

Bureau de médiation administrative

Rapport annuel
d'activité

2024

Rapport statistique
du 1^{er} janvier au
30 novembre 2024

Table des matières

ACTIVITÉS DU BMA EN UN CLIN D'ŒIL	2
MOT D'INTRODUCTION.....	3
Buts et champ d'application	4
Organisation	5
Prestations	6
Autres activités du BMA.....	7
RETOUR DES USAGERS	8
RAPPORT STATISTIQUE	11
Sollicitations du BMA	11
Prises de contact au BMA.....	12
Lieu de résidence et langue de contact	13
Âge des personnes requérantes	14
Forme de la demande (1 ^{ère} prise de contact).....	14
Méthode de connaissance du BMA.....	15
Les prestations.....	16
Autres sollicitations.....	17
Instances concernées	18

ACTIVITÉS DU BMA EN UN CLIN D'ŒIL



455 SOLLICITATIONS

Incluant 188 ouvertures de dossier et
267 orientations et demandes d'informations.
39 prestations d'écoute et de conseils.
137 médiations navettes et 18 médiations
présentielles.
531 entretiens menés, 2132 courriels et courriers
échangés.
Temps moyen par entretien : 53 minutes.
Temps moyen par téléphone : 14 minutes.



USAGER-ÈRE-S

389 personnes physiques, 47 personnes morales,
10 administrations publiques et
9 associations/fondations ont fait appel au BMA.



RÉACTIVITÉ

Un premier entretien proposé dans les 7 jours
dans 90 % des situations.



COMMUNICATION

32 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 cinquième
rapport d'activité.

MOT D'INTRODUCTION

Les prestations du Bureau de médiation administrative (BMA) ont été délivrées du 1^{er} janvier au 30 novembre 2024 et le présent rapport reflète l'activité de ces onze mois. Il est le fruit du travail de Monsieur Édouard Sabot, précédant médiateur administratif cantonal et de Madame Christine Spagnolo, assistante de direction.

Le BMA a suspendu temporairement ses activités à compter du 29 novembre 2024 suite à la fin du mandat de Monsieur Édouard Sabot. Après la tenue d'une nouvelle élection en mai 2025, le bureau a rouvert ses portes en juin 2025, marquant la reprise officielle de ses activités.

Au-delà des chiffres relevés dans le rapport d'activité, il convient de garder à l'esprit que l'activité du BMA a un impact non quantifiable, souvent en remettant du lien entre l'administration et les administrés, en clarifiant un problème considéré comme insoluble lors d'autres occasions, ou en réconciliant et en intégrant des visions différentes. Au fil des années, le BMA poursuit

sa mission essentielle consistant à prévenir et régler de façon simple et extrajudiciaire les conflits entre l'administration et les administrés, à contribuer à améliorer le fonctionnement de l'administration et l'encourager à entretenir de bonnes relations avec les usagers.

L'année 2024 clôture la sixième année d'existence du BMA et reflète l'importance de ses activités, avec des sollicitations croissantes depuis sa mise en place en 2019. Monsieur Édouard Sabot est vivement remercié pour le travail effectué, de la mise en place du bureau en 2019 jusqu'à la pérennisation des prestations six ans plus tard, ainsi que celui de Madame Christine Spagnolo, qui constitue la mémoire du bureau.

Dans sa nouvelle composition, le BMA s'attèle avec humilité et conviction aux missions qui sont les siennes, auprès de l'administration et de la population.

Le Bureau de médiation administrative est à disposition de toutes et tous pour ce faire.

Pierre-Emmanuel Fehr
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 30 novembre 2024

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.

Prestations

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

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

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

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

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

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

Autres activités du BMA

Membre de l'**Association des ombudsmans parlementaires suisses (AOP+)**, le BMA a participé à l'ensemble des rencontres organisées en 2024 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 en 2024 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.

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 2024.

