâle-Ville, Fribourg, Genève, Vaud, Zoug, Zurich ainsi que des villes de Berne, Lucerne, Rapperswil-Jona, Saint-Gall, Winterthur et Zurich. Le BMA accueillera une prochaine rencontre de l'AOP+ à Genève au printemps 2022.

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

En 2021, le médiateur cantonal a intégré le groupe de travail plénier du "projet médiation" conduit sous l'égide de la Commission de gestion du Pouvoir judiciaire. Ce projet rassemble de nombreux partenaires en vue de l'application de l'article 120 de la Constitution genevoise ("*L'Etat encourage la médiation et les autres modes de résolution extrajudiciaire des litiges*") et fait écho au projet de loi PL 12854, alors que le BMA est issu de l'application de l'article 115 de la Constitution et de la Loi sur le médiation administrative (LMéd-GE).

# EXEMPLES D'INTERVENTIONS

## DÉNONCIATION SPONTANÉE

M. T. rencontre des difficultés avec l'administration fiscale cantonale (AFC) suite à une décision de taxation reçue récemment lui réclamant plusieurs milliers de francs d'ajustement et d'amende. Il souhaite autant contester cette décision que trouver une solution amiable.

Sur conseil de sa fiduciaire, M. T. et sa compagne se sont dénoncés il y a quelques années afin de déclarer, tardivement, une résidence secondaire achetée il y a plus de 10 ans. Le couple avait effectué parallèlement deux démarches auprès de l'AFC, n'étant pas mariés. La conclusion a été rapide et presque sans conséquences financières pour la compagne. Compte tenu de sa situation fiscale différente, le traitement n'a pas été similaire pour M. T.

Au vu des plusieurs milliers de dossiers de dénonciations spontanées reçus par l'AFC l'année concernée, contre environ mille les années précédentes, l'AFC a ouvert le dossier après 2 ans. C'est ainsi seulement 3 ans après le dépôt de la dénonciation que l'AFC a conclu à un réajustement fiscal sur divers éléments ne faisant pas tous l'objet de la dénonciation ainsi qu'à une amende. M. T. ne s'explique pas une telle différence de traitement et pense être victime d'un acharnement arbitraire.

Au vu de divers éléments divergents, des demandes d'informations complémentaires sont demandées par l'AFC à sa compagne afin de clarifier la nature des dépenses au sein du couple, le

train de vie de M.T ne correspondant pas à ses revenus.

M. T. comptant faire opposition dans tous les cas, le médiateur explique la possibilité d'intervention du BMA qui peut se faire parallèlement à son opposition, tant qu'aucune procédure judiciaire n'est en cours. M. T. a surtout besoin d'évoquer son sentiment de subir une forme d'acharnement et un traitement différencié inexplicable. Il aimerait pouvoir discuter avec un représentant de l'AFC et comprendre ce qu'il s'est passé.

Le médiateur propose que M. T. effectue une opposition formelle afin de ne pas perdre ses droits, tout en mentionnant sa démarche au BMA et son souhait de pouvoir être entendu.

Le médiateur propose ensuite à l'AFC une rencontre qui est acceptée immédiatement.

La direction du contrôle de l'AFC, le chef du service du contrôle, M. T., sa compagne et le médiateur participent à l'échange.

Lors de cette séance, M. T. explique son sentiment d'avoir été pris pour un voleur dans un processus où il a fait confiance tant à sa fiduciaire - qui assurait qu'une dénonciation spontanée permettrait de régulariser la situation sans problème - et à l'AFC pour qui la démarche s'était déroulée sans encombres pour sa compagne. Il explique également ressentir une forme de trahison de s'être dénoncé spontanément et que l'AFC ait finalement rejeté cette qualification (de dénonciation spontanée), entraînant une amende.

Au préalable, un des représentants de l'AFC explique le contexte dans lequel l'administration opère pour ce type de procédure qui a été introduite depuis quelques années seulement et qui a conduit à l'instruction de plusieurs milliers de dossiers, imposant un cadre strict.

Sur la communication durant la procédure en question, il est précisé que l'AFC est tenue de ne communiquer qu'avec le mandataire (fiduciaire), sans pouvoir s'adresser directement au contribuable, ce qui reviendrait à contourner le mandataire et pourrait être reproché à l'administration. Enfin, sur une demande d'entretien qui aurait été formulée récemment et restée sans suite, il ressort que M. T. était "à disposition", ce que l'AFC n'a pas interprété comme une demande ferme d'entretien.

M. T. souhaite donner quelques précisions quant à l'origine de ses problèmes fiscaux. Il décrit un enchaînement d'événements privés l'ayant conduit à mettre de côté la gestion de ses affaires fiscales, ce qu'il reconnaît et regrette.

L'autre représentant de l'AFC explique qu'une période fiscale spécifique a été renseignée de façon qui ne concorde pas avec les présentes explications de M. T. et qu'il conviendrait de clarifier ce point.

Sur le sentiment exprimé par M. T., les représentants de l'AFC le rassurent sur le fait qu'il n'y a pas eu de suspicion de fraude ou de vol. Cependant, dès lors que les informations demandées sont incomplètes ou ne concordent pas avec leur propre analyse, le principe de dénonciation spontanée tombe, tout comme l'amnistie qui l'accompagne. Il ne

s'agit pas d'une punition mais de la procédure, certes désagréable, telle que prévue par la loi. Il s'avère aussi que les explications de M. T. ont fluctué ou étaient imprécises, ce qui n'a pas aidé à la procédure. Par ailleurs, l'AFC fixe la quotité de l'amende qui peut aller jusqu'à trois fois le montant d'impôt dû. Dans le cas de M. T., la quotité a été fixée à 0.75, soit une part plutôt basse qui démontre une certaine coopération mais avec tout de même quelques manquements dans le suivi. Cela étant, un des représentants de l'AFC propose à M. T. de clarifier ce qu'il s'est passé sur une période spécifique importante dans l'analyse du dossier, lui donnant un délai qu'ils conviennent ensemble. Selon les nouvelles explications apportées, l'AFC pourrait réexaminer l'amende.

Concernant la compagne de M. T. et au vu des nouvelles explications données, l'AFC confirme qu'il était disproportionné de lui demander des renseignements sur la nature des mouvements financiers au sein du couple. Ces demandes sont donc annulées. Le couple repart soulagé.

Quelques mois plus tard, l'AFC informe le médiateur que M. T. a pu répondre aux demandes complémentaires dans les délais et que le montant de l'amende a été également réduit.

*Dans cette situation, le BMA a eu recours à une médiation classique, en présentiel, dans le but de favoriser une meilleure communication et une meilleure collaboration dans le temps.*

*L'intervention du BMA a permis à M. T. de trouver un interlocuteur au sein de l'AFC sans intermédiaire de la fiduciaire, dans*

*une situation qu'il ressentait comme bloquée et qui aurait pu se judiciairiser.*

*La rencontre entre les divers protagonistes a permis de trouver une issue tant sur le plan administratif qu'humain.*

\*\*\*

### **COVID, COVID, COVID...**

Beaucoup de sollicitations sont parvenues au BMA en lien avec la pandémie de COVID (environ 15% des sollicitations). En effet, le bureau a reçu passablement de plaintes relatives aux informations transmises concernant les règles sanitaires ou la vaccination, des difficultés à obtenir un certificat COVID, une impossibilité à s'inscrire en ligne pour la vaccination ou encore une non-réponse à la ligne d'information COVID mise en place par le Canton.

