

Bureau de médiation administrative

Rapport annuel d'activité

2023



Table des matières

ACTIVITÉS DU BMA EN UN CLIN-D'ŒIL.....	2
AVANT-PROPOS	3
Buts et champ d'application	5
Organisation	6
Prestations	7
Consultation de la Cour des comptes	7
Communication	8
Nouveau code de déontologie.....	8
Autres activités du BMA.....	8
REVUE DES OBJECTIFS 2023.....	10
PERSPECTIVES 2024	10
RECUEIL DE SITUATIONS.....	11
RETOUR D'USAGER-ÈRE-S.....	16
RAPPORT STATISTIQUE	18
Sollicitations du BMA	18
Profils des usager-ère-s.....	19
Lieu de résidence et langue de contact	20
Âge des personnes requérantes	21
Forme de la demande (1 ^{ère} prise de contact).....	21
Méthode de connaissance du BMA	22
Etat des demandes et temps de traitement.....	23
Les types de prestations.....	24
Besoins et attentes des usager-ère-s.....	25
Motifs de clôture des dossiers	26
Les types de problématiques.....	27
Autres sollicitations.....	28
Instances concernées	29
LEXIQUE.....	32

ACTIVITÉS DU BMA EN UN CLIN-D'ŒIL



415 SOLLICITATIONS

Incluant 183 demandes de médiation et 232 orientations et demandes d'informations.
24 prestations d'écoute et de conseils
167 médiations navettes
22 médiations présentielles
475 entretiens
2143 emails et courriers échangés
Temps moyen par entretien : 70 minutes
Temps moyen par téléphone : 16 minutes.



USAGER-ÈRE-S

371 personnes physiques, 26 personnes morales, 10 associations/fondations et 8 administrations ont fait appel au BMA.



RÉACTIVITÉ

Un premier contact proposé dans les 7 jours pour l'ensemble des demandes.
66% des demandes clôturées en moins d'un mois.



COMMUNICATION

65 rencontres avec les représentants des administrations publiques genevoises, d'autres instances de médiation genevoises, cantonales, internationales ainsi que d'associations.
Communiqués (via presse, Internet).

AVANT-PROPOS

Le développement d'une culture de la médiation

Lorsqu'une nouvelle prestation voit le jour, on ne peut pas se contenter de la proposer. Il faut communiquer, expliquer, tenter, recommencer, réussir, convaincre, le long d'un chemin qu'on découvre à chaque virage. C'est ainsi que la médiation administrative s'est forgée une place dans le paysage local.

La médiation est d'autant plus fascinante qu'elle se prête mal aux pronostics. Une problématique en apparence banale avec des participants motivés et « preneurs » peut aboutir à un échec, alors que le plus explosif des conflits dans lequel personne ne croit à un apaisement trouvera une issue positive, presque inattendue. Inattendue, vraiment ? La médiation crée les conditions de l'apaisement, elle laboure le champ des possibles et permet à des graines de germer, quelques fois des semaines après la médiation. C'est donc un processus dynamique, incertain par essence, mais simple et efficace, dont le chemin est parfois plus important que la destination. La médiation nécessite ainsi de l'humilité, et s'il est difficile d'en prédire le rythme et l'issue, un regard en arrière sur le chemin parcouru nous rassure souvent et nous rappelle qu'il a été bon de tenter la voie du dialogue.

La médiation administrative fait ce pour quoi elle a été conçue : elle contribue de façon simple à la résolution des différends entre les administrations et ses usagères et ses usagers.

Pour y parvenir, les outils en médiation administrative sont variés et ne se limitent pas à des médiations conventionnelles, à savoir des rencontres entre les personnes en conflit. L'apaisement passe systématiquement par une phase initiale d'écoute et de reconnaissance individuelle des difficultés ressenties. A elle seule, cette phase peut permettre d'aller de l'avant, plus fort d'un

regard nouveau et neutre que le médiateur aura proposé. Il peut s'agir uniquement d'entendre combien une décision administrative a été violente et lourde de conséquences, bien qu'elle fût fondée. Dans d'autres cas, il ressortira



que l'administration aura commis une erreur que le médiateur invitera à corriger. Parfois encore, il arrive que l'un ou l'autre s'excuse : un citoyen pour avoir haussé le ton au guichet ou au téléphone face à un collaborateur, pour de bonnes ou de mauvaises raisons, ou l'employé qui reconnaîtra ne pas avoir traité le cas avec toute l'attention qu'il méritait.

Au bureau de médiation administrative (BMA), les choses se font aussi simplement que cela. Cette dynamique peut s'instaurer dans un climat respectueux, confidentiel et non jugeant. La facilité d'accès (gratuité, accueil quasi inconditionnel) rend la démarche d'autant plus démocratique qu'elle n'effectue pas de tri à l'entrée, sauf en vérifiant qu'il s'agit d'un différend entrant dans le champ d'action du bureau. Il n'y a donc que peu de raisons de ne pas venir au BMA dès lors qu'une tension s'invite dans une relation avec l'administration. Une situation prise à un stade précoce des tensions pourra aisément être remise sur les rails et ainsi éviter de se péjorer pour arriver au BMA des mois plus tard, cette fois dans un état de décrépitude avancé.

Dans la majorité des situations parvenant au BMA, les émotions sont vives et le sentiment d'injustice très présent. Parmi les premiers mots exprimés figurent l'intention de

contester ou de recourir contre une décision administrative, de déposer plainte suite à un comportement jugé abusif, ou la volonté d'étaler ses mésaventures dans la presse. Parfois encore, les personnes sont si affectées par la problématique qu'elles en viennent à proférer des menaces de violence à l'égard de l'administration ou à leur propre rencontre. Or, à ce jour, les situations ayant abouti sur le bureau d'une ou d'un juge sont rares, et même inexistantes pour ce qui serait de passages à l'acte violent. Il est néanmoins difficile de quantifier précisément ces issues, car l'évolution à long terme d'une situation n'est pas toujours connue du médiateur. Ce dernier dispose toutefois d'indicateurs objectifs, notamment quand l'utilisateur exprime son choix de ne pas saisir la justice suite à l'intervention du BMA. Il est tout de même usuel qu'un retour soit fait au médiateur pour confirmer que la problématique est résolue ou n'a plus lieu d'être. Il est également possible de se baser sur des indicateurs subjectifs, lorsque la personne ne fait plus appel au médiateur malgré le fait que ce dernier ait rappelé rester à disposition en cas de besoin.

Le retour vers un apaisement ne signifie pas que l'administration revoit systématiquement sa position en faveur de l'administré, bien que cela arrive. Il s'agit avant tout de trouver une issue permettant d'avancer et de pouvoir se projeter après un conflit administratif, quelle que soit sa forme. Cela peut passer par la levée d'un malentendu avec des explications claires, des excuses, une rencontre face à face, ou une « navette diplomatique » quand une rencontre n'est pas nécessaire.

Il y a quelque chose d'étrangement simple dans la médiation administrative : la possibilité de transformer le lien « administré à administration » en une relation « personne à personne ». Rien de poétique, il s'agit ici d'une démarche pragmatique et concrète qui demande de se rappeler que notre système, bien que régi par de nombreuses règles, est

entre les mains de personnes qui agissent pour d'autres personnes et, finalement, pour la société dans son ensemble. La médiation administrative rappelle cette réalité aux protagonistes et permet de sortir d'une logique froidement réglementaire. Les lois et les règlements demeurent le ciment de notre système administratif et il ne s'agit pas de les contourner et encore moins de les enfreindre. Il reste néanmoins fondamental de les expliquer, de leur donner du sens, de guider le citoyen dans des démarches pouvant s'avérer complexes, voire inaccessibles à plus d'utilisateurs de l'administration que nous pourrions le croire. On pense notamment aux personnes handicapées, âgées, celles maîtrisant mal le français, ou celles qui ignorent leur droit à certaines prestations et toutes les autres, les citoyens « lambda » qui affrontent une situation administrative incongrue, imprévue et qui les dépasse. Ces événements déstabilisants nécessitent de l'administration disponibilité et pédagogie, ce qui ne va pas de soi, surtout dans des contextes de surcharge ou lorsque les collaborateurs ne sont pas suffisamment sensibilisés à leur devoir d'explication, d'autant plus face aux personnes qui nécessitent une attention particulière, pour les raisons évoquées ci-dessus. A chacun de dire s'il trouve de telles qualités dans ses rapports à l'administration. Elles existent, mais il faut parfois aller les chercher et il n'est pas toujours aisé d'y parvenir seul.

C'est ici que la médiation administrative se met à la disposition de toutes et de tous.

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 usager-ère-s et l'administration
- Contribuer à **améliorer** le fonctionnement de l'administration
- Encourager l'administration à entretenir de **bonnes relations** avec les usager-ère-s

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

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

Le BMA **ne peut pas intervenir** dans :

- Les conflits avec les élu-e-s du Grand Conseil, du Conseil d'Etat, du Pouvoir judiciaire et de la Cour des comptes, ni des autorités communales
- 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 2023

Edouard Sabot, Médiateur administratif cantonal (100%)

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

Christine Spagnolo, Assistante de direction (80%)

Statut

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

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

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

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

Prestations

L'activité principale du BMA se centre sur trois types d'intervention : la **médiation navette**, la **médiation présentielle (ou conventionnelle)** et l'**entretien d'écoute et de conseils**. Ces prestations sont détaillées dans le Rapport d'activité 2022¹.