RETOUR DES USAGERS

« En vous remerciant encore pour votre précieux soutien afin d'assurer une résolution adéquate des situations rencontrées. » (Venant de l'administration)

« Je tenais à vous faire part de mes meilleurs vœux pour une nouvelle année lumineuse. Je vous remercie pour votre écoute et votre aide précieuse. »

« Merci infiniment pour votre travail, votre écoute et votre soutien dans ces démarches administratives. Votre aide est fortement appréciée dans ces passages de vie. Et heureusement qu'on a la chance d'avoir un médiateur, il en faudrait plus à votre poste. »

« Avec mes remerciements pour cette rencontre constructive et instructive. » (Venant de l'administration)

« Merci pour votre accueil ce matin, et de votre collègue. C'est la première fois dans tout ce long processus que j'ai l'impression que quelqu'un a vraiment écouté et compris le problème, et je l'apprécie beaucoup. »

« Merci beaucoup pour cette bonne nouvelle ! Mais aussi de votre engagement depuis le début de la procédure. C'est une situation qui m'inquiétait beaucoup mais grâce à vous je me sens aujourd'hui délivré. »

« Je pense que cette question va enfin pouvoir se finaliser et je vous remercie infiniment pour le sérieux de votre travail et du suivi de cette affaire. »

« Cela a été une « longue marche » et, en fin de compte, cela en valait vraiment la peine. Nous ne serions pas arrivés au bout du chemin que nous avons parcouru sans votre aide, vos encouragements et vos communications. Nous vous sommes tous les deux très reconnaissants. Dans une époque très confuse et souvent décevante, vous avez été une force constante, stabilisatrice et positive. Merci. Même si j'espère ne plus avoir de « problèmes » qui nécessiteraient votre expertise, j'espère que nos chemins se croiseront un jour, ailleurs. Pour moi, un merci en personne est tout simplement plus significatif. »

« Encore merci pour tout ce processus de médiation. Nous remercions Monsieur Edouard Sabot pour tout son travail qui a permis que cette médiation puisse se dérouler dans les meilleures conditions, ainsi que M. X pour sa compréhension lors de la séance. »

« Je vous remercie pour votre aide précieuse dans la résolution de ce litige lequel durait depuis bien trop longtemps pour les deux parties impliquées. Nous ne manquerons pas de faire appel à vous dans d'autres situations au besoin. » (Venant de l'administration)

« Tout d'abord, je tiens vous remercier de votre précieuse aide dans mes différentes démarches. Je suis très contente des développements presque inespérés, ceci sans grande surcharge administrative. »

« Je vous remercie infiniment pour vos efforts. »

« Je vous remercie pour votre courriel d'il y a plusieurs semaines, nous informant que l'affaire était close. Votre assistance fiable, aimable et professionnelle a fait une énorme différence pour nous, alors que nous nous apprêtions à quitter la Suisse. [...] Dans ces cas-là, vous avez fait une énorme différence. Votre soutien supplémentaire - pour résoudre et remédier aux problèmes - a vraiment fait la différence pour nous. Nous vous en sommes toujours reconnaissants. Si seulement nous pouvions être de nouveau à Genève pour vous exprimer notre gratitude en personne. »

« Je suis profondément reconnaissante de votre soutien et de votre considération. Votre aide, même si elle est limitée, est précieuse pour moi dans ce contexte compliqué. »

« Je vous exprime toute ma gratitude, merci pour votre efficacité, votre travail. »

« Nous tenons donc à vous remercier pour votre prise en charge rapide et bienveillante de notre dossier, sans laquelle nous sommes convaincus que nous aurions encore peiné seuls, plus longtemps. »

« Je vous remercie pour cette bonne nouvelle et nous sommes ravis d'avoir reçu au même temps l'attestation de domicile pour Madame X. Nous vous remercions pour votre travail et nous remercions également l'OCPM pour leur prompt réaction. »