*Ici, le BMA joue également un rôle essentiel d'information et d'orientation et d'écoute envers des personnes qui se retrouvent démunies dans la recherche d'informations au vu de l'évolution rapide des mesures prises par les autorités fédérales ou cantonales lors de crise sanitaire telle que la pandémie actuelle. Le bureau suit de près les nouvelles actualités transmises afin d'informer rapidement et orienter au mieux les usager-ère-s qui évoquent un sentiment d'urgence.*

*Ce mode de fonctionnement vise également à éviter des conflits futurs et ainsi décharger d'autres structures submergées par la crise.*

\*\*\*

### **QUAND L'ADMINISTRATION N'EST PAS JOIGNABLE**

De nombreuses situations parvenues au BMA concernent des demandes relatives à l'office cantonal de la population et des migrations (OCPM), s'agissant essentiellement des demandes d'autorisations ou de renouvellements des permis de séjour, de commande d'attestation de résidence ou de procédures liées à l'état civil. Il apparaît que beaucoup de personnes s'attendent à être tenues au courant spontanément du suivi et de l'état de leur dossier et l'absence de réponse peut parfois générer des angoisses, qui plus est face aux délais parfois importants qui entourent certains processus.

*Dans ce type d'interventions, le BMA a établi un relai avec la direction de l'OCPM afin de s'enquérir du suivi des demandes. Grâce à une très bonne collaboration de la direction de l'OCPM, le BMA obtient des retours dans de brefs délais et peut ainsi retourner le contenu aux usagers. Il s'agit de médiations navettes qui permettent de soulager les administré-e-s de manières simple et rapide en relayant des renseignements qui permettent de clarifier le statut et le suivi de leur demande. Cela permet également de mettre en évidence d'éventuels éléments manquant et de rectifier rapidement la situation afin que le traitement puisse reprendre et s'achever dans des délais raisonnables.*

\*\*\*

## ORIENTATION DIFFICILE À L'ÉCOLE PRIMAIRE

M. et Mme S. contactent le BMA pour décrire un conflit qu'ils vivent avec l'école où plusieurs de leurs enfants sont scolarisés. Ils sont originaires d'Afrique et vivent à Genève depuis plus de 20 ans, avec une famille nombreuse.

M. S. se sent mis sous pression de la part de la directrice de l'école de l'un de ses fils de 11 ans afin que ce dernier aille dans une école spécialisée. En effet, la directrice affirmerait que son fils a des problèmes de comportements tels que l'enseignement standard n'est plus indiqué, que la situation génère trop de tensions avec les autres élèves et les enseignants notamment.

M. S. est convaincu que la directrice agit pour des motifs discriminatoires et raciste, bien que cette dernière l'ait toujours rassuré du contraire. Ce père se base sur des témoignages de voisins de quartier qui auraient vécu des situations similaires avec leurs enfants dans cette école, ce qui conforte le père dans son sentiment de discrimination.

M. S. reconnaît que son enfant est très actif, qu'il a besoin d'attention et qu'il peut faire des bêtises, comme tous les enfants. Pour lui, la situation ne sort pas de l'ordinaire. L'imaginer dans une école spécialisée est vécu comme humiliant et son fils lui dit qu'il va être puni en étant éloigné de ses copains de classe et de son quartier de vie.

Le médiateur propose de prendre contact avec la directrice de l'école afin d'entendre son point de vue, ce qui est

rapidement accepté et il est convenu que l'enseignante du fils de M. et Mme S. soit présente ainsi que l'éducatrice de l'école. Tous trois expliquent que la situation de cette famille est particulièrement lourde et complexe et qu'elle va au-delà de la seule situation de l'élève concerné. L'école s'est fortement impliquée pour trouver des solutions et continue à le faire. Il existe par ailleurs un important réseau de professionnels qui gravite autour de cette famille. C'est un élément positif, mais qui complexifie parfois les échanges et démultiplie les points de vue.

Une orientation vers une école spécialisée est effectivement recommandée car toutes les tentatives de gestion des comportements de l'élève au sein de l'école se sont révélées vaines et cela commence à avoir des conséquences sur le fils de M. et Mme S. autant qu'au sein même de l'établissement. La directrice explique le processus très encadré d'orientation d'un élève vers l'enseignement spécialisé. Cela implique l'intervention de plusieurs experts internes et externes, et idéalement la collaboration de la famille. C'est pourtant cette collaboration qui fait défaut à ce jour, ce que la directrice dit comprendre compte tenu de la remise en question que peut impliquer une telle situation. Il est aussi relevé une mobilisation active de la mère pour des entretiens constructifs avec l'école et qui cherche des solutions. La position du père est plus ambivalente, alors qu'il peut se monter tantôt collaborant tantôt en opposition.

La directrice rejette fermement les accusations de discrimination et de racisme. Elle travaille avec des familles de cultures différentes depuis des décennies et est très sensible à un traitement humain et équitable dans toutes les situations, en cohérence avec ses valeurs personnelles et les valeurs institutionnelles. Elle comprend cependant que la famille S. cherche un responsable aux difficultés de leur fils, et une directrice peut apparaître comme un mauvais objet désigné. Elle est prête à assumer ce rôle, du moment que l'élève trouve une école adaptée à ses besoins.

Une rencontre avec le réseau de professionnels est prévue très prochainement avec les parents, ainsi qu'avec le directeur de l'école spécialisée envisagée. Il y aura de nombreux autres participants parmi les professionnels impliqués.

Le médiateur estime que la situation est déjà très encadrée et qu'il y a effectivement déjà passablement d'intervenants.

Le médiateur informe ainsi la famille S. de sa décision de ne pas s'insérer plus activement dans ce processus, mais demande à la famille de le tenir informé des suites de la rencontre.

M. S. rappelle quelques temps après. La séance a bien eu lieu mais il a eu l'impression que la décision d'envoyer son fils en école spécialisée était déjà prise et qu'elle était irrévocable. Les tentatives d'explications de tous les participants ne l'ont pas convaincu et il reste persuadé que sa famille est victime de

discrimination de la part de la directrice sur qui il focalise l'entier du processus. Il n'a pas eu un mauvais contact avec le directeur de l'école spécialisée, mais cela ne change rien pour lui. De plus, toute la famille va partir au pays pour les vacances d'été et il n'a plus l'énergie pour se consacrer à tout cela. Il donnera des nouvelles à son retour.

Sans nouvelles, le médiateur rappelle le père quelques temps après la reprise scolaire. Le discours a évolué. Son fils a intégré l'école spécialisée et tout se passe très bien. Il est apprécié des enseignants et des autres élèves. Il s'y sent bien. M. S. estime toutefois que cela est sans lien avec la décision d'avoir orienté vers une école spécialisée et M. S. garde un sentiment de discrimination, tout en sachant qu'il ne pourra pas le prouver, s'agissant d'un ressenti. Il s'inquiète par ailleurs pour un de ses autres enfants qui a aussi des problèmes de comportements à l'école et il ne veut pas envenimer la situation.

Le père remercie pour le temps pris et la considération de son problème. Il s'est senti entendu.

Du côté de l'école, il ressort que la collaboration se poursuit avec la maman et la progression est jugée suffisante pour la scolarité de ses autres enfants présents à l'école. Les situations problématiques sont gérées comme il se doit, en collaboration étroite avec la direction de l'établissement, les enseignants, l'éducatrice et la maman en particulier. L'enfant inscrit dans une école spécialisée revient volontiers dans l'école pour saluer ses enseignantes et la directrice.

*On peut donc relever qu'à un moment crucial, il était indispensable pour la famille d'avoir la certitude qu'un tiers était à l'écoute de leur vécu et de leur ressenti. Cette situation démontre que la saisine du BMA n'implique pas nécessairement des séances de médiation et que ces dernières doivent avoir lieu en temps opportun, d'autant plus lorsque de nombreux acteurs sont déjà impliqués.*

\*\*\*

## **DOUBLE AFFILIATION A L'ASSURANCE-MALADIE**

Mme et M. W. vivent en Suisse depuis 2016 dans le canton de Berne où ils ont souscrit une assurance-maladie auprès de la caisse X. Mme W. étant enceinte, le couple a également souscrit une assurance prénatale pour leur fille à naître. Puis, en 2020, ils se sont établis à Genève avec leur fille A. Peu après l'arrivée de la famille à Genève, le service de l'assurance-maladie (SAM) leur a indiqué que Mme W. et leur fille A. n'étaient pas affiliées auprès d'un assureur, comme l'exige la loi. Le couple a donc envoyé au SAM les documents justificatifs tels que les polices d'assurance souscrites en 2016 déjà. Quelques mois plus tard, le SAM a répondu qu'il n'avait pas reçu lesdits justificatifs. M. W. a donc appelé le SAM et il lui a été dit qu'une erreur s'était produite et qu'il ne fallait pas tenir compte du précédent courrier.

