

Rapport de l'Office de médiation pour l'année 2022

1. Les chiffres

1.1 Demandes de renseignements juridiques/conseils et conciliations

Mois	Institutions troisième âge		Crèches		Institutions adultes en situation de handicap		Aide et soins à domicile, prestations Spitex comprises		Institutions aide en cas d'addiction		Institutions enfance et jeunesse		Toutes les catégories	
	Cas	Heures	Cas	Heures	Cas	Heures	Cas	Heures	Cas	Heures	Cas	Heures	Cas	Heures
Janvier	16	25.90	0	0.00	8	10.45	2	1.00	0	0.00	1	4.45	27	41.80
Février	29	29.10	0	0.00	8	10.10	2	2.35	0	0.00	3	2.90	42	44.45
Mars	20	17.60	0	0.00	11	11.35	4	1.40	1	1.00	0	0.00	36	31.35
Avril	9	14.20	1	2.60	5	6.00	2	3.00	0	0.00	3	1.90	20	27.70
Mai	22	29.95	0	0.00	8	16.85	2	0.70	0	0.00	3	13.70	35	61.20
Juin	16	21.60	1	0.20	3	9.60	6	7.55	0	0.00	3	4.50	29	43.45
Juillet	7	7.15	0	0.00	3	1.55	1	1.75	0	0.00	1	2.90	12	13.35
Août	20	23.10	2	0.75	14	15.35	13	12.30	0	0.00	4	2.70	53	54.20
Sep-tembre	17	21.75	1	1.35	4	6.70	5	5.30	0	0.00	4	6.90	31	42.00
Octobre	15	15.95	0	0.00	10	13.15	4	4.20	0	0.00	1	6.25	30	39.55
Novembre	22	30.90	3	1.75	5	14.80	3	1.75	1	0.40	1	1.10	35	50.70
Décembre	16	21.25	3	3.35	7	4.35	2	3.75	0	0.00	1	1.35	29	34.05
TOTAL	209	258.45	11	10.00	86	120.25	46	45.05	2	1.40	25	48.65	379	484

1.2 Conciliations

	Institutions troisième âge	Crèches	Institutions adultes en situation de handicap	Aide et soins à domicile, prestations Spitex comprises	Institutions aide en cas d'addiction	Institutions enfance et jeunesse	Toutes les catégories
Janvier	6	0	2	0	0	1	9
Février	1	0	0	1	0	0	2
Mars	0	0	0	0	1	0	1
Avril	1	0	1	1	0	0	3
Mai	4	0	2	0	0	0	6
Juin	2	0	3	1	0	1	7
Juillet	1	0	0	1	0	2	4
Août	3	0	1	1	0	0	5
Septembre	7	0	1	1	0	2	11
Octobre	4	0	0	1	0	0	5
Novembre	4	0	2	0	0	0	6
Décembre	1	0	0	0	0	0	1
Total	34	0	12	7	1	6	60

1.3 Cas par thème

	Institutions troisième âge	Crèches	Institutions adultes en situa- tion de handicap	Aide et soins à domicile, presta- tions Spitex comprises	Institutions aide en cas d'addiction	Institutions enfance et jeunesse	Total
Tarifs / coûts / classifications	21	0	2	3	0	1	27
Assurances sociales	4	0	2	3	0	0	9
Soins et assistance	54	2	12	7	0	2	77
Droits de la clientèle	18	0	5	1	0	1	25
Droit de la protection de l'enfant et de l'adulte	14	0	13	4	0	1	32
Droit du travail / situation profession- nelle	29	4	20	4	0	12	69
Questions contractuelles	51	2	6	6	2	3	70
Agressions, abus, violences autres que sexuelles	10	1	6	3	0	0	20
Agressions, abus, violences sexuelles	1	2	8	0	0	3	14
Autres	7	0	12	15	0	2	36
Total	209	11	86	46	2	25	379
Dont conciliations	34	0	12	7	1	6	60

L'année 2022 de la Fondation de l'Office bernois de médiation pour les questions du troisième âge, de l'encadrement et des homes a été marquée par l'élargissement du champ d'activité aux crèches et aux institutions d'aide en cas d'addiction. Ces deux secteurs sont venus s'ajouter dans le cadre de la collaboration fructueuse avec la Direction de la santé, des affaires sociales et de l'intégration. C'est Kathrin Straub, avocate expérimentée disposant également d'une formation de médiatrice, qui s'est chargée de la médiation en lien avec les institutions d'aide en cas d'addiction. Une nouvelle collaboration a par ailleurs été instaurée avec l'Office des mineurs (OM) en ce qui concerne les institutions pour l'enfance et la jeunesse dans le cadre du regroupement de ces dernières au sein de la Direction de l'intérieur et de la justice.

Comme les années précédentes, la durée de traitement a été très variable d'un cas à l'autre. La difficulté a résidé notamment dans l'aspect juridique qui requérait une analyse approfondie, par exemple dans le domaine du droit du travail ou sur certaines questions de décomptes. D'autres demandes ont nécessité une médiation qui impliquait plusieurs parties parfois en total désaccord et avec des intérêts très divergents. Dans ce cas, la difficulté consiste à inciter l'ensemble des parties impliquées à parler et à instaurer un climat de confiance suffisant pour que chaque personne ait envie d'exprimer ses préoccupations et son point de vue et qu'elle puisse le faire. Il faut alors généralement plusieurs séances. Par ailleurs, les parties impliquées consultent régulièrement l'Office de médiation par téléphone lorsqu'une procédure s'étend sur une longue durée. Le traitement d'un cas a duré en moyenne 1,28 heure en 2022 (2021 : 1,45). La différence s'explique aussi du fait d'une statistique plus précise à partir de 2022 qui établit une distinction plus claire entre travail d'organisation général et traitement d'un cas. S'agissant de la durée moyenne d'une consultation, il convient de toujours garder à l'esprit que certaines demandes simples peuvent être réglées en un quart d'heure à la satisfaction de la personne qui appelle, mais que les cas complexes requièrent plusieurs heures.