« Je ne sais pas comment vous remercier pour votre écoute lors de notre échange téléphonique de cet après-midi, pour vos recherches, pour le temps que vous m'avez dédié et pour ces informations qui me sont précieuses. Je crois fermement que c'est dans la médiation que ces éternels conflits de voisinage impliquant tous les membres de deux familles pourront finalement trouver une issue heureuse. Alors, du fond du cœur, encore un grand merci. » (Venant de l'administration)

« Merci pour les nouvelles - comme je vous ai écrit, dans mon dernier e-mail, j'espère vraiment que l'ordre des choses soit établi, et que nous ne soyons pas pénalisés. En tout cas, nous aimerions, encore une fois, vous remercier pour toute l'attention que vous avez portée à notre cas et nous sommes très contents de savoir que votre service existe et qu'il pourra aider d'autres personnes, comme vous nous avez aidé à nous. »

« En tout cas, nous sommes très heureux d'avoir fait appel au Bureau de Médiation Administrative (qui a été déterminant pour résoudre les problèmes administratifs) et nous espérons que votre service continuera à apporter son aide à d'autres personnes dans le besoin. Merci encore pour votre intervention. »

« Je suis très sensible à votre professionnalisme, recevez ma sincère gratitude ! »

« Je vous remercie pour votre retour et vous remercie surtout pour votre aide et votre travail. Je me réjouis de la résolution de cette situation. Vous souhaitant le meilleur pour la suite. »

« Je ne vous remercierai jamais assez pour vous être occupé de ce dossier. Encore une fois merci. »

RAPPORT STATISTIQUE

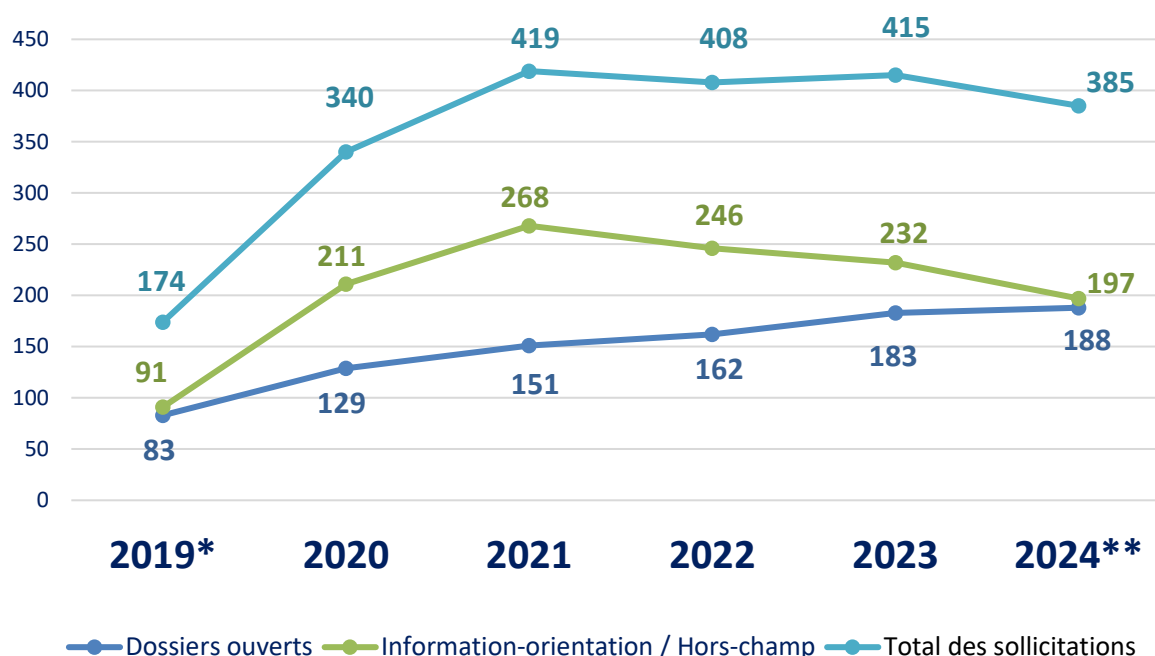
En 2024, le BMA a été sollicité à 455 reprises menant à l'ouverture de 188 dossiers. 197 demandes ont donné lieu à une orientation vers une entité spécifique ou concernaient des demandes d'information. 70 demandes ont été orientées auprès du Bureau de la médiation du Pouvoir judiciaire.