Cependant, plus tard encore, le SAM a envoyé une décision d'affiliation d'office pour Madame W. et leur fille A. auprès de la caisse maladie Y. Le couple a dès lors

protesté contre cette décision en renvoyant tous les documents déjà transmis mais n'obtient aucune nouvelle.

M. W. a tenté d'annuler ces contrats auprès de l'assureur Y, mais ce dernier n'est pas en mesure de procéder à l'annulation des contrats puisqu'ils ont été souscrits d'office par le SAM et que seul ce service peut demander une annulation.

La famille se retrouve avec des factures de primes auprès de deux caisses maladie, dont les primes de la caisse Y commencent à être majorées par des frais de rappels, mettant la famille face à une situation financière intenable. Le SAM ne répondant pas aux sollicitations de M. W., ce dernier fait appel au BMA car il se sent désemparé face à cette situation.

Avec l'accord de Mme et M. W., le médiateur prend alors contact avec le SAM afin de clarifier la situation de la famille. Par un retour rapide du SAM, et vu que tous les documents nécessaires permettant le règlement de ces cas sont en leur possession, ce dernier informe avoir fait le nécessaire auprès de la caisse Y afin d'annuler les affiliations d'office pour Mme W. et leur fille A. Aussi, le SAM adresse ses excuses pour le retard de traitement et transmet par courriel, copies des annulations d'office adressées à la caisse Y, avec effet rétroactif.

Sans délai, le médiateur relaie cette information au couple, qui se sent grandement soulagé et reconnaissant.

*Dans cette situation ressentie comme kafkaïenne par l'utilisateur, le médiateur a simplement joué une fonction de relai entre l'administration et l'administré.*



*Le BMA a permis de s'assurer d'une action rapide dans une situation qui l'exigeait. Ce type de situation illustre combien des "petits" problèmes administratifs peuvent engendrer de grandes inquiétudes et des problèmes concrets et lourds pour les citoyens concernés.*

\*\*\*

## **IMPÔTS À LA SOURCE**

M. N. est travailleur frontalier depuis plusieurs années. Courant 2017, il change d'employeur - dont le siège de l'entreprise se situe dans un canton alémanique – en continuant de travailler à Genève.

Le contribuable rencontre un problème de longue date lié à son imposition à la source. En effet, M. N. doit ajuster ses données fiscales chaque année, comme cela est d'usage en cas d'imposition à la source, en vue d'une correction d'impôts. Dans ce cas-là, la correction est effectuée par l'administration fiscale du canton de l'activité professionnelle, soit Genève.

Or, depuis 2017, l'administration fiscale cantonale de Genève (AFC) ne donne pas suite aux sollicitations de M. N. afin de corriger ses taxations annuelles. Pourtant, M. N. estime qu'un trop versé important ne lui a pas été rétrocédé par l'AFC. Aussi, un événement de vie est intervenu entre-temps dans sa situation personnelle, ce qui augmenterait probablement le trop versé à l'AFC.

Avec l'accord de M. N., le médiateur se met en contact avec l'AFC afin de clarifier la situation et entendre le point de vue institutionnel. Un responsable de l'AFC

reprend en charge le dossier et il ressort des investigations qu'une erreur initiale de l'employeur de M. N. a été commise car il a versé les impôts à la source au canton alémanique au lieu de Genève. Or, l'AFC tente de rapatrier ce montant à Genève mais se heurte à des difficultés avec l'autre administration fiscale cantonale qui évoquerait des problèmes techniques. L'AFC estimant que M. N. se retrouve pris en étau entre deux cantons et qu'il n'a pas à en subir les conséquences, la situation se prolongeant, l'AFC a décidé de traiter la situation de M. N. sans attendre de réponse immédiate de l'autre canton. Elle avancera donc l'argent trop versé par M. N. suite à la correction de l'impôt à la source, en attendant que l'administration fiscale du canton alémanique rétrocède l'argent au canton de Genève.

*Par l'intermédiaire du médiateur, l'AFC a pu entendre la situation de M. N. et a apporté une solution rapide afin que le contribuable ne subisse pas plus longtemps les problèmes intercantonaux que le contribuable ne peut maîtriser. Aussi, l'AFC a pu expliquer en détail au médiateur l'enchaînement des événements qui a conduit M. N. à se retrouver dans une telle situation, partant d'une l'erreur de l'employeur.*

\*\*\*

## RESTAURATEUR DANS L'URGENCE

M. D. fait appel au BMA par l'entremise de son avocate, qui représente son client en tant que gérant d'un restaurant dans un centre de loisirs depuis près de 20 ans. La fermeture des restaurants - mesure sanitaire prise par les autorités pour lutter contre la pandémie de coronavirus - a suscité bien des tracas pour les restaurateurs.

Certains bailleurs ont cependant été compréhensifs pour d'éventuels arriérés de loyers, voire en offrant le loyer durant cette crise exceptionnelle mais cela n'a pas été le cas pour M. D. qui a vu son bail menacé de résiliation par le propriétaire pour cause d'arriérés.

L'État a rapidement mis à disposition des aides financières extraordinaires destinées aux entreprises, ce que M. D. a sollicité en urgence vu qu'il remplissait les conditions requises.

Cependant, M. D. a reçu une décision négative car l'entreprise ne satisfaisait pas à une des conditions d'éligibilités. Or, d'après le conseil de M. D., il s'agit d'une erreur de lecture et il fait valoir ses contrarguments. L'avocate a donc réitéré la demande d'aide financière et a demandé la révision de la décision négative en précisant que M. D. risquait de perdre l'exploitation de son établissement s'il ne pouvait s'acquitter de ses arriérés de loyers dans un délai très bref, ce qui aurait pour conséquences la perte de ses revenus ainsi que la valeur de son fonds de commerce.

Après plusieurs semaines, M. D. était sans nouvelle de sa demande de

reconsidération et son conseil a dès lors pris contact avec le BMA afin d'obtenir une réponse à laquelle il estime avoir droit.

Au vu de l'urgence de la situation, le médiateur se met immédiatement en relation avec un collaborateur du département concerné afin de s'enquérir du suivi de la demande de M. D. Un juriste explique qu'il semblerait que l'existence de dettes plus anciennes pose problème, s'agissant d'une somme liée à des cotisations sociales dues, mais que si M. D. s'en acquittait, cela lèverait tout frein pour délivrer un avis favorable. Il informe aussi qu'une décision sera rendue le lendemain au plus tard et confirme que ces informations peuvent être transmises à l'intéressé. Le médiateur transmet donc dans la foulée ces informations au conseil de M. D.

Comme convenu, le lendemain, le département a rendu une décision positive. Il s'avère que le réexamen du dossier a conduit les autorités à émettre un préavis favorable pour l'octroi de l'aide d'urgence sollicitée et que la décision serait envoyée d'ici la fin de semaine, de sorte que le virement des fonds publics intervienne au plus tard en début de la semaine suivante.