Depuis la création du BMA en 2019, la répartition de ces prestations est stable, avec une prédominance de médiations navettes, suivie des entretiens d'écoute et de conseils, et enfin des médiations présentielles. Notons toutefois qu'en 2023, le nombre de médiations présentielles a doublé par rapport à l'année précédente.

Le nombre de dossiers ouverts est en hausse constante depuis l'ouverture du BMA, passant de 83 (2019) à 183 (2023). A l'inverse, les demandes d'informations et les orientations sont en baisse depuis la troisième année consécutive (268 en 2021, 246 en 2022, 232 en 2023). Bien que le BMA traite avec un soin égal tous les types de demande, il est positif de constater que les saisines du BMA semblent plus ciblées.

Consultation de la Cour des comptes

Sur le plan de la gestion et de l'organisation, l'année 2023 a été marquée par l'intervention de la Cour des comptes. Cette dernière, sollicitée fin 2022 par le Conseil d'Etat, a rendu en juin 2023 son analyse sous forme d'une consultation².

Cette intervention faisait suite à des questionnements de la Commission de contrôle de gestion et de la Commission législative du Grand Conseil quant à l'organisation et à l'activité du BMA. Ces questions ont amené le Conseil d'Etat à solliciter le regard externe critique et indépendant de la Cour des comptes.

Ces travaux intervenant alors que le premier mandat du médiateur administratif, respectivement de sa suppléante, arrivait à son terme, le Grand Conseil a prolongé ces mandats d'une année, au 30 novembre 2024, afin de connaître les conclusions de la Cour et d'en tirer profit, notamment en vue d'une révision de la loi sur le médiation administrative (LMéd-GE) dont le BMA pourra bénéficier pour le prochain mandat (2024-2028).

Invitant le lecteur à prendre connaissance de la consultation pour plus de détails, on retiendra néanmoins que les travaux de la Cour des comptes ont permis de confirmer que les activités du BMA s'apparentent clairement à celles réalisées par un ombudsman (ou médiateur administratif en Suisse romande) au sens de l'Association des ombudsmans parlementaires suisses (AOP+), regroupant des tâches d'examen, de conseil et de conciliation. L'activité de médiation au sens strict est un outil parmi d'autres. A ce titre, la BMA fonctionne de manière similaire aux instances équivalentes dans les autres cantons et villes de Suisse qui bénéficient d'un tel dispositif.

¹ <https://www.ge.ch/document/32467/telecharger>

² <https://cdc-ge.ch/publications/consultation-portant-sur-le-bureau-de-mediation-administrative-bma/>

Communication

Une communication publique soutenue représente un risque de surcharge, au détriment de la qualité des prestations. Le BMA a néanmoins répondu favorablement à l'invitation d'être présent sur le stand de l'Etat de Genève à l'occasion des Automnales 2023 à Palexpo. Cet événement populaire a permis des échanges tant avec les visiteurs qu'avec les représentants des nombreuses organisations publiques et privées présentes ou de passage aux Automnales.

Le BMA s'en est ainsi tenu à une communication principalement institutionnelle par des présentations dans les services, et une communication au public en s'assurant d'une bonne visibilité et d'un bon référencement du site Internet, ce qui est confirmé par les statistiques (voir figure 6).

Nouveau code de déontologie

Les membres de l'AOP+, dont le BMA fait partie, ont adopté un code de déontologie commun. Les principes qui y figurent visent à promouvoir l'éthique des médiatrices et des médiateurs parlementaires dans le cadre de leur activité et à garantir leur indépendance et leur intégrité. Ils ont pour but de préserver et de renforcer la confiance que la population et les autorités placent dans les bureaux de médiation administrative.

Ce code est consultable sur les sites Internet de l'AOP+³ et du BMA⁴.

Autres activités du BMA

Membre de l'**Association des ombudsmans parlementaires suisses**, le BMA a participé à l'ensemble des rencontres organisées en 2023 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 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 les pays de la francophonie et d'encourager le développement et la consolidation des institutions indépendantes de médiation dans l'espace francophone.

L'année 2023 a vu aboutir les travaux du « **projet médiation** » conduit sous l'égide de la Commission de gestion du Pouvoir judiciaire. Il donnera lieu à l'ouverture du nouveau Bureau de la médiation en janvier 2024. La participation du médiateur cantonal au sein du groupe plénier a été une aventure passionnante qui a rassemblé largement les acteurs impliqués, notamment les magistrates et les

³ <https://www.ombudsstellen.ch/fr/>

⁴ <https://www.ge.ch/faire-appel-au-mediateur-cantonal>

magistrats des juridictions des trois filières (pénale, civile, publique), des représentantes et représentants de l'Ordre des avocats, de la Fédération genevoise Médiation, de l'association ScopaleE, de l'antenne de médiation d'Astural, de la direction générale de l'enfance et de la jeunesse et du projet Harpel (DIP), de la direction juridique du département des institutions et du numérique, de l'association des juristes progressistes et du bureau de médiation administrative.

La **rencontre annuelle des instances publiques de médiation/gestion de conflits** a été organisée par le BMA, regroupant les institutions suivantes : Organe de médiation police, Préposé à la protection des données et à la transparence, service de médiation scolaire, pool de médiation de l'enseignement supérieur II, Espace de conciliation de l'Hospice général, Espace Dialogue des EPI, Espace médiation des HUG et le bureau de médiation administrative.

Le médiateur cantonal a été sollicité par diverses instances afin de **présenter les prestations du BMA ou sur le domaine de la médiation administrative** en général. Citons notamment une présentation auprès des étudiants de master en droit à l'université de Neuchâtel, une contribution écrite à l'ouvrage « Genève et la médiation »⁵ sous la direction de Jean A. Mirimanoff, des échanges de pratiques avec les Médiateurs de Pôle Emploi France, des échanges thématiques avec des représentants de l'Etat de Genève sur les thèmes de la discrimination, de la corruption et des conflits d'intérêts au sein de l'administration. En outre, le médiateur est intervenu lors de deux sessions de formations en collaboration avec l'Hospice général sur le thème des personnalités difficiles/complexes.

Deux **stagiaires** suivant un CAS en médiation à l'université de Genève (à travers son Centre interfacultaire en droits de l'enfant) ont été accueillis successivement au BMA en 2023.

⁵ <https://www.slatkine.com/fr/editions-slatkine/76030-book-07211266-9782832112663.html>

REVUE DES OBJECTIFS 2023

Un objectif global de **stabilité des prestations** était fixé pour 2023.

Sur le plan **quantitatif**, cet objectif a été en partie atteint, le BMA ayant été sollicité à 415 reprises, contre 408 en 2022. Ce chiffre inclut les dossiers ouverts et les autres demandes (information/orientation, hors champ, etc.). Toutefois, le nombre de dossiers ouverts poursuit une hausse (183 contre 162 en 2022), y compris du nombre d'entretiens menés (475 contre 418 en 2022) et des échanges emails et de courriers postaux (2143 contre 1507 en 2022) alors que les demandes d'information/orientation et hors champ diminuent.

Sur le plan **qualitatif**, une augmentation de la charge générale de travail est constatée, le traitement des dossiers ouverts représentant un suivi et un nombre d'actions plus important que les autres demandes.

Cette dynamique est positive car elle pourrait signifier que le BMA est saisi de manière plus ciblée, bien que la mission d'information et d'orientation ne doit pas être sous-estimée dans le sens où elle constitue un travail préventif dans l'émergence des conflits administratifs. Par ailleurs, il a été mis en évidence une hausse des missions de représentation et de gestion, contribuant à la mise sous tension structurelle et organisationnelle, rappelant que le BMA n'est constitué que de 1,8 poste fixe.

PERSPECTIVES 2024

Suite à la prolongation d'une année des mandats du médiateur cantonal et de sa suppléante, jusqu'au 30 novembre 2024, et dans l'attente des résultats de la consultation de la Cour des comptes et de ses suites (révision de la LMéd-GE), les mêmes objectifs qu'en 2023 sont fixés, à savoir une **stabilité globale** de l'activité du BMA afin de permettre la qualité dans la délivrance des prestations.

Demeure l'objectif exprimé depuis l'ouverture du BMA de pouvoir **disposer de ressources supplémentaires** afin de combler l'écart entre l'immensité du champ d'application et les moyens actuellement à disposition.

Le médiateur profitera de la prolongation de son mandat pour publier un **bilan sur les 5 premières années** d'activité du BMA, de mars 2019 à mars 2024.

RECUEIL DE SITUATIONS

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

Seule une partie des situations traitées est mentionnée ci-après, excluant des interventions représentant un caractère particulièrement sensible, s’agissant notamment de la plupart des médiations conventionnelles.

Les services sont mentionnés selon leur acronyme afin d’alléger la lecture. Le [lexique](#) en dernière page de ce rapport indique les entités concernées.