En dehors de ces demandes d'information et d'orientation, le BMA a mené 531 entretiens (sur place ou par téléphone) pour les situations ayant requis l'ouverture d'un dossier. Aussi, 2132 courriels ont été échangés et certaines situations ont pu être traitées uniquement par courrier postal (18 courriers postaux échangés).

Les dossiers ouverts poursuivent une hausse constante depuis l'ouverture du bureau en 2019, alors que les autres demandes (information-orientation ou hors champ) continuent de baisser, 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

** du 01.01.2024 au 30.11.2024

Les orientations auprès du Bureau de la médiation du Pouvoir judiciaire ne sont pas comptabilisées dans ce graphique (n=70).

Prises de contact au BMA

Figure 2

	Information / orientation / hors-champ	Ouvertures dossiers BMA	
Personnes physiques			
Administrée « femme »	82	42	27.3%
Administré « homme »	62	56	25.9%
Collectif	-	2	0.4%
Couple	14	16	6.6%
Famille ¹⁾	59	56	25.3%
Personnes morales	36	11	10.3%
Administration cantonale « petit État »	5	2	1.5%
Communes	3	-	0.7%
Associations, fondations	6	3	2.0%
Total	267	188	
	455		

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

Lieu de résidence et langue de contact

La notion d'administré-e représente toute personne physique ou morale ayant affaire à une administration publique genevoise et ne se limite pas aux habitants du canton. Ainsi, près de 12% des sollicitations provenaient de pays étrangers et environ 4% concernaient d'autres cantons suisses.

Les échanges ont eu lieu dans une autre langue que le français dans 7% des cas (le plus souvent en anglais, sinon à l'aide d'un-e interprète), indépendamment du lieu de résidence.