*L'intervention du BMA a permis de renouer le contact et a conduit l'autorité à reconsidérer sa position en évitant des procédures judiciaires, qui plus est dans un contexte d'urgence financière lié à la crise sanitaire.*

*L'administré a pu voir sa situation se débloquer et ainsi recevoir l'aide d'urgence*

*sollicitée. Le conseil de l'usager a adressé ses remerciements pour la diligence avec laquelle le médiateur est intervenu et relève l'utilité de la médiation administrative et l'efficacité des démarches du médiateur qui se voient pleinement confirmées.*

\*\*\*

### **BESOIN D'EXPLICATIONS**

Adressé au BMA par une association active dans le domaine des discriminations raciales, M. M. explique rencontrer des problèmes avec un grand établissement public genevois, à propos d'une formation à laquelle il était inscrit mais dont sa participation a été annulée au dernier moment. Les explications données par les organisateurs lui semblent floues et non sincères. Il était fait mention d'un problème technique, le système informatique ayant enregistré trop de participants. M. M. demande plus d'explications, et on lui donne cette fois une nouvelle explication, liée à des conditions que M. M. ne remplirait pas. M. M. doute des arguments de l'institution et cherche à comprendre. Son prénom et son nom étant à consonance étrangère, il pense avoir été évincé en raison de son origine ethnique. Il n'ose toutefois pas en faire part aux organisateurs car il n'a aucune preuve.

Il explique au médiateur les conséquences de cette annulation sur le plan professionnel, doublé du sentiment d'avoir été victime de racisme.

Avec l'accord de M. M., le médiateur contacte la responsable de la formation. Une séance de médiation est rapidement convenue, à laquelle participera également un membre de la direction générale.

M. M. résume son histoire et exprime ses craintes d'avoir été victime de discrimination. Il décrit les conséquences professionnelles de la formation annulée.

D'emblée, le membre de la direction rassure M. M. sur le fait que leur administration ne tolère la discrimination sous aucune forme et qu'elle dispose d'une politique rigoureuse à ce sujet. Il est toutefois difficile d'avoir un contrôle permanent sur chacun et il est possible que des erreurs se produisent. Cependant, dans le cas présent, un problème informatique avéré est à l'origine du problème. La responsable de la formation explique en détail ce qu'il s'est passé. Elle s'excuse de ce dysfonctionnement et comprend les conséquences que cela a eu pour M. M. Elle le rassure encore qu'il n'y avait aucune discrimination en raison de son nom, ni autre.

M. M. se dit compris et entendu. Il était important pour lui de pouvoir se parler face à face et il prend la présence d'un membre de la direction générale comme un gage que l'administration a pris son problème au sérieux.

*L'action du BMA a permis de rétablir un rapport de confiance entre l'institution et l'usager et les explications données ont satisfait M. M.*

\*\*\*

## REVUE DES OBJECTIFS 2021

Tout comme en 2020, les objectifs fixés ont été atteints, à l'exception de l'objectif de consolidation de l'équipe, dépendant de conditions externes.

## PERSPECTIVES 2022

Un objectif global de stabilité des prestations est fixé pour 2022. En effet, à ressources constantes, et malgré une demande croissante et potentiellement massive compte tenu du vaste champ d'application, le BMA doit prioriser la qualité des prestations (délais de réception des demandes, délais de traitements, temps suffisant accordé à chaque situation), la plus-value du BMA résidant notamment dans sa capacité à offrir une écoute de qualité et un traitement personnalisé.

Le BMA poursuivra ses actions de communication au sein des administrations et auprès du public, tout en maintenant une collaboration entre les autres instances cantonales, nationales et internationales de médiation/gestion de conflit.

Un projet de modification de la Loi sur la médiation administrative (LMéd-GE) est en cours et vise à optimiser l'organisation et les ressources internes.

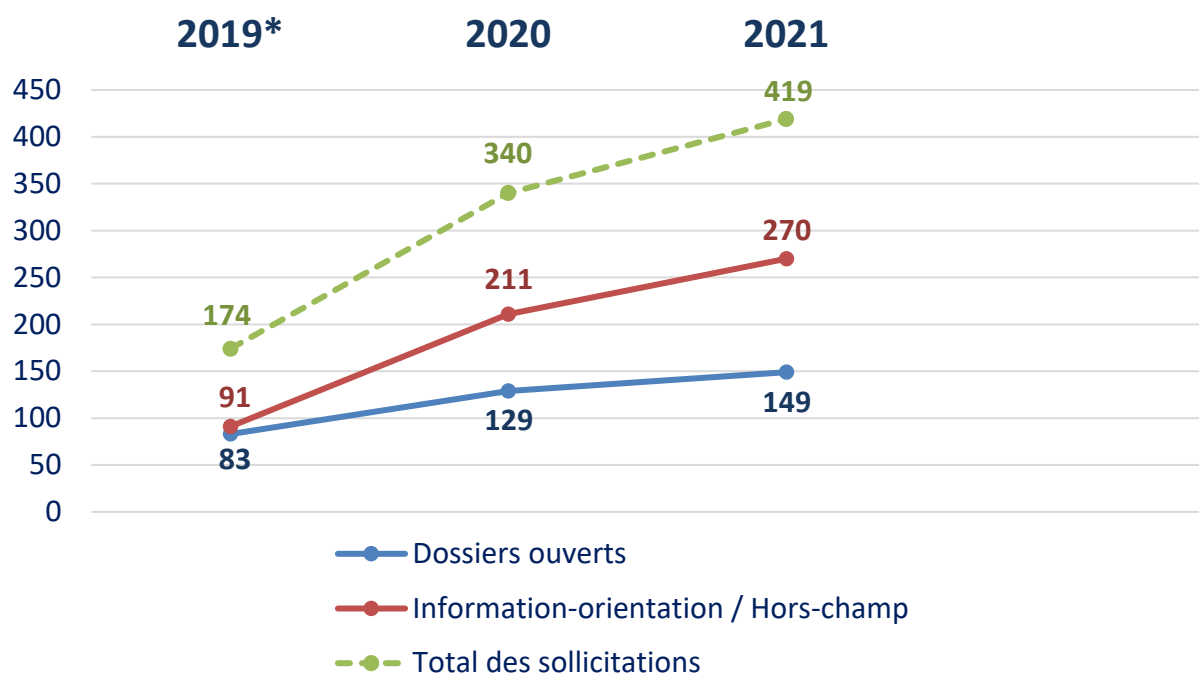
# RAPPORT STATISTIQUE

En 2021, le BMA a été sollicité à 419 reprises menant à l'ouverture de 149 dossiers. 270 demandes ont donné lieu à une orientation vers une entité spécifique ou concernaient des demandes d'information. Cela représente une hausse de 19% de l'activité globale par rapport à 2020.

En dehors de ces demandes d'information et d'orientation, le BMA a mené 406 entretiens (sur place, à distance ou par téléphone) pour les situations ayant requis l'ouverture d'un dossier. Aussi, 1080 emails ont été échangés et certaines situations ont pu être traitées uniquement par écrit.

## Sollicitations du BMA

Figure 1



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

## Prises de contact au BMA

Figure 2

	Information / orientation / hors-champ	Ouvertures dossiers BMA	
<b>Personnes physiques</b>			
Administrée "femme"	94	40	<b>32.0%</b>
Administré "homme"	93	38	<b>31.3%</b>
Collectif	2	-	<b>0.5%</b>
Couple	16	20	<b>8.6%</b>
Famille <sup>1)</sup>	26	37	<b>15.0%</b>
<b>Personnes morales</b>	30	10	<b>9.5%</b>
<b>Administration cantonale "petit État"</b>	3	-	<b>0.7%</b>
<b>Établissements publics autonomes</b>	-	1	<b>0.2%</b>
<b>Communes</b>	3	2	<b>1.2%</b>
<b>Associations, fondations</b>	3	1	<b>1.0%</b>
<b>Total</b>	<b>270</b>	<b>149</b>	
	<b>419</b>		

<sup>1)</sup> 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, environ 10% des sollicitations provenaient de pays étrangers et près de 8% concernaient d'autres cantons suisses.

Les échanges ont eu lieu en anglais, allemand ou espagnol dans 10% des cas.