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

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

Un usager n’arrive pas à joindre le SAM et obtenir de réponse à ses divers mails et courriers. L’usager a été affilié d’office et doit obtenir une dispense. *Le BMA a pris contact avec le SAM et a transmis les coordonnées de l’usager afin qu’il soit contacté rapidement par le SAM. L’usager a informé le BMA que la dispense avait pu être délivrée et que l’annulation de l’affiliation d’office avait été envoyée à l’assurance.*

Conflits connexes dans un contexte de divorce où le SPMi, la FOJ et l’école primaire de l’enfant sont impliqués. L’usager souhaite des médiations avec le SPMi et avec l’école. *Le BMA a pris contact avec les deux instances concernées, qui ont accepté. Des séances de médiation ont pu permettre aux parties de pouvoir exprimer leurs ressentis. Bien que la problématique de fond demeure, l’usager exprime s’être senti entendu et libéré d’un poids.*

Un usager n’arrive pas à joindre l’OCPM et n’a obtenu aucune réponse à ses sollicitations alors qu’il a demandé une attestation de départ. *Le BMA a pris contact avec l’OCPM. Ce dernier n’avait pas reçu les formulaires nécessaires. Le BMA a pu relayer les documents à l’OCPM qui a ensuite délivré l’attestation dans le compte e-démarches de l’usager.*

L'utilisateur n'arrive pas à joindre et à obtenir de réponse du SAM à ses divers mails et courriers. L'utilisateur aurait été affilié d'office alors que les polices d'assurances auraient été transmises. Il envisage de faire appel à sa protection juridique. *Le BMA a pris contact avec le SAM qui a pu informer qu'il manquait des documents spécifiques pour l'annulation de l'affiliation d'office. Les documents ont été transmis à l'utilisateur par l'intermédiaire du BMA. Ce dernier a relayé les informations au SAM qui a ensuite pu annuler l'affiliation d'office auprès de l'assurance concernée.*

L'utilisateur explique être dans un combat sans fin avec les autorités. Il évoque des tensions avec l'OFPC où un collaborateur aurait tenu des propos racistes. L'utilisateur dit aussi avoir une mauvaise relation avec son assistant social de l'Hospice général qui serait incompetent selon lui. *Entretien d'écoute et de conseils où il a été proposé à l'utilisateur d'instaurer des relais entre les différents acteurs institutionnels et discussion autour de sa posture envers les administrations.*

Impossibilité à joindre l'OCPM et non-réponses aux sollicitations d'un employeur concernant une demande de permis pour son employé. *Le BMA a pris contact avec l'OCPM et a obtenu des clarifications qui ont été transmises à l'employeur. L'OCPM informe que le dossier est à l'étude auprès du SEM et que cela relève de la compétence fédérale et que l'utilisateur peut contacter le SEM pour connaître l'état de traitement de sa demande.*

Un usager demande une médiation avec son curateur du SPAd car le dialogue serait rompu pour des divergences sur des sujets le concernant. *Le BMA a pris contact avec l'intervenant du SPAd afin d'entendre son point de vue. L'intervenant a pu expliquer que l'utilisateur peinait à collaborer avec le SPAd alors qu'un réseau est en place autour de l'intéressé. Le collaborateur était ouvert à une médiation, mais l'utilisateur n'a plus donné suite.*

Un parent tente de régler un conflit administratif avec le SAM depuis plus de 3 ans. L'utilisateur aurait contacté le SAM à plusieurs reprises, sans succès. *Le BMA a pris contact avec le SAM et la situation a pu être clarifiée. Les informations ont été retournées à l'utilisateur. La problématique a pu être réglée.*

Un usager demande conseil dans la manière de gérer sa relation avec l'OCE et avec son conseiller, dans un moment tendu. *Entretien d'écoute et de conseils, l'utilisateur ne souhaitant pas de médiation dans l'immédiat avec son conseiller.*

Un usager exprime des difficultés de compréhension dans les démarches qu'il doit entreprendre auprès de l'OCE et trouve les demandes disproportionnées. *Entretien d'écoute et de conseils. L'utilisateur avait simplement besoin d'être entendu et de pouvoir exprimer son ressenti dans un cadre neutre où il dit être certain de ne pas risquer des « représailles ».*

Des parents décrivent un conflit avec la direction de l'école primaire d'un de leurs enfants. Ils demandent une médiation avec l'école dans le but d'obtenir un transfert de leur enfant dans un autre établissement. *Le BMA a pris contact avec la direction de l'école et a échangé sur la situation. Bien que la direction de l'école fût d'accord de tenter une médiation, les parents ont finalement renoncé à celle-ci car ils ont pris conscience que la médiation ne leur permettrait pas d'obtenir un transfert d'école, pour des motifs que le médiateur avait pu relayer précédemment.*

Un usager estime que ses avis de taxation indiqueraient une fortune qui ne correspond plus à sa situation actuelle et qui lui interdit l'accès aux prestations complémentaires. *Le BMA a pris contact avec l'AFC et le SPC pour clarification et les informations obtenues ont été retournées à l'usager. La situation fiscale de l'usager est close et ne peut plus être négociée. Cependant, un relai a été réinstauré entre l'usager et l'AFC. Les taxations manquantes ont pu être établies par l'AFC afin que l'usager puisse faire valoir ses droits à des prestations sociales (subsidés, aides sociales).*

L'usager rencontre une problématique de trop-perçu concernant les allocations logement, ce qu'il ne conteste pas. Il exprime le sentiment d'être pris au piège d'un système complexe et opaque. *Entretien d'écoute et de conseils. L'usager ne souhaite pas faire recours, mais avait simplement besoin d'être entendu et de faire part du déséquilibre de force entre l'Etat et un citoyen, et de la complexité du système à ses yeux.*

Un usager a demandé une révision du montant demandé pour ses enfants en crèche. Il évoque un différend d'interprétation quant aux moyens financiers de la famille. *Le BMA a pris contact avec le service communal de la petite enfance dans le but d'obtenir des clarifications sur la procédure. Les informations ont été retournées à l'usager. Le BMA a pu rappeler à l'usager les règles appliquées par l'administration dans un cas certes particulier.*

Un parent demande une médiation avec la direction de l'école de son enfant autour d'un conflit avec un enseignant. Le parent ne se sent pas entendu par l'enseignant et craint un décrochage scolaire. *Le BMA a pris contact avec l'école et a organisé une rencontre. La séance de médiation a été positive et le parent a pu exprimer ses craintes et ses attentes auprès de l'enseignant. Ce dernier a pu exposer son point de vue et l'échange a été constructif. Un accord a été trouvé.*

Un usager exprime une expérience douloureuse vécue avec le service des enquêtes de l'HG. *Le BMA a pris contact avec l'unité conciliation de l'HG et a organisé une séance de co-médiation. Séance positive où chacun a pu exprimer son ressenti et mettre en exergue les différentes interprétations. L'HG a pu expliquer le cadre légal dans lequel il agit et l'usager a exprimé son point de vue et son ressenti, qui ont été entendus. Problématique résolue.*

Un usager évoque des nuisances multiples dans son appartement en lien avec la ventilation d'un restaurant de l'immeuble. L'usager a le sentiment de ne pas être tenu informé par le SABRA des suites données à son dossier. *Le BMA a pris contact avec le SABRA et a obtenu des clarifications qui ont été retournées à l'usager. Le SABRA a expliqué la chronologie des travaux effectués et a indiqué qu'en l'absence d'éléments nouveaux, le dossier a été clôturé. Cependant, il reste à disposition du BMA et de l'usager pour plus d'explications. L'usager a ensuite entrepris d'autres démarches auprès du SABRA avec l'aide d'un collectif d'habitants.*

Un usager n'arrive pas à obtenir un formulaire de la caisse de chômage pour faire une demande de prestations sociales de Pôle Emploi (France) ce qui le met dans une situation financière précaire. *Le BMA a pris contact avec la caisse de chômage. Le formulaire a été remis via une application métier à Pôle Emploi et l'usager en a été informé par le BMA.*

Un usager était sous curatelle pendant un an, contre son gré, suite à un signalement. Il exprime des doléances par rapport à des erreurs de jugement par les différents intervenants et informe que le paiement des honoraires de son curateur privé a engendré une perte de son épargne. L'usager souhaite une médiation avec ses anciens curateurs afin de pouvoir exprimer tout son ressenti. *Le BMA a pu prendre contact avec le dernier curateur qui ne souhaite pas entrer dans un processus de médiation, son mandat étant terminé. Un entretien final a été proposé à l'usager. L'usager a été satisfait de pouvoir être entendu dans un cadre neutre et où il ne s'est pas senti jugé.*

Un jeune usager a reçu deux visites de la police cantonale à son ancien logement pour un mandat d'amener auprès de l'OCP suite à des convocations non honorées pour une dette d'un montant de près de F 14'000.-, alors que l'usager avait prévenu l'office de son départ de Suisse. L'usager avait dû quitter la Suisse en urgence lors de la période de crise du COVID au début du premier confinement. L'usager ne sait pas de quelle dette il s'agit et n'arrive pas à obtenir de réponse de la part de l'OCP. *Le BMA a pris contact en premier lieu avec l'OCP qui a indiqué que la poursuite concernait des arriérés de primes d'assurance-maladie et que d'après ses informations, le départ de Suisse n'avait pas été enregistré. Le BMA s'est ensuite mis en relation avec l'OCPM qui a confirmé qu'aucune annonce de départ n'est enregistrée dans son système. Les informations ont pu être retournées à l'usager qui a fait le nécessaire pour se mettre en règle auprès de l'OCPM et a pu obtenir une attestation de départ. Enfin, le BMA a pris contact avec le SAM qui a confirmé que l'usager avait été affilié d'office auprès d'une caisse-maladie. Le SAM a également pu vérifier la bonne réception de l'annonce du départ rétroactif de l'usager et a de ce fait envoyé une annulation de l'affiliation d'office auprès de la caisse, ce qui devrait annuler la dette. Quelques semaines après, l'usager n'arrivait toujours pas à résoudre sa problématique auprès de l'assureur, qui lui aurait indiqué n'avoir pas reçu de document y relatif. Le BMA ne pouvant plus intervenir, la problématique sortant en partie de son champ de compétences, l'usager a été invité à contacter l'Office de médiation de l'assurance-maladie.*