En 2022, c'est à nouveau le domaine des institutions du troisième âge qui a généré le plus grand nombre de demandes, à savoir 209 (2021 : 216). Le nouveau secteur des crèches n'a enregistré de son côté que 11 demandes. En ce qui concerne les institutions pour adultes en situation de handicap, le nombre de demandes s'est élevé à 86, soit un volume comparable à celui de l'année précédente (2021 : 90). Dans le domaine de l'aide et des soins à domicile, prestations Spitex comprises, le nombre de cas a passé de 55 en 2021 à 46 en 2022, se rapprochant ainsi des valeurs observées à plus long terme. Le secteur des institutions d'aide en cas d'addiction, nouveau venu au sein de l'office, a enregistré deux demandes. Enfin, dans le domaine des institutions pour l'enfance et la jeunesse, le nombre de cas, qui se maintenait jusqu'ici à un niveau bas, a augmenté de manière sensible en 2022, passant à 25 (2021 : 19). Cette hausse peut s'expliquer par l'extension du champ d'activité à l'ensemble des institutions pour l'enfance et la jeunesse dans le canton.

Le nombre total de conciliations a passé de 46 l'année précédente à 60 en 2022, ce qui reflète vraisemblablement l'élargissement du champ d'activité de l'Office de médiation. Les conciliations ont été les plus nombreuses dans la catégorie ayant enregistré le plus de demandes, à savoir celle des institutions du troisième âge (34 conciliations, contre 32 en 2021). Le secteur des crèches n'a pas encore généré de demandes de conciliation. Les médiations dans la catégorie des institutions pour adultes en situation de handicap ont été au nombre de 12 et se situent par conséquent dans le même ordre de grandeur que l'année précédente (2021 : 11). Les conciliations en lien avec l'aide et les soins à domicile, prestations Spitex comprises, ont augmenté de manière significative face à un nombre de cas en baisse (2022 : 7 pour un total de 46 cas ; 2021 : 2 pour 55 cas). On a enregistré une conciliation dans la nouvelle catégorie des institutions d'aide en cas d'addiction. Enfin, dans le secteur des institutions pour l'enfance et la jeunesse, une médiation a été nécessaire dans 6 cas (2021 : 1), les chiffres étant repartis à la hausse après un recul très net en 2021.

S'élevant en tout à 77, les demandes portant sur les soins et l'assistance viennent en tête en 2022 dans l'évaluation par thème (2021 : 59), détrônant de la première place les questions d'ordre contractuel et celles relatives au droit du travail. Ces deux catégories suivent avec des valeurs presque identiques : les questions contractuelles avec 70 cas (2021 : 68), et le droit du travail ou la situation professionnelle avec 69 cas (2021 : 60). Les demandes (25) concernant les droits de la clientèle sont en net recul par rapport à l'année précédente (45 en 2021), ce qui s'explique vraisemblablement par la levée des mesures liées au coronavirus dans les institutions. 36 demandes ont porté sur des sujets en marge, voire en dehors du champ d'activité de l'Office de médiation (2021 : 43). Cela reflète en partie la détresse de certaines personnes qui n'obtiennent de l'aide de nulle part et qui, en désespoir de cause, s'adressent à l'Office de médiation, comme cette personne privée par son avocat, décédé dans l'intervalle, des indemnités de l'assurance sociale qui lui revenaient suite à un accident. Les demandes sont aussi récurrentes concernant les traitements dentaires. Dans de tels cas, les médiatrices renvoient les personnes vers les services compétents – pour autant qu'ils existent. 34 demandes ont par ailleurs été adressées à l'Office de médiation en 2022 concernant des agressions, abus et violences d'ordre sexuel ou non (2021 : 31). Le droit de la protection de l'enfant et de l'adulte a été à l'origine de 32 demandes (2021 : 25), le secteur des tarifs, coûts et classifications en ayant généré pour sa part 27 (2021 : 38) et celui des assurances sociales 9 (2021 : 11).

2. Autres thèmes et événements

K. Kummer s'est rendue en mars 2022 à l'assemblée générale de l'association Social-bern et a eu également l'occasion de présenter l'Office de médiation au comité de cette dernière en octobre. Début juin, elle a réalisé, pour les bénévoles du service de visites de la paroisse de Heimiswil, une formation continue sur le thème des situations difficiles lors des visites. Elle a fait un exposé consacré aux droits fondamentaux et aux droits humains de la personne âgée lors de la journée de formation continue proposée par l'association GERONTOLOGIE CH le 25 août 2022 à Olten. Enfin, K. Kummer a elle-même suivi une formation continue sur la manière de mener un entretien dans un esprit de désescalade ainsi que des cours spécifiques à la médiation.

Berne, le 24 avril 2023



Kathrin Kummer, D^{re} en droit
Médiatrice