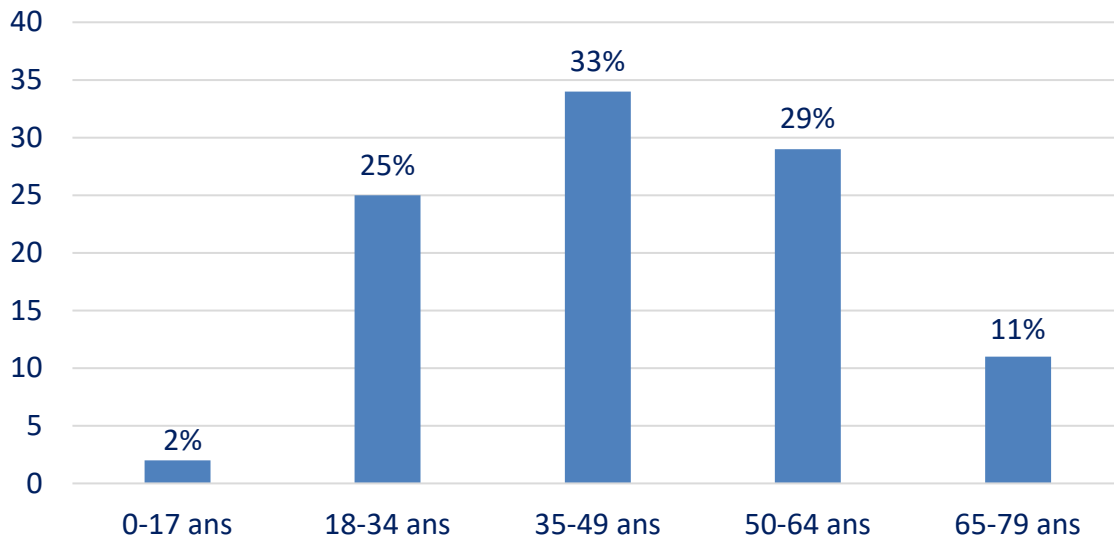
**Figure 3**

		Information / orientation / hors-champ	Ouvertures dossiers BMA	
<b>SUISSE</b>	Genève	199	132	<b>83.0%</b>
	Argovie	2	-	<b>0.5%</b>
	Bâle-Ville	1	-	<b>0.2%</b>
	Berne	1	-	<b>0.2%</b>
	Lucerne	1	-	<b>0.2%</b>
	Neuchâtel	1	-	<b>0.2%</b>
	Schaffhouse	1	-	<b>0.2%</b>
	Thurgovie	-	1	<b>0.2%</b>
	Valais	1	1	<b>0.5%</b>
	Vaud	7	3	<b>2.5%</b>
	Zug	3	-	<b>0.8%</b>
	Zurich	7	-	<b>2.0%</b>
	<b>PAYS ETRANGERS</b>	Argentine	-	1
Autriche		2	-	<b>0.5%</b>
Emirats Arabes Unis		-	1	<b>0.2%</b>
Etats-Unis d'Amérique		1	-	<b>0.2%</b>
France voisine (Ain / Haute-Savoie)		9	5	<b>3.5%</b>
France métropolitaine et outre-mer		7	3	<b>2.5%</b>
Inde		1	-	<b>0.2%</b>
Israël		2	1	<b>0.8%</b>
Italie		3	-	<b>0.8%</b>
Pakistan		1	-	<b>0.2%</b>
Pologne		1	-	<b>0.2%</b>
Royaume-Uni		1	-	<b>0.2%</b>
<b>Total</b>		<b>252</b>	<b>148</b>	
		<b>400</b>		

n = 400 (réponses connues uniquement)

## Âge des personnes requérantes

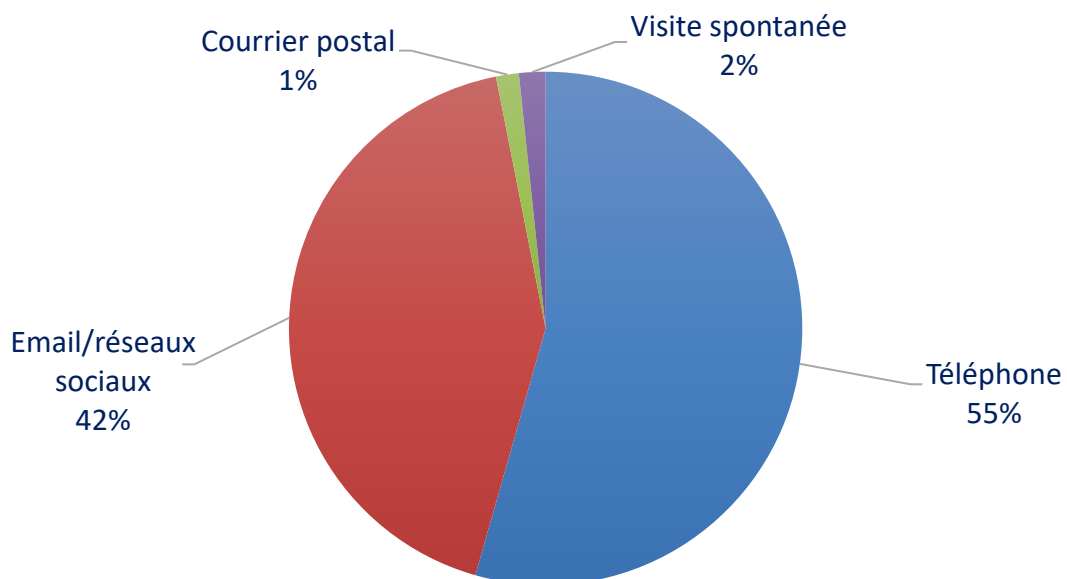
Figure 4



n = 101 (dossiers ouverts, hors personnes morales - réponses connues uniquement)

## Forme de la demande (1<sup>ère</sup> prise de contact)

Figure 5



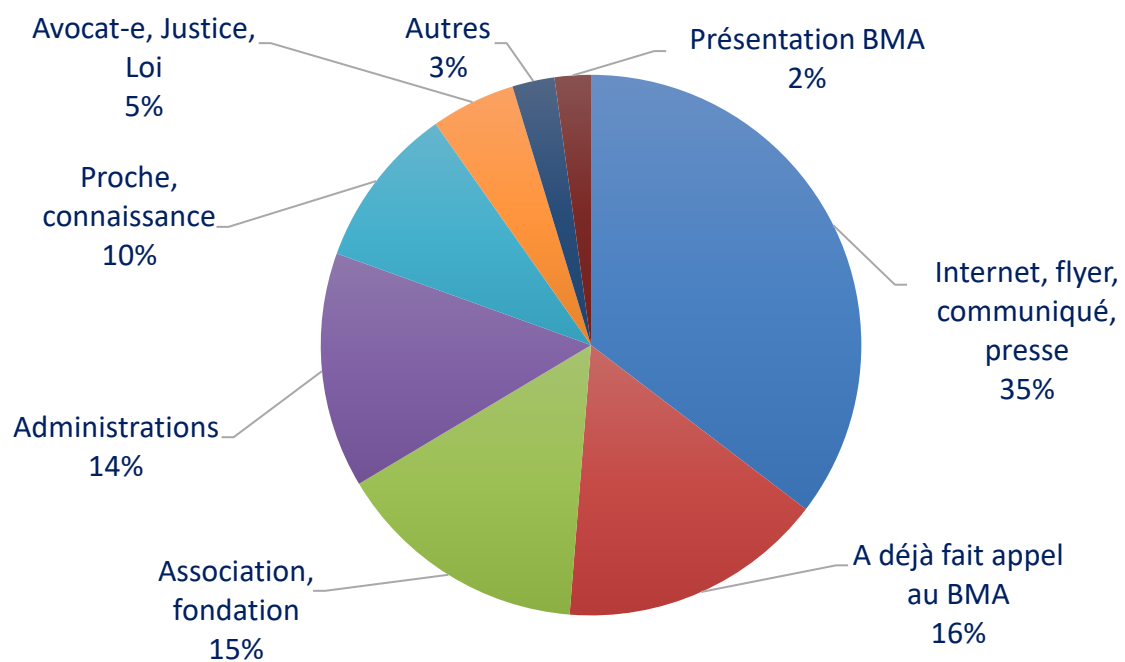
n = 419 (ensemble des sollicitations)



## Méthode de connaissance du BMA

Le canal principal d'information est Internet, le flyer de présentation ainsi que la presse (35%), suivi de 44 personnes qui ont refait appel au BMA pour d'autres problématiques plusieurs mois après une première sollicitation (16%), des associations et fondations (15%), des administrations (14%), d'un proche (10%) et de la justice ou d'un-e avocat-e (5%).