Un contribuable ayant quitté la Suisse il y a de nombreuses années rencontre des difficultés sur le plan fiscal du fait d'un bien immobilier à Genève. Il existe un désaccord sur le fond, amplifié par des difficultés de communication liées à l'éloignement géographique, l'utilisateur résidant sur un autre continent dans une zone reculée avec une faible connexion Internet et des difficultés d'acheminement du courrier postal. *A l'occasion d'un passage du contribuable à Genève, le BMA a organisé une rencontre à l'AFC avec plusieurs représentants afin de clarifier, d'une part, les questions de fond portant sur de la fiscalité immobilière et, d'autre part, pour trouver une solution en matière de communication malgré l'isolement géographique de l'utilisateur. Des réponses ont été apportées tant sur le plan du dossier que sur les aspects techniques.*

Un conflit familial a amené le SPMi à intervenir. L'utilisateur ne collaborant pas avec le SPMi, ce dernier a proposé une rencontre sous l'égide du BMA. *L'utilisateur ayant fait appel au BMA, une séance de médiation a été organisée via le médiateur. Séance difficile et discussion rendue impossible au vu de l'état de tension de l'utilisateur.*

Plusieurs problématiques concernant des facturations erronées de la redevance radio/TV SERAFE ont été traitées par le BMA. SERAFE aurait indiqué aux usagers que la problématique venait de l'OCPM du fait qu'aucune mention des logements par personne n'était inscrite dans le registre de la population CALVIN. Plusieurs usagers ont reçu des poursuites pour des arriérés de paiement de la redevance. *Le BMA a pris contact avec l'OCPM qui a indiqué que le système CALVIN attribuait parfois, de façon erronée, des tierces personnes comme résidant dans un même logement. Les usagers ont été invités à remplir un formulaire OCPM de rectification des données des ménages. Ces formulaires ont été transmis à l'OCPM par l'intermédiaire du BMA afin que les données des usagers puissent être rectifiées.*

RETOUR D'USAGER-ÈRE-S

« Je vous écris pour vous faire part d'une très bonne nouvelle. Ma demande a finalement été acceptée et les prestations me seront versées pendant 6 mois. Je tiens à vous remercier de tout cœur de m'avoir reçue, écoutée et aidée. Je suis très sensible, vous le savez, à tout ce qui touche l'humain et apprécie tellement le travail que vous faites et qui a trait à l'essentiel. Avec toute ma reconnaissance. »

« Je vous remercie pour l'excellent travail de liaison et d'information que vous avez réalisé, en un temps record, entre l'administration et moi-même. »

« Mon mari et moi-même sommes très heureux de cette issue à laquelle nous adhérons pleinement. Nous vous sommes infiniment reconnaissants pour toutes les négociations délicates que vous avez menées avec succès. »

« Votre office est la meilleure institution dans le canton de Genève ! Merci beaucoup d'avoir réglé cette affaire tellement vite. »

« Je vous remercie pour votre aimable email et pour toutes les informations. Votre sens de l'écoute est très important et guérisseur. »

« Je vous remercie grandement de cette bonne nouvelle qui me permet d'espérer une clôture rapide de cette démarche administrative. Je suis vraiment reconnaissante à l'équipe du BMA d'avoir bien voulu porter ma demande et d'avoir agi si rapidement. Une nouvelle fois, un grand merci. Votre action est terriblement utile et essentielle ! »

« Nous lisons avec plaisir la nouvelle concernant le retrait de la plainte de Madame X et vous remercions vivement pour les démarches effectuées. » (Venant de l'administration)

« J'en profite pour vous réitérer tous mes remerciements pour votre dévouement, votre disponibilité et votre écoute qui m'ont beaucoup aidé à tenir. »

« Je vous remercie infiniment pour votre message. Vous avez déjà fait énormément dans ce dossier. Grâce à votre intervention, j'ai enfin pu recevoir une réponse. Je profite encore pour vous remercier pour votre travail. Je ne manquerai pas de parler de vous auprès de mon entourage. Parfois, par gain de paix, il faut savoir faire des compromis. La Suisse est un pays de compromis. »

« Je vous remercie pour l'envoi de la réponse [de l'administration] qui est effectivement assez claire et détaillée, nonobstant la phraséologie administrative. Je ne vais en tout cas pas donner une suite « officielle » à cette situation, peut-être ferai-je un courrier pour le principe à la conseillère d'Etat. Je vous remercie très sincèrement pour votre entregent et vous prie de recevoir mes salutations les meilleures, que vous adresserez aussi à votre collègue. »

« Je voulais vous informer que j'ai finalement réussi à recevoir une réponse positive. Je tenais à vous exprimer ma sincère gratitude pour tout le soutien que vous m'avez apporté, votre aide a été cruciale pour résoudre ce problème. Je vous remercie encore pour votre incroyable soutien et vous souhaite une excellente semaine ! »

« Tout d'abord, je vous suis grandement reconnaissant pour votre réponse et j'aimerais vous faire part du soulagement ressenti par mon épouse et moi-même concernant l'avancement de sa demande de permis. »

[...] « Cependant, je ne peux pas en dire de même en ce qui concerne la réponse de l'administration. Néanmoins, je veux quand même terminer sur une note plus positive en vous remerciant à nouveau pour votre aide extraordinaire qui nous a permis de clarifier cette situation qui nous paraissait insurmontable. Ce n'est malheureusement pas la première fois que nous faisons face à un problème de ce genre et de savoir que nous ne sommes pas complètement impuissants face à ces situations est très rassurant. »

« Je tiens à vous remercier infiniment pour votre travail et pour votre aide pour débloquer cette situation. »

« Merci pour ce retour très positif. Je veux vous remercier pour votre rigueur et votre efficacité dans le suivi de ce dossier et sur sa résolution. »

« Ces nouvelles sont très positives et je m'en réjouis bien que le processus ne soit pas encore terminé. En vous remerciant pour votre réactivité et votre professionnalisme, je vous souhaite un excellent week-end. »

« Je vous remercie pour votre courriel aimable et rapide. Nous vous en sommes très reconnaissants. Vous avez tout à fait raison en ce qui concerne notre retour aux États-Unis. Cela a demandé beaucoup d'efforts et ce n'était pas ce que nous souhaitions. Si nous sommes un jour à Genève, j'espère avoir la chance de vous saluer en personne pour vous exprimer nos remerciements. Votre soutien a été un point très positif, peut-être le plus positif de tous à Genève. »

RAPPORT STATISTIQUE

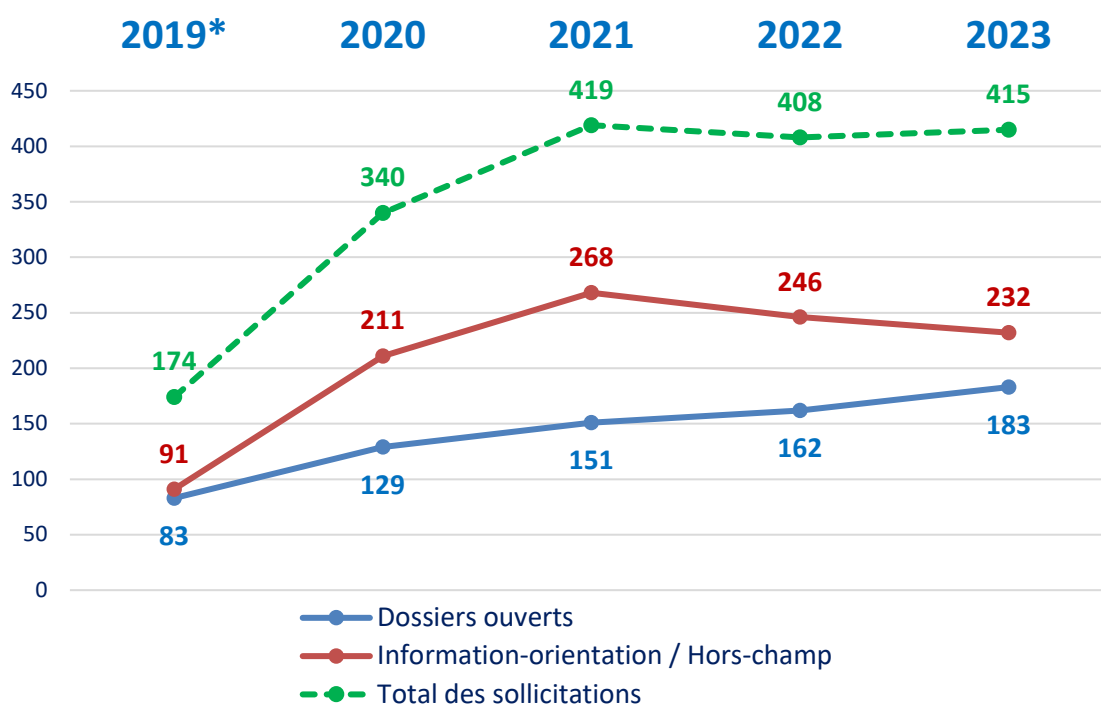
En 2023, le BMA a été sollicité à 415 reprises menant à l'ouverture de 183 dossiers. 232 demandes ont donné lieu à une orientation vers une entité spécifique ou concernaient des demandes d'information.