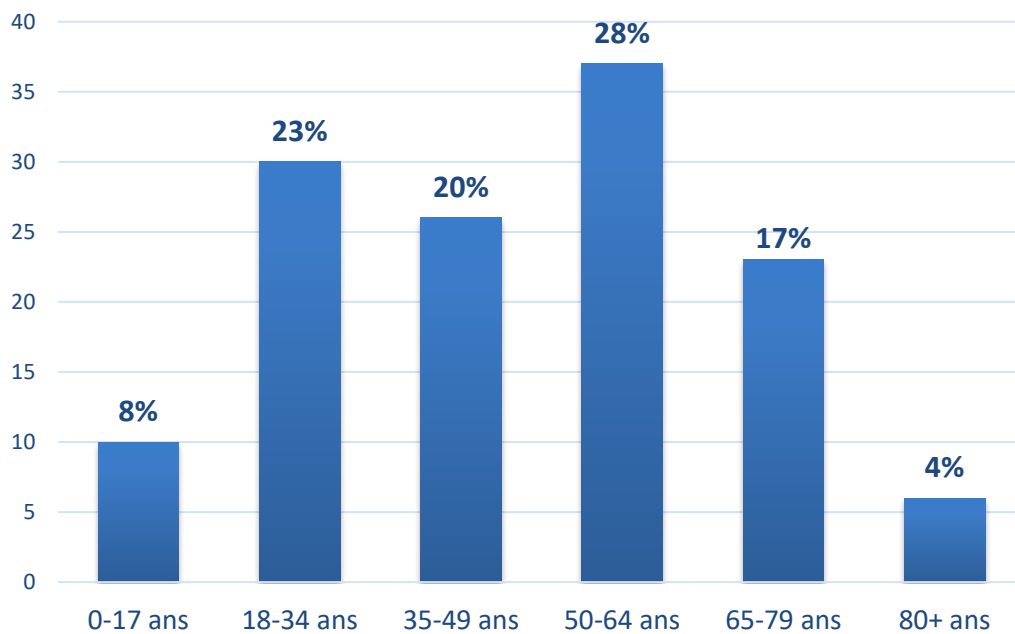
Figure 3

		Information / orientation / hors-champ	Ouvertures dossiers BMA	
SUISSE	Genève	193	163	83.7%
	Berne	-	1	0.2%
	Fribourg	3	-	0.7%
	Jura	2	-	0.5%
	Valais	2	1	0.7%
	Vaud	3	2	1.2%
	Zoug	1	-	0.2%
	Zurich	2	-	0.5%
PAYS ETRANGERS	Allemagne	2	-	0.5%
	Autriche	2	-	0.5%
	Canada	1	-	0.2%
	Chine	-	1	0.2%
	Colombie	-	1	0.2%
	Congo	-	1	0.2%
	Espagne	1	-	0.2%
	États-Unis d'Amérique	3	2	1.2%
	France voisine (Ain / Haute-Savoie)	12	12	5.6%
	France métropolitaine et outre-mer	5	1	1.4%
	Hongrie	1	-	0.2%
	Italie	1	1	0.5%
	Malte	1	-	0.2%
	Maroc	2	-	0.5%
	Pays-Bas	1	-	0.2%
	Royaume-Uni	1	1	0.5%
Total		239	187	
		426		

n = 426 (réponses connues uniquement)

Âge des personnes requérantes

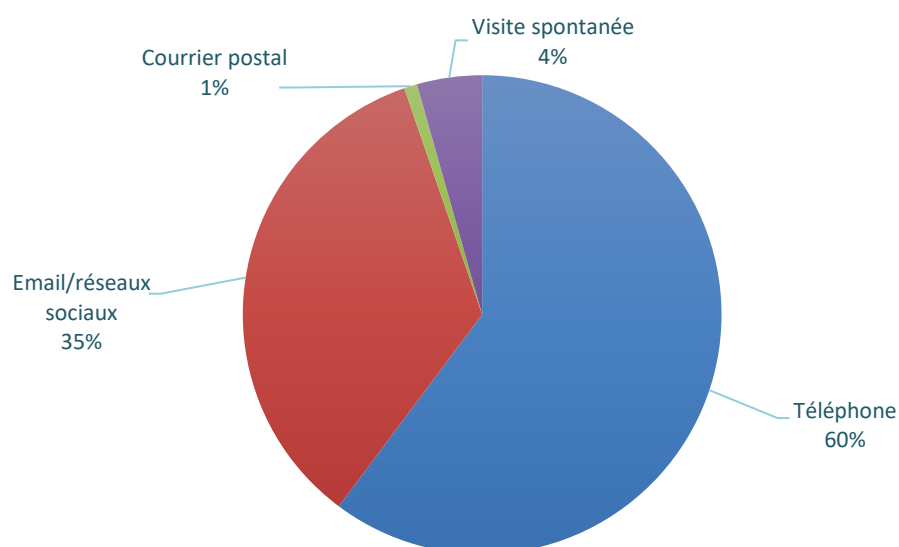
Figure 4



n = 132 (dossiers ouverts, hors personnes morales - réponses connues uniquement)