Figure 6



n = 277 (réponses connues uniquement)

## État des demandes et temps de traitement

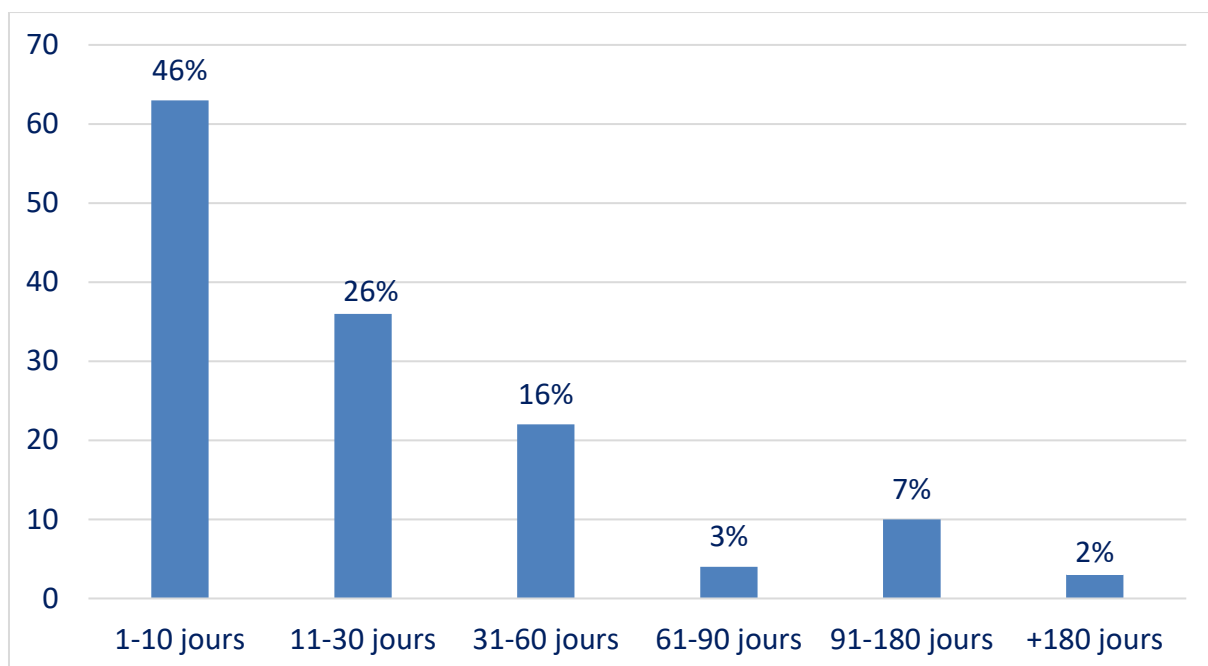
Au 31 décembre 2021, 93% (n=138) des dossiers étaient clos et 7% toujours en cours de traitement. Un dossier est considéré comme clos dès lors que le BMA a connaissance de la conclusion de la demande ou qu'il est sans nouvelles d'une situation après un délai de 3 à 6 mois (selon le type de problématique).

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, et d'autres, nécessitant des actions multiples sur plusieurs mois.

Cependant, dans 72% des cas, les demandes ont pu être traitées et clôturées dans un délai de 30 jours et il est intéressant de noter que ce type de situation concerne majoritairement des problèmes liés à des difficultés et/ou impossibilité de joindre une administration. Ce point est développé à la p.26 (types de problématiques).

Bien que la saisine du BMA n'ait pas d'effet suspensif sur les délais légaux, une intervention rapide permet néanmoins de réduire la probabilité d'une judiciarisation d'un litige. Il est toutefois difficile de quantifier ce dernier point, alors que la majorité des personnes faisant appel au BMA dit envisager une action en justice (recours ou plainte) mais qu'une minorité franchit ce pas, la médiation permettant souvent de trouver une issue au stade pré-judiciaire.

**Figure 7**



n = 138 (dossiers clos)

## Les prestations

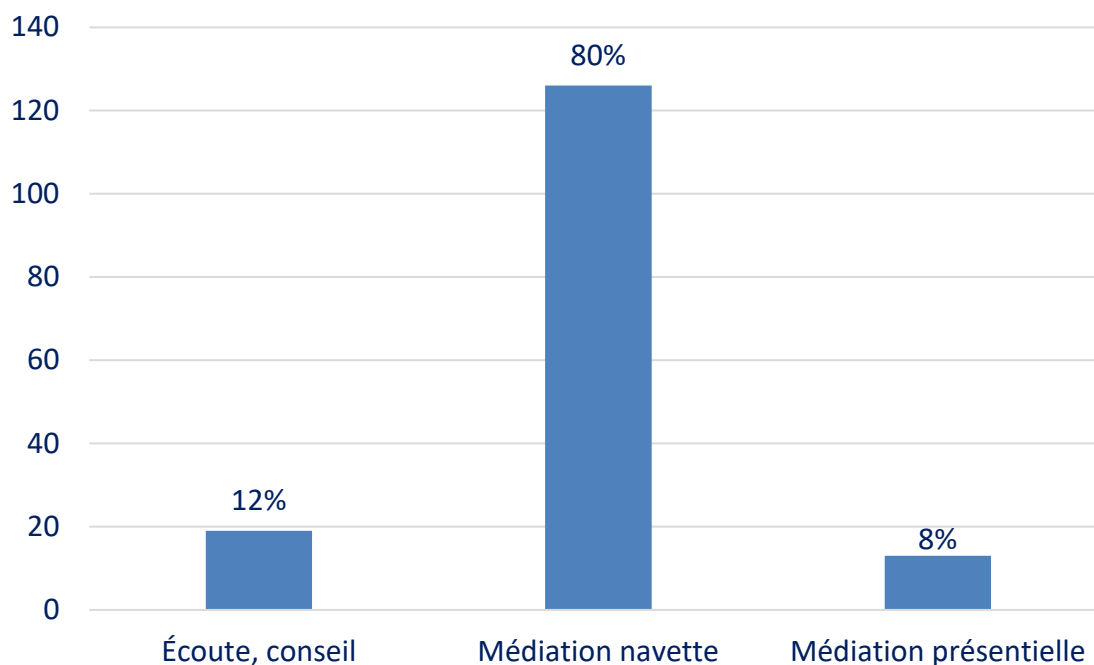
La médiation navette demeure la prestation la plus fréquente. Elle est en hausse par rapport à 2020 (+13%), ce qui peut s'expliquer par deux facteurs.

D'abord, un grand nombre de situations était relatif à des problématiques purement administratives ne nécessitant pas de rencontre en présentiel, pouvant ainsi être traité lors d'entretiens individuels, par téléphone voire par simple courriel. Il s'agit typiquement du cas des demandes relatives à une difficulté/impossibilité à joindre une administration. Par l'instauration de relais dans les administrations, le BMA parvient ainsi à résoudre des tensions par la simple mise en place d'un pont entre l'administré-e et l'administration.

Le second facteur est une possible conséquence de la crise sanitaire, qui semble avoir incité et normalisé les démarches par téléphone ou par email, même dans le cas de conflits administratifs.

Néanmoins, les conditions particulières liées à la crise sanitaire n'ont pas affecté le nombre de médiations présentiels, qui a même connu une légère hausse.