En dehors de ces demandes d'information et d'orientation, le BMA a mené 475 entretiens (sur place ou par téléphone) pour les situations ayant requis l'ouverture d'un dossier. Aussi, 2143 emails et courriers postaux ont été échangés. Il faut noter qu'en médiation administrative, la nature de certains conflits autorise de traiter la problématique uniquement par écrit. Cela permet une intervention plus précise et souvent plus réactive, notamment quand le litige concerne des difficultés à atteindre un service ou encore quand la problématique implique des questions très techniques nécessitant une « réanalyse » de la demande par l'administration. L'instauration de relais directs entre le BMA et les services de l'administration est désormais bien instaurée et continue à se développer en fonction des services concernés par une saisine du BMA.

Les dossiers ouverts poursuivent une hausse constante depuis l'ouverture du bureau en 2019, alors que les autres demandes (information-orientation ou hors champ) ont connu une légère baisse en 2023, laissant présumer des prises de contact plus ciblées sur des conflits en cours et moins sur des demandes générales d'information ou sortant du champ d'intervention.

Sollicitations du BMA

Figure 1



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

Profils des usager-ère-s

Traditionnellement, les bureaux de médiation administrative sont à la disposition du citoyen, compte tenu du déséquilibre des forces entre une personne et une administration. Néanmoins, la loi permet également aux administrations de faire appel au BMA.

Les saisines du BMA émanent ainsi en majorité de personnes physiques (89%) et dans une moindre mesure de personnes morales. Dans plus de 4% des cas, la demande émane de professionnels, qu'il s'agisse d'administrations souhaitant de l'aide dans un conflit avec un-e usager-ère ou d'associations qui ne parviennent plus à gérer leurs rapports avec l'administration dans le cas d'un dossier.

Figure 2

	Information / orientation / hors-champ	Ouvertures dossiers BMA	
Personnes physiques			
Femme	68	37	25.3%
Homme	60	54	27.5%
Collectif (p.ex. parents, habitants, etc.)	2	3	1.2%
Couple	19	15	8.2%
Famille ¹⁾	55	58	27.2%
Personnes morales	15	11	6.3%
Administration cantonale « petit Etat »	1	3	1.0%
Etablissements publics autonomes	-	1	0.2%
Communes	3	-	0.7%
Associations, fondations	9	1	2.4%
Total	232	183	
	415		

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

Lieu de résidence et langue de contact

La notion d'administré-e représente ici toute personne physique ou morale ayant affaire à une administration publique genevoise et ne se limite pas aux habitants du canton. Ainsi, près de 13% des sollicitations provenaient de pays étrangers (dont un tiers de France voisine) et environ 4% concernaient d'autres cantons suisses.

Les échanges ont eu lieu dans une autre langue que le français dans 10% des cas (le plus souvent en anglais, puis en allemand, albanais, espagnol, portugais ou ukrainien), indépendamment du lieu de résidence. Si nécessaire, les échanges se sont déroulés à l'aide d'un traducteur en ligne ou d'interprètes.

Figure 3

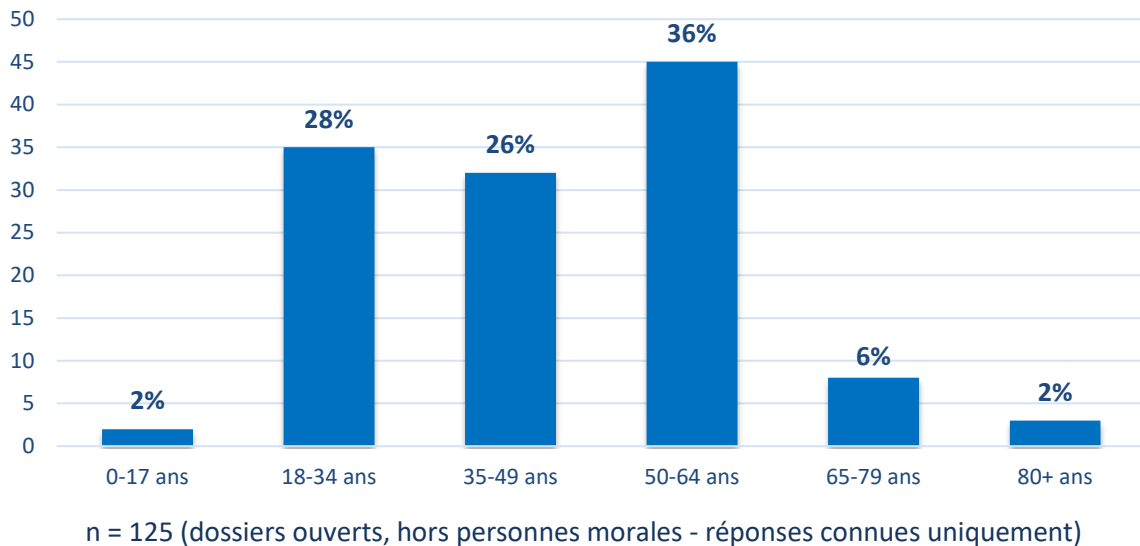
		Information / orientation / hors-champ	Ouvertures dossiers BMA	
SUISSE	Genève	172	160	83.0%
	Bâle	-	3	0.7%
	Fribourg	1	2	0.7%
	Lucerne	-	1	0.2%
	Tessin	1	-	0.2%
	Thurgovie	1	-	0.2%
	Valais	1	-	0.2%
	Vaud	4	2	1.5%
	Zoug	1	-	0.2%
	Zurich	1	1	0.5%
PAYS ETRANGERS	Allemagne	2	-	0.5%
	Brésil	1	1	0.5%
	Cameroun	1	-	0.3%
	Espagne	1	-	0.3%
	Etats-Unis d'Amérique	2	1	0.8%
	France voisine (Ain / Haute-Savoie)	11	6	4.3%
	France métropolitaine et outre-mer	7	5	3.0%
	Jordanie	-	1	0.3%
	Pays-Bas	1	-	0.3%
	Pérou	1	-	0.3%
	Royaume-Uni	3	-	0.7%
	Serbie	3	-	0.7%
	Thaïlande	1	-	0.3%
	Tunisie	1	-	0.3%
Total		217	183	
		400		

n = 400 (réponses connues uniquement)

Âge des personnes requérantes

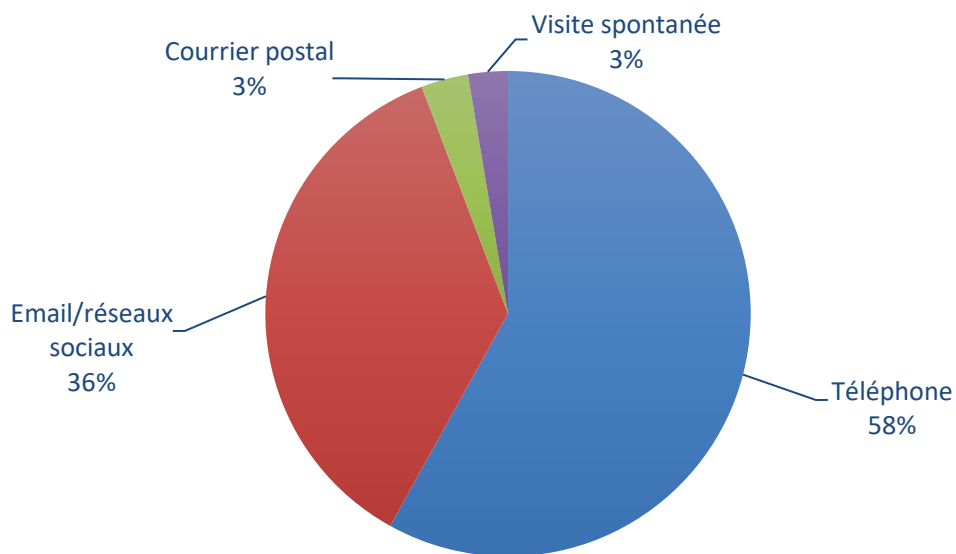
La répartition des âges montre que c'est en majorité la population active qui fait appel au BMA. Les problématiques évoquées par les personnes âgées de plus de 65 ans concernaient principalement les prestations complémentaires.