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

Figure 5

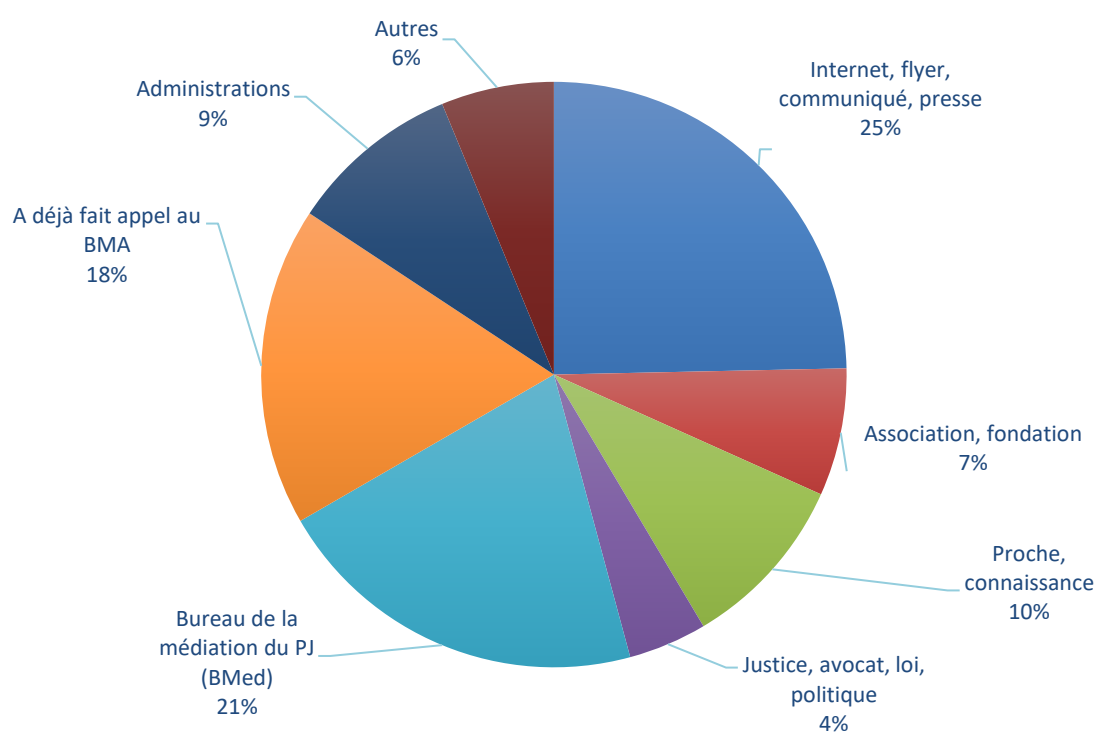


n = 455 (ensemble des sollicitations)

Méthode de connaissance du BMA

Le canal principal d'information est Internet, le flyer de présentation ainsi que la presse (25%), suivi du Bureau de la médiation du Pouvoir judiciaire (21%), 65 personnes qui ont refait appel au BMA pour d'autres problématiques plusieurs mois ou années après une première sollicitation (18%), d'un proche (10%), des administrations (9%), des associations et fondations (7%) et de la justice ou d'un-e avocat-e (4%).

Figure 6

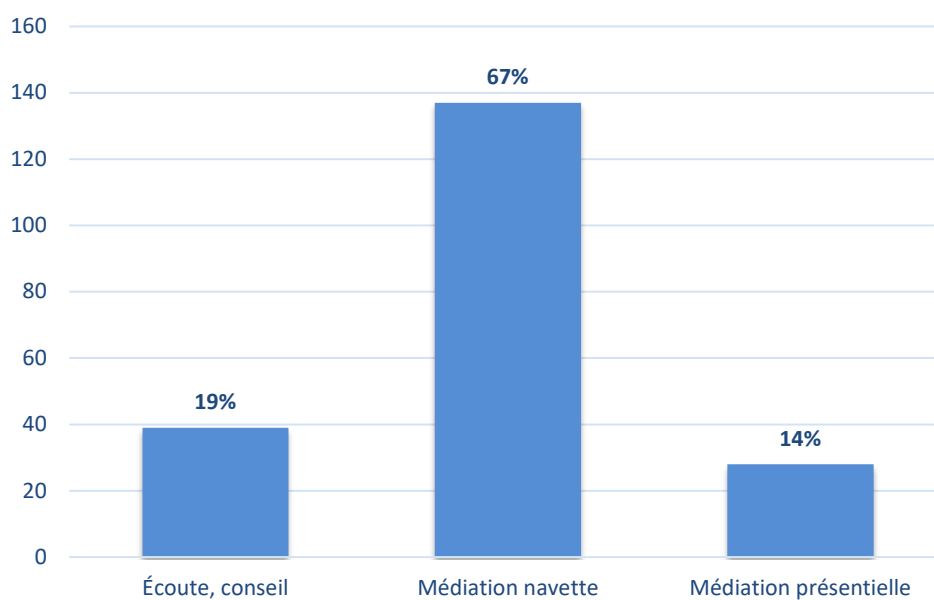


n = 369 (réponses connues uniquement)