**Figure 8**



n = 158

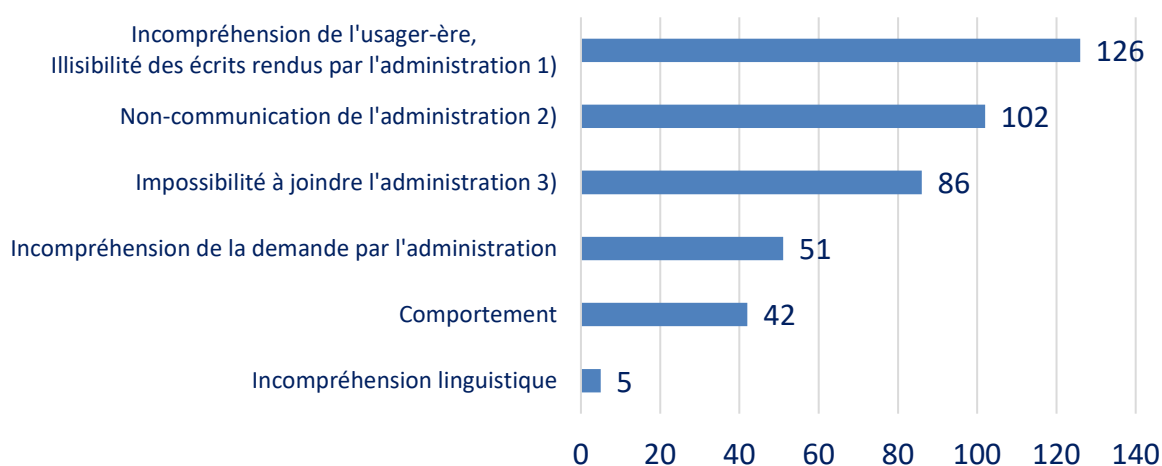
(149 dossiers ouverts dont 7 concernent plusieurs administrations et 3 médiations présentiels concernent des dossiers 2020)

## Les types de problématiques

Les types de problématiques mentionnés dans ces tableaux reflètent le(s) sentiment(s) de la personne qui sollicite le BMA. Ils ont été divisés en 3 catégories distinctes : communication (fig. 9), organisation, gestion et temps de traitement des dossiers (fig. 10). Enfin, cette année, nous avons également souhaité évoquer les problématiques discriminatoires (fig. 11).

### Communication

Figure 9



n = 149 (plusieurs administrations concernées dans certains cas)

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

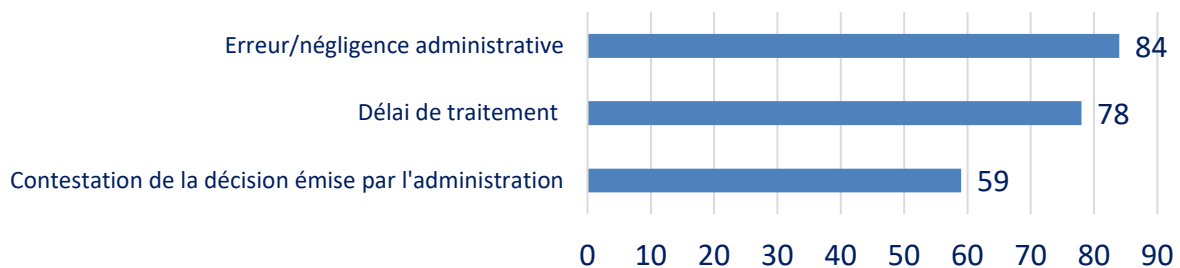
Les problèmes liés à la communication demeurent les plus souvent cités. Ils rappellent certaines conséquences de la relation entre un administré et une administration et le stress qui peut résulter d'une communication défailante. Il ressort également que les administrés ont des attentes élevées en matière de maintien du lien avec l'administration. Aussi, il est mis en évidence une difficulté de compréhension de certains écrits administratifs, qu'il s'agisse de procédures ou de décisions. Le BMA peut ainsi aider à clarifier une procédure, permettant de réduire le risque de manquements de la part de l'utilisateur (oubli de transmettre un document spécifique, négligence d'un délai, forme inadéquate, etc.). Il joue également un rôle d'interprète "français/français administratif" de décisions formelles rédigées de manière inaccessible à tout un chacun (voire à certains professionnels).

Dans ce sens, le BMA est en contact avec les directions des administrations concernées, avec une recommandation constante d'amélioration des méthodes de communications avec les administrés, à la forme comme au fond.

Fait peu surprenant, les administrations les plus concernées par ce type de problématique affrontent généralement un contexte de surcharge chronique auquel peuvent s'ajouter des problématiques organisationnelles, souvent face à une population fragilisée, amplifiant des relations tendues et ainsi l'émergence de litiges. Dans ce sens, la saisine du BMA offre une opportunité d'instaurer ou de restaurer un dialogue, ou un simple contact quand ce dernier n'a pas pu se mettre en place.

## Organisation, gestion et temps de traitement

Figure 10



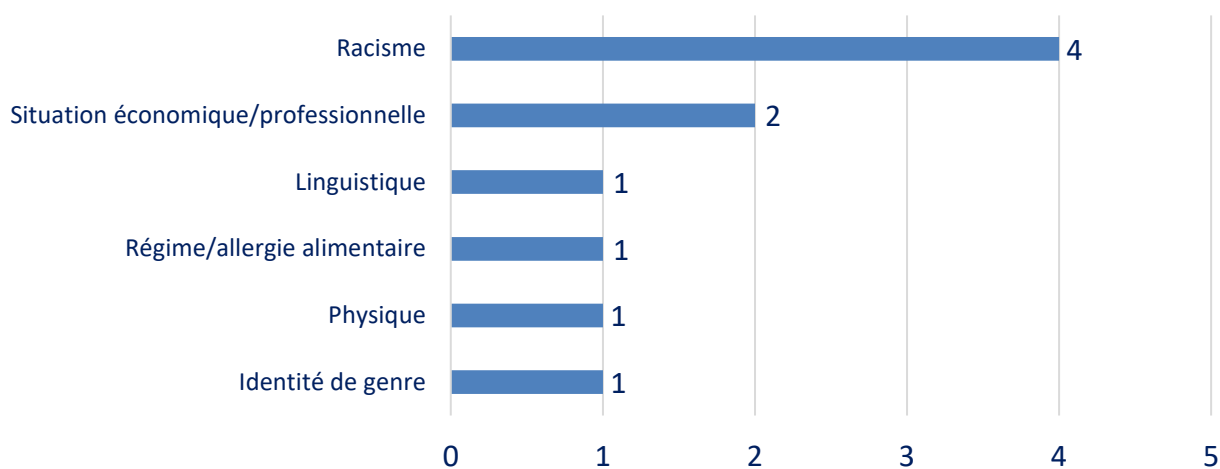
n = 149 (plusieurs administrations concernées dans certains cas)

Ce type de problématiques est sensible dans la mesure où le BMA n'a pas pour vocation à établir d'éventuels manquements, que ce soit du côté de l'administré que de l'administration. Le bureau dispose néanmoins d'une capacité d'évaluation, la loi lui conférant une facilité d'accès à l'information qui permet de comprendre l'origine d'une problématique, et ainsi de proposer des voies de résolution à l'amiable. Concernant les allégations d'erreur ou de négligence administrative, la posture neutre et non jugeante du BMA offre l'opportunité aux administrés ou aux administrations d'effectuer des vérifications, de corriger une erreur du moment qu'elle est admise, et ainsi de régler un litige simplement et rapidement.

La question des délais trouve souvent une explication - à mettre en relation avec le commentaire précédent - relatif à la surcharge qu'affrontent certains services. S'il est compréhensible qu'un service traitant plusieurs dizaines, voire centaines de milliers de demandes par an ne puisse répondre à chaque demande rapidement, il n'en est pas moins admissible d'en faire subir les conséquences aux administrés, à qui on demande généralement de répondre aux demandes de l'administration dans des délais parfois courts et non négociables.