Figure 4



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

Figure 5

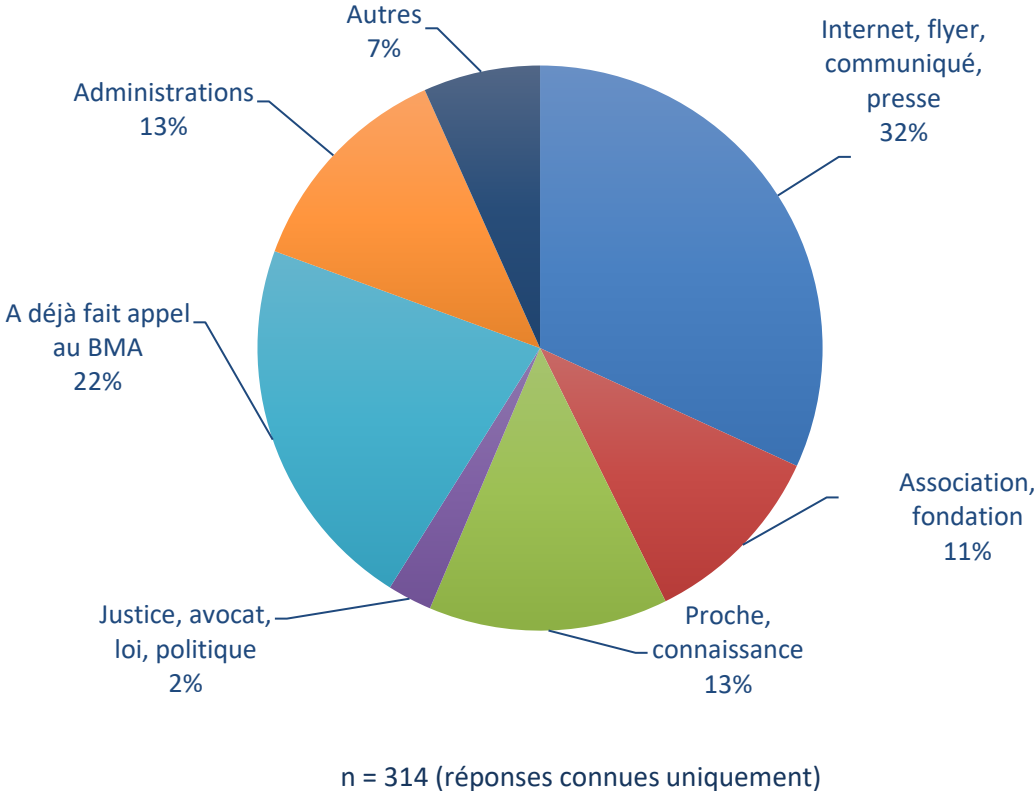


n = 415 (ensemble des sollicitations)

Méthode de connaissance du BMA

Les manières dont les personnes ont connaissance du BMA sont variées. La communication par le site Internet du BMA, la distribution de flyers ou par voie de presse continuent de constituer une part importante en matière d'accès au BMA. Il ressort également que le rôle des tiers constitue un autre canal conséquent (proche, association, avocat, politique, etc.). A noter également le rôle des administrations elles-mêmes qui invitent un-e usager-ère à contacter le BMA. Enfin, un-e usager-ère sur cinq a refait appel au BMA, soit en raison d'une expérience précédente satisfaisante ou simplement du fait qu'il connaissait déjà la structure et qu'il rencontre une nouvelle fois un problème administratif.

Figure 6



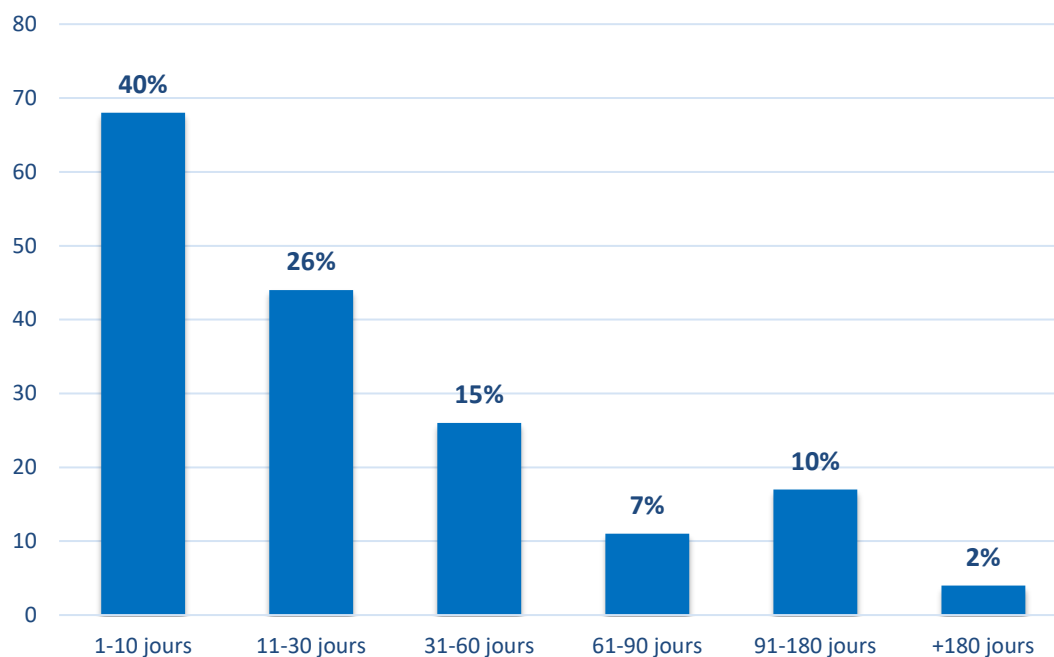
Etat des demandes et temps de traitement

Au 31 décembre 2023, 93% (n=170) des dossiers ouverts la même année étaient clos et 7% (n=13) toujours en cours de traitement. Un dossier est considéré comme clos dès lors que le BMA a connaissance de la conclusion de la demande ou qu'il est sans nouvelles d'une situation après un délai de 6 mois.

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

Un temps de traitement court semble corrélé avec l'obtention de résultats positifs. Il s'agit souvent de situations traitées en médiation navette, outil disposant du meilleur rapport temps de traitement/résultat. En effet, de nombreuses situations strictement administratives, sans implication relationnelle, ne nécessitent pas l'organisation de rencontres. Il ressort aussi que les situations liées au manque d'information et aux difficultés de parvenir à joindre un service sont simples à traiter par le BMA. Les relais instaurés entre le BMA et de nombreux services de l'administration permettent d'obtenir rapidement des informations et d'atteindre directement les personnes maîtrisant le dossier concerné. À l'inverse, les situations multifactorielles, ou celles à forte composante émotionnelle, sont souvent chronophages et confrontent la médiation administrative à ses limites, dans la mesure où le conflit avec l'administration n'est qu'une partie - parfois congrue - d'une problématique plus vaste, ce qui ressort en particulier des problématiques relatives à la protection de l'enfant et de l'adulte.

Figure 7



n = 170 (dossiers clos)

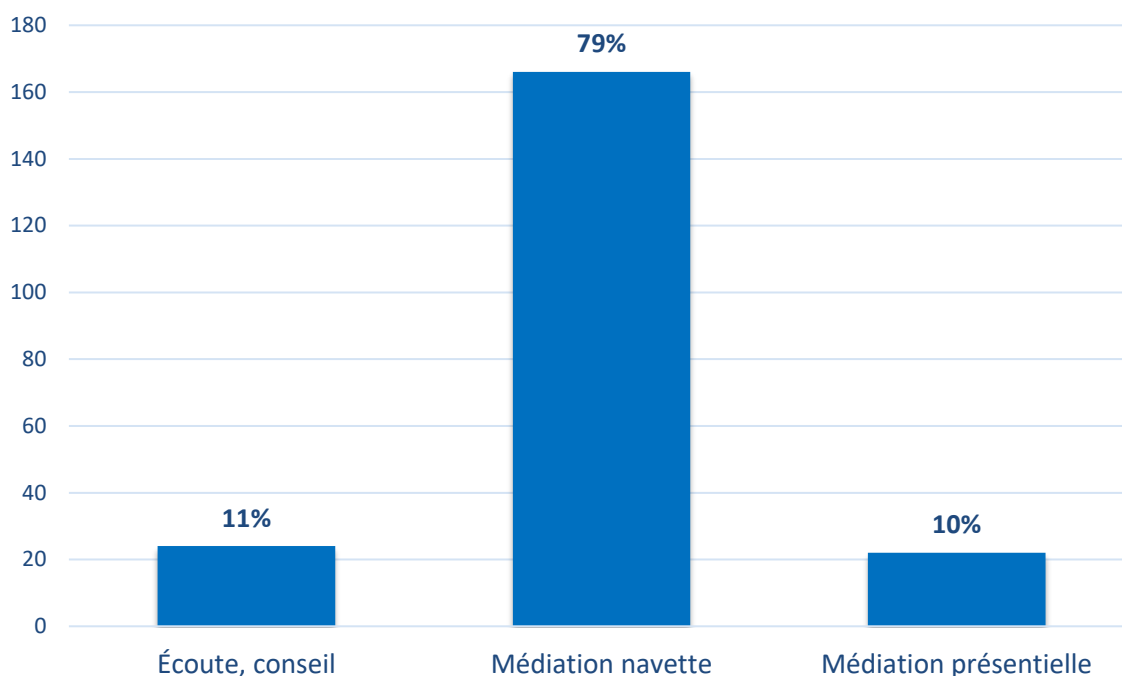
Les types de prestations

La **médiation navette** continue de représenter la prestation la plus fréquente au BMA. Elle permet de traiter quatre demandes sur cinq. Comme indiqué précédemment, les problématiques strictement administratives ne sont pas toujours propices à l'organisation de rencontres en face à face. Ces proportions sont usuelles en médiation administrative.