Les prestations

La **médiation navette** demeure la prestation la plus fréquente au BMA. Elle permet de traiter quatre demandes sur cinq. La description de cette prestation en page 6 du présent rapport explique les raisons d'une telle répartition. Les problématiques strictement administratives ne sont pas forcément propices à l'organisation de rencontres face à face et ces proportions se retrouvent dans les autres entités de type « médiation administrative / ombudsman » en Suisse et ailleurs. En précisant qu'une médiation navette peut impliquer un ou plusieurs entretiens présentsiels ou être traitée par écrit, selon la nature de la problématique. Par ailleurs, la densité du territoire genevois à l'avantage de réduire les distances et facilite l'organisation de rencontres dans les locaux du BMA.

Figure 7



n = 204

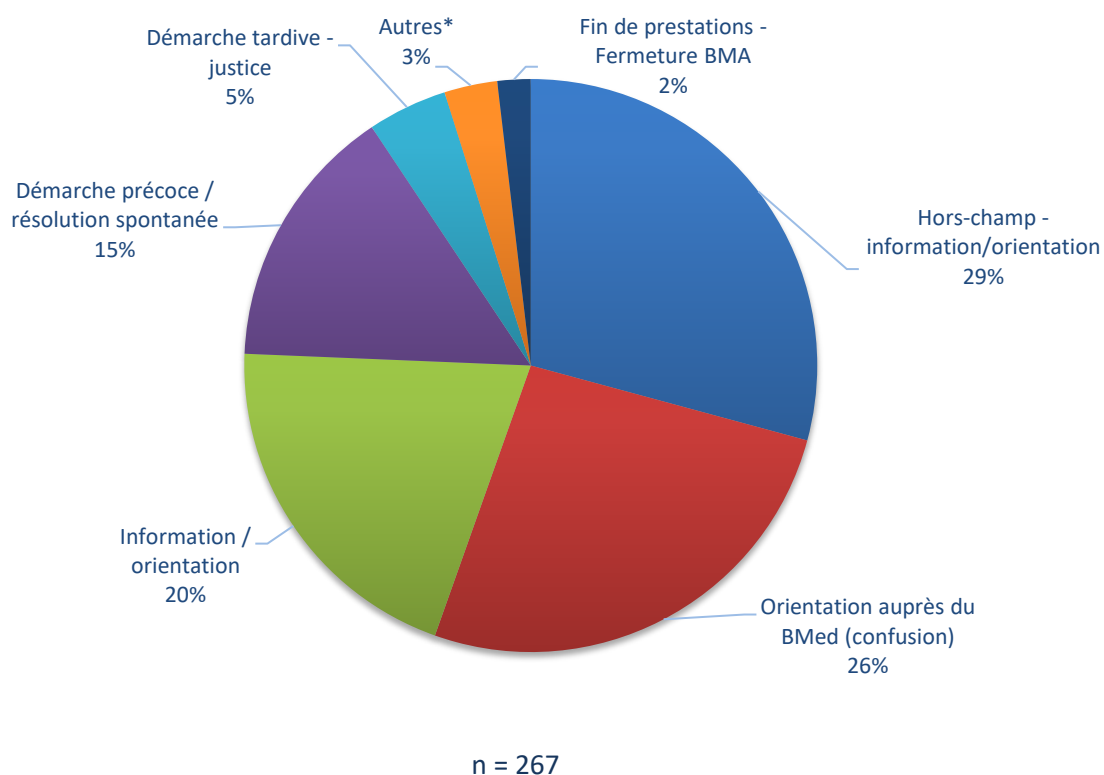
(188 dossiers ouverts dont 15 concernent plusieurs administrations)

Autres sollicitations

La figure 8 rend compte des sollicitations qui n'entraînent pas l'ouverture d'un dossier, pour les motifs décrits sur le schéma. Trois quarts de ces sollicitations impliquent la transmission d'une simple information ou une orientation vers une autre entité.