## Discrimination

Figure 11



n = 149 (plusieurs administrations concernées dans certains cas)

Des partenariats instaurés avec diverses entités actives dans le domaine des discriminations ont amené à effectuer une analyse sous l'angle de cette thématique en 2021.

Sujet sensible par définition, il est d'autant plus utile de pouvoir l'aborder de manière informelle, alors que les discriminations sont généralement difficiles à prouver d'une part, et inavouables d'autre part. Elles mêlent souvent des éléments concrets ("on m'a mal parlé au guichet"), à des ressentis ("c'est parce que je suis de couleur"). Par exemple, une personne d'origine asiatique - dont l'accueil au guichet d'une administration s'est mal déroulé - viendra exprimer au BMA son sentiment d'avoir été victime de racisme. Du côté de l'administration, on expliquera que la citoyenne concernée a réagi trop vivement à une information administrative qui n'allait pas dans son sens et qu'il n'y avait aucune composante discriminatoire ou raciste. Ce type d'accusations mutuelles peut trouver une issue dans un contexte de médiation, chacun pouvant amener son histoire, ses ressentis et donner des éléments contextuels, permettant souvent de sortir apaisé d'une relation administrative tendue.

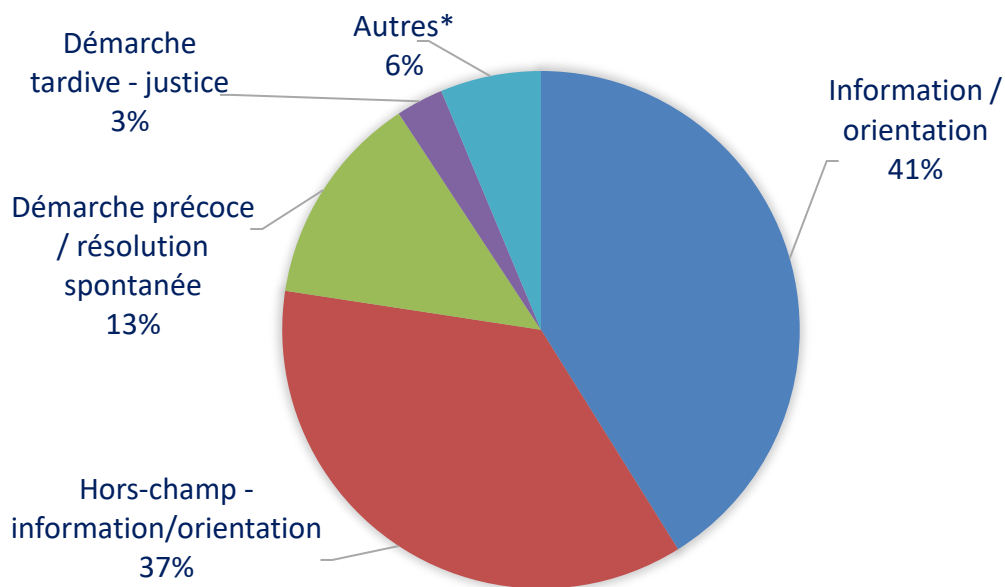
## Autres sollicitations

Parmi les 270 demandes n'ayant pas mené à l'ouverture d'un dossier, 41% concernaient des situations qui entraient dans le champ d'application mais qui pouvaient être traitées par une autre structure de gestion de conflit. Pour d'autres, elles ne remplissaient pas les critères d'ouverture du BMA. Il s'agissait majoritairement de demandes 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 par eux-mêmes. Il est positif de noter que seule une minorité des demandes était considérée comme tardive (3%, la plupart en raison de procédures judiciaires déjà tranchées), ce qui tend à montrer que le BMA communique clairement sur ses conditions de saisine.

La prise en considération de ces demandes demeure importante car il constitue une action préventive (dans le cas des demandes entrant dans le champ d'application). En effet, une démarche administrative mal entamée peut dégénérer en un conflit aux conséquences importantes dès lors qu'entrent en considération des aspects financiers, sociaux, légaux, etc.

37% des sollicitations restantes sortaient du champ d'application du BMA (litige avec l'assurance maladie, un employeur, une régie, etc.) et pouvaient faire l'objet d'une orientation vers une structure compétente.

**Figure 12**



n = 270

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

## Instances concernées

La figure 13 recense les entités concernées par une demande de médiation (entretiens d'écoute/conseil, médiations navettes ou présentiels). Sur les 149 dossiers ouverts, 7 ont concerné simultanément plusieurs instances (2 ou plus), et 3 médiations présentielles concernaient des dossiers ouverts en 2020, ce qui explique un total d'entités supérieur à 149 (=158).

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 13

<b>Administration cantonale "petit État" - Département</b>	<b>134</b>	<b>84%</b>
<b>Cohésion sociale (DCS)</b>	<b>37</b>	<b>23%</b>
<i>Service de l'assurance maladie</i>	9	
<i>Service des bourses et prêts d'études</i>	1	
<i>Service cantonal d'avance et de recouvrement des pensions alimentaires</i>	1	
<i>Service des prestations complémentaires</i>	16	
<i>Service de protection de l'adulte</i>	10	
<b>Economie et emploi (DEE / ex-DDE)</b>	<b>3</b>	<b>2%</b>
<i>Direction générale du développement économique, de la recherche et de l'innovation</i>	1	
<i>Office cantonal de l'emploi</i>	1	
<i>Office cantonal de l'inspection et des relations du travail</i>	1	
<b>Finances et ressources humaines (DF)</b>	<b>22</b>	<b>14%</b>
<i>Administration fiscale cantonale</i>	18	
<i>Office cantonal des poursuites</i>	3	
<i>Office cantonal de la statistique</i>	1	
<b>Infrastructures (DI)</b>	<b>4</b>	<b>3%</b>
<i>Office cantonal des transports</i>	1	
<i>Office cantonal des véhicules</i>	3	
<b>Instruction publique, formation et jeunesse (DIP)</b>	<b>7</b>	<b>4%</b>
<i>Ecole primaire</i>	1	
<i>Service d'autorisation et de surveillance de l'accueil de jour</i>	1	
<i>Service d'évaluation et d'accompagnement de la séparation parentale</i>	1	
<i>Service de pédagogie spécialisée</i>	1	
<i>Service de protection des mineurs</i>	3	
<b>Sécurité, population et santé (DSPS / ex-DSES)</b>	<b>53</b>	<b>33%</b>
<i>Office cantonal de l'inspection et des relations du travail</i>	1	
<i>Office cantonal de la population et des migrations</i>	51	
<i>SMC - Unité des droits de pratique</i>	1	
<b>Territoire (DT)</b>	<b>8</b>	<b>5%</b>
<i>Office des autorisations de construire</i>	1	
<i>Office cantonal de l'agriculture et de la nature</i>	1	
<i>Office cantonal de l'eau</i>	1	
<i>Office cantonal du logement et de la planification foncière</i>	5	



<b>Établissements publics autonomes, autres</b>	<b>22</b>	<b>13%</b>
Caisse cantonale genevoise de chômage (CCGC)	6	
Curatelle privée (LMéd-Ge, art.2 al.1 let.d)	1	
Hôpitaux universitaires de Genève (HUG)	1	
Hospice général	9	
Office cantonal des assurances sociales (OCAS)	3	
Services industriels de Genève (SIG)	1	
Transports publics genevois (TPG)	1	

<b>Communes</b>	<b>5</b>	<b>3%</b>
Genève	2	
Meyrin	2	
Pregny-Chambésy	1	

<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>158<sup>1)</sup></b>	
----------------------	-------------------------	--

<sup>1)</sup> n = 149 dossiers ouverts dont 7 concernent plusieurs instances et 3 médiations présentielle concernaient des dossiers ouverts en 2020.





---

**Bureau de médiation administrative**

Rue Jean-Calvin 8

Case postale 3964

1211 Genève 3

**022 327 95 79**

[bma@etat.ge.ch](mailto:bma@etat.ge.ch)

[www.ge.ch/lc/bma](http://www.ge.ch/lc/bma)