Dans 11% des cas, la situation a pu se résoudre par un ou plusieurs **entretiens d'écoute/conseil**. Il peut par exemple s'agir de la relecture et de l'explication d'une décision rédigée dans un langage administratif inaccessible à l'utilisateur ou simplement de la nécessité d'entendre de vive voix, dans un cadre neutre, ce qui a été communiqué par écrit et perçu trop froidement par la personne concernée. Dans d'autres cas, la personne souhaite avant tout faire part de son ressenti et être entendue. Ce dernier exemple est parfois considéré à tort comme une perte de temps par les autorités, estimant que « tout figure dans l'écrit ». Or, une même décision peut être comprise, intégrée, et finalement acceptée (au sens humain du terme) différemment selon la manière dont elle est communiquée. Dans ce sens, le BMA offre la possibilité de donner un sens à des écrits parfois trop techniques et perçus comme déshumanisés.

Le BMA a connu une hausse de 150% du nombre de **médiations présentielle**s en 2023 par rapport à l'année précédente.

Figure 8



n = 212

(183 dossiers ouverts dont 21 concernent plusieurs administrations)

(4 médiations concernaient des dossiers ouverts en 2022 et 1 médiation a été annulée par les protagonistes)

Besoins et attentes des usager-ère-s

Les besoins et attentes exprimés montrent une stabilité depuis 2019 et restent majoritairement liés à des **problèmes de communication**, que ce soit sur la forme (difficulté à joindre une administration, à comprendre un écrit, une décision, etc.) ou sur le fond (désaccord sur la position de l'administration).

En 2023, plus de la moitié des personnes ont évoqué le **besoin d'être entendu, compris et de pouvoir renouer le dialogue avec l'administration** (n=72), ou plus largement par le BMA en tant qu'entité neutre (n=107). Il s'agit alors pour l'usager de faire part d'une expérience négative, sans forcément demander une médiation. Les usager-ère-s s'attendent parfois à ce que le BMA fasse usage de son pouvoir de recommandation. A ce jour, ces recommandations sont effectuées par le biais de discussions directes avec les responsables des administrations concernées, sans que cela ne donne lieu à un rapport formalisé. Aussi, le médiateur évite d'envisager de tels échanges dans le cas de demandes individuelles, la recommandation étant un outil plus adapté aux problématiques collectives ou aux répétitions de cas individuels autour d'une même problématique.

Figure 9

Besoin(s) et attente(s) exprimé(s) par les usager-ère-s (cumulatif)	
Joindre une administration Avoir des nouvelles de son dossier	112
Etre entendu-e par le BMA (neutralité)	107
Eclaircissement(s), explication(s)	85
Etre entendu-e et/ou compris-e par l'administration Renouer le dialogue Demande de médiation présentielle	72
Correction d'une erreur de l'administration Contestation d'une décision	72
Souhait de dénoncer l'administration (plainte, presse, justice)	35
Souhait de dénoncer un comportement inadéquat de la part d'un membre de l'administration	14
Souhait de porter l'affaire en justice	8
Demande d'arrangement	7
Demande d'aide de l'administration pour la gestion d'un conflit avec un-e usager-ère	4
Excuse(s) de l'administration	2

n = 183

Motifs de clôture des dossiers

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

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

Comme les années précédentes, il ressort un **faible taux de passage en procédure judiciaire** en cours d'intervention du BMA, avec seulement trois situations dans ce cas (sur l'ensemble des dossiers clos et dont l'issue est connue).

Figure 10

Motif(s) de clôture (cumulatif)	
Informations relayées à l'utilisateur	122
Eclaircissements via le BMA (<i>sur une procédure ou un dossier</i>)	116
Situation résolue - administration entre en matière (<i>arrangement, compromis, délai, etc.</i>)	39
Relai instauré entre les parties Dialogue réinstauré avec l'administration	31
Entretien d'écoute et de conseils - pas de suivi BMA	17
Erreur corrigée par l'administration	15
Refus de médiation par l'administration	13
Pas de nouvelles de l'utilisateur (<i>délai + 6 mois</i>)	11
Médiation présentielle - issue positive	11
Médiation pas adaptée selon le BMA	8
Renonciation/retrait de la procédure judiciaire	4
Médiation présentielle - accord partiel	3
Procédure judiciaire activée en cours de traitement	3
Demande suspendue par l'utilisateur	2
Médiation présentielle - pas d'accord trouvé	2

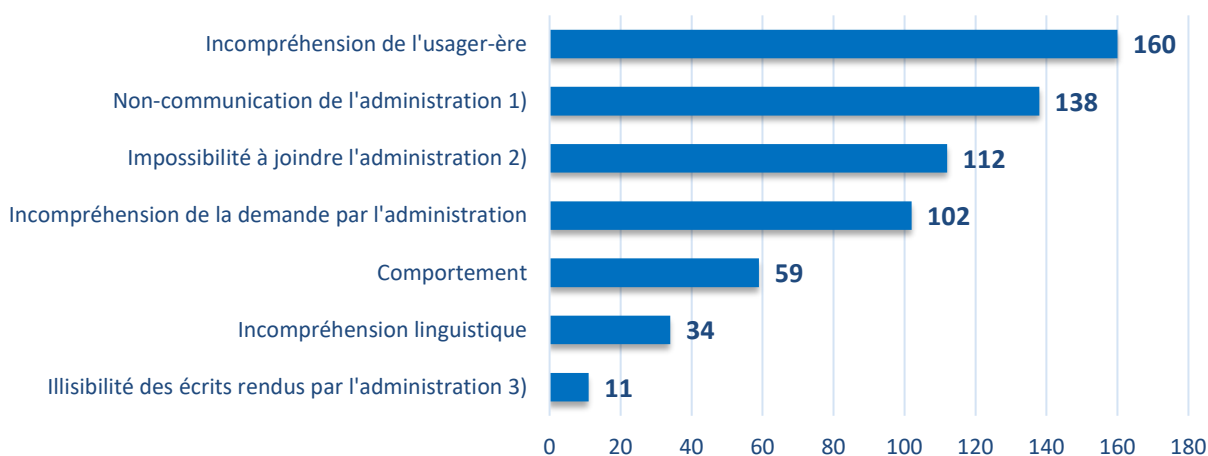
n = 170 (13 dossiers 2023 sont encore ouverts)

Les types de problématiques

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

Communication

Figure 11

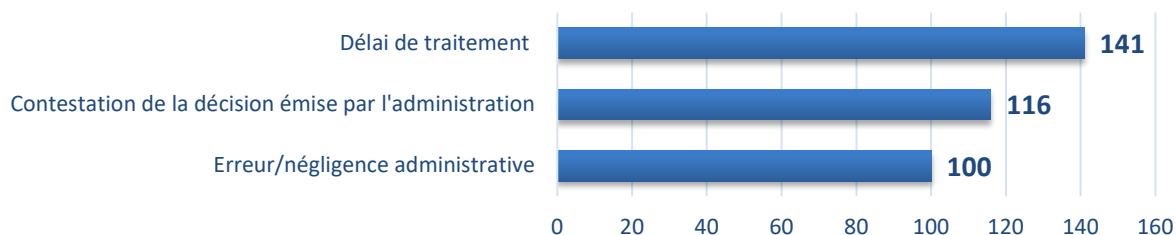


n = 183 (plusieurs administrations concernées dans certains cas)

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

Organisation, gestion et temps de traitement

Figure 12



n = 183 (plusieurs administrations concernées dans certains cas)

Discrimination

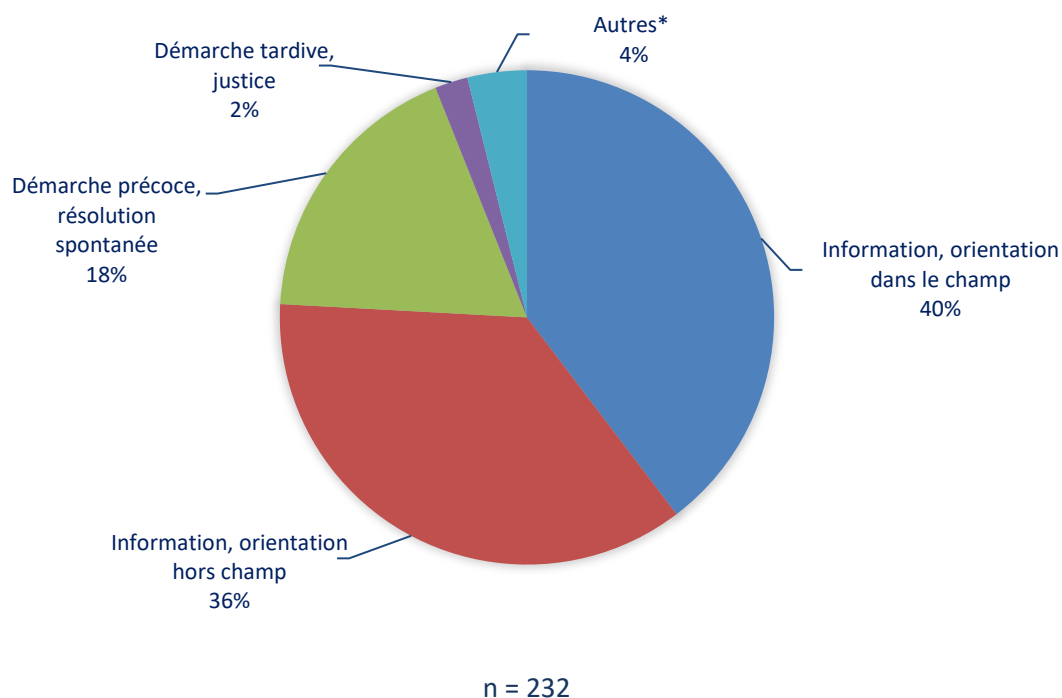
Pour l'année 2023, on relève une baisse des demandes relatives à des discriminations. Deux situations de racisme ont été évoquées lors des entretiens avec les usagères ou les usagers alors que 7 cas avaient été rapportés au BMA en 2022.