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

Figure 8



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

Instances concernées

La figure 9 recense les entités concernées par une demande de médiation (entretiens d'écoute/conseil, médiations navettes ou présentielle). Sur les 188 dossiers ouverts, 15 ont concerné simultanément plusieurs instances (2 ou plus), ce qui explique un total d'entités supérieur à 188 (=206).

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 9

Administration cantonale « petit État » - Département	162	80%
Cohésion sociale (DCS)	57	28%
Secrétariat général	1	
Service de l'assurance maladie	24	
Service des bourses et prêts d'études	2	
Service cantonal d'avance et de recouvrement des pensions alimentaires	1	
Service des prestations complémentaires	17	
Office de protection de l'adulte (ex-SPAd)	12	
Économie et emploi (DEE)	5	2%
Office cantonal de l'emploi	3	
Office cantonal de l'inspection et des relations du travail	2	
Finances et ressources humaines (DF)	22	11%
Administration fiscale cantonale	16	
Office cantonal des poursuites	6	
Institutions et numérique (DIN)	41	20%
Office cantonal des systèmes d'information et du numérique (OCSIN) / E-démarches	1	
Office cantonal de la détention	3	
Office cantonal de la population et des migrations	36	
Secrétariat général	1	
Instruction publique, formation et jeunesse (DIP)	23	11%
École secondaire II	2	
Cycle d'orientation	1	
Office cantonal de l'enfance et de la jeunesse	1	
Office pour l'orientation, la formation professionnelle et continue	1	
Service d'autorisation et de surveillance de l'accueil de jour	1	
Service d'autorisation et de surveillance de l'enseignement privé	2	
Service d'évaluation et d'accompagnement de la séparation parentale	2	
Service organisation et planification	3	
Service de protection des mineurs	10	
Pouvoir judiciaire – Service administratif	1	1%
Greffe de l'assistance juridique	1	
Santé et mobilités	9	4%
Office cantonal de la santé	2	
Office cantonal des véhicules	4	
Service de la consommation et des affaires vétérinaires	3	
Territoire (DT)	6	3%
Office des autorisations de construire	3	
Office cantonal du logement et de la planification foncière	1	
Office cantonal de l'agriculture et de la nature	1	
Service des monuments et des sites	1	

Établissements publics autonomes – Mission(s) de droit public	32	15%
Caisse cantonale genevoise de chômage (CCGC)	4	
Curatelle privée (LMéd-GE, art. 2, al.1, let. d)	1	
Établissements publics pour l'intégration	1	
Fondation officielle de la jeunesse	1	
Fondation des parkings	2	
Groupement intercommunal pour l'animation parascolaire	1	
Haute École Spécialisée de Suisse occidentale	1	
Hospice général	8	
Hôpitaux Universitaires de Genève	2	
Office cantonal des assurances sociales (OCAS)	4	
Secrétariat des Fondations Immobilières de Droit Public	1	
Services industriels de Genève (SIG)	1	
Université de Genève	5	

Communes	10	5%
Genève	6	
Bernex	1	
Chancy	1	
Lancy	1	
Onex	1	

TOTAL GENERAL	206¹⁾
----------------------	-------------------------

¹⁾ n = 188 dossiers ouverts dont 15 concernent plusieurs instances.

Bureau de médiation administrative

Rue Jean-Calvin 8

Case postale 3964

1211 Genève 3

+41 (0) 22 327 95 79

bma@etat.ge.ch

www.ge.ch/lc/bma