Autres sollicitations

La figure 13 rend compte des sollicitations qui n'entraînent pas l'ouverture d'un dossier, pour les motifs décrits sur le schéma. 40% de ces sollicitations impliquent la transmission d'une simple information ou l'orientation vers une autre entité.

La part des demandes hors champ est en diminution, bien qu'elle constitue encore environ un tiers des demandes. Aussi, la loi sur la médiation administrative impose d'orienter toute demande qui sort de son périmètre d'action (LMéd-GE art. 10, al. 2). Ces contacts sont aussi l'occasion d'informer l'utilisateur des missions exactes du BMA, ce qui constitue une forme de communication favorisant la connaissance du BMA par le bouche-à-oreille.

Figure 13



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

Instances concernées

La figure 14 recense les entités concernées par une demande de médiation (entretiens d'écoute/conseil, médiations navettes ou présentiels). Sur les 183 dossiers ouverts, 21 ont concerné simultanément plusieurs instances (2 ou plus), ce qui explique un total d'entités supérieur à 183 (n=216).

NB : Les répartitions départementales ont changé au deuxième semestre 2023 suite aux élections du Conseil d'Etat. Certains offices/services sont ainsi passés d'un département à l'autre et certains départements ont changé d'intitulé. A des fins de lisibilité, le tableau ci-dessous représente la nouvelle répartition.

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

Figure 14

Administration cantonale « petit Etat » - Département		181	84%
Cohésion sociale (DCS)		53	29%
	<i>Centre de compétences du RDU</i>	1	
	<i>Service cantonal d'avance et de recouvrement et des pensions alimentaires (SCARPA)</i>	1	
	<i>Service de l'assurance-maladie (SAM)</i>	28	
	<i>Service des bourses et prêts d'études (SBPE)</i>	3	
	<i>Service de protection de l'adulte (SPAd)</i>	8	
	<i>Service des prestations complémentaires (SPC)</i>	12	
Economie et emploi (DEE)		9	5%
	<i>Office cantonal de l'emploi (OCE)</i>	8	
	<i>Office cantonal de l'inspection et des relations du travail (OCIRT)</i>	1	
Finances, ressources humaines et affaires extérieures (DF)		21	12%
	<i>Administration fiscale cantonale (AFC)</i>	15	
	<i>Centrale commune d'achats (CCA)</i>	1	
	<i>Office cantonal des poursuites (OCP)</i>	5	
Institutions et numérique (DIN)		64	35%
	<i>Office cantonal de la population et des migrations (OCPM)</i>	62	
	<i>Office cantonal des systèmes d'information et du numérique – E-démarches (OCSIN)</i>	1	
	<i>Secrétariat général - Direction juridique</i>	1	
Instruction publique, formation et jeunesse (DIP)		24	13%
	<i>Ecole primaire (EP)</i>	3	
	<i>Cycle d'orientation (CO)</i>	1	
	<i>Direction générale de l'office de l'enfance et de la jeunesse (DGOEJ)</i>	1	
	<i>Office pour l'orientation, la formation professionnelle et continue (OFPC)</i>	1	
	<i>Service d'autorisation et de surveillance de l'enseignement privé (SASEP)</i>	1	
	<i>Service organisation et planification (SOP)</i>	1	
	<i>Service de pédagogie spécialisée (SPS)</i>	1	
	<i>Service de protection des mineurs (SPMi)</i>	15	

Santé et mobilités (DSM)	1	1%
<i>Service de la santé numérique et du réseau de soins (SNRS)</i>	1	
Territoire (DT)	9	5%
<i>Office des autorisations de construire (OAC)</i>	1	
<i>Office cantonal de l'agriculture et de la nature (OCAN)</i>	1	
<i>Office cantonal du logement et de la planification foncière (OCLPF)</i>	3	
<i>Office des patrimoines et sites (OPS)</i>	1	
<i>Service de l'air, du bruit et des rayonnements non ionisants (SABRA)</i>	3	

Établissements publics autonomes – Mission(s) de droit public	28	13%
Caisse cantonale genevoise de chômage (CCH/ex-CCGC)	2	
Curatelle privée (LMéd-GE, art.2 al.1 let.d)	2	
Fondation Officielle de la Jeunesse (FOJ)	3	
Groupement intercommunal pour l'animation parascolaire (GIAP)	1	
Hôpitaux universitaires de Genève (HUG)	3	
Hospice général (HG)	11	
Office cantonal des assurances sociales (OCAS)	6	

Communes	7	3%
Bernex	1	
Genève	5	
Thônex	1	

TOTAL GENERAL	216¹⁾
----------------------	-------------------------

1) *n = 183 dossiers ouverts dont 21 concernent plusieurs instances.*

Commentaires / remarques :

- Les situations relatives à des instances disposant déjà de leur **propre organe de gestion de conflits** (p.ex. Hospice général, HUG) concernent des cas dans lesquels le BMA est intervenu soit dans le cadre de co-médiations, soit quand la problématique sortait du champ d'intervention de l'organe concerné, après concertation des structures.
- Sans entrer dans le détail de chaque institution visée, quelques précisions peuvent être apportées. La difficulté à joindre l'administration est un sujet récurrent exprimé par plus de la moitié des personnes faisant appel au BMA. Un tiers des demandes concerne l'OCPM. Testé fin 2023, un **nouvel outil simple et efficace** permet désormais de prendre rendez-vous pour échanger avec un membre de l'OCPM à l'occasion d'un entretien téléphonique ou au guichet. Pour les personnes qui ne disposent pas d'un accès à Internet ou qui ne sont pas à l'aise avec les outils numériques, il est facile de prendre le rendez-vous en quelques minutes avec l'aide d'un tiers. Le médiateur cantonal prédit ainsi une baisse des demandes adressées au BMA en lien avec ce type de problématique. Cela sera vérifié par un point de situation statistiques mi-2024.
- De manière générale, le médiateur cantonal encourage les services confrontés à ce type de critique (difficulté à être joint) à réfléchir à la mise en place d'outils permettant un contact simplifié et direct avec leurs usagères et leurs usagers. Le manque d'information est un facteur de stress important et il est parfois vécu plus difficilement qu'une réponse négative. Aussi, le manque de communication donne l'image d'une administration peu efficace et peu disponible, alors qu'il s'agit généralement de problèmes de surcharge chronique dont les services souffrent eux-mêmes.
- En planifiant un entretien d'information, la collaboratrice ou le collaborateur pourra se renseigner préalablement sur un dossier et sera à même de répondre plus précisément et plus rapidement aux questions. Ces outils nécessitent des moyens techniques et humains, donc des moyens financiers. Ils offrent néanmoins une plus-value indiscutable et contribuent à améliorer le fonctionnement de l'administration et à renforcer la confiance entre les administrations et les citoyennes et les citoyens.
- On note également qu'en seconde position des saisines du BMA figure le service de l'assurance-maladie (SAM), s'agissant principalement de questions de doubles affiliations puis de subsides. Ces sujets font l'objet d'échanges réguliers avec le SAM qui permettent de trouver des issues positives dans la majorité des cas.
- Ce type d'échange permet également de réfléchir à des améliorations plus générales du système et a lieu de manière continue avec les entités les plus visées par des saisines du BMA. Ce dernier remplit ainsi son rôle de contribuer à l'amélioration du fonctionnement de l'administration.

LEXIQUE

Les abréviations/acronymes ci-dessous sont classés par ordre alphabétique et paraissent tant dans ce rapport que dans les situations décrites dans le « [Recueil de situations](#) ».

AFC	Administration fiscale cantonale
CAS	Certificate of Advanced Studies
CCH (ex-CCGC)	Caisse cantonale genevoise de chômage
EPI	Etablissements publics pour l'intégration
FOJ	Fondation Officielle de la jeunesse
HARPEJ	Harmonisation de la protection de l'enfance et de la jeunesse
HG	Hospice général
HUG	Hôpitaux universitaires de Genève
OCE	Office cantonal de l'emploi
OCP	Office cantonal des poursuites
OCPM	Office cantonal de la population et des migrations
OFPC	Office pour l'orientation, la formation professionnelle et continue
RDU	Revenu déterminant unifié
SABRA	Service l'air, du bruit et des rayonnements non ionisants
SAM	Service de l'assurance-maladie
ScopaE	Séparation et construction parentale autour de l'Enfant
SEM	Secrétariat d'Etat aux migrations
SPAd	Service de protection de l'adulte
SPC	Service des prestations complémentaires
SPMi	Service de protection des mineurs

Bureau de médiation administrative

Rue Jean-Calvin 8

Case postale 3964

1211 Genève 3

+41 (0) 22 327 95 79

bma@etat.ge.ch

www.ge.ch/lc/bma

