

Rapport de l'Office de médiation pour l'année 2023

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	17.50	1	4.25	10	13.50	1	1.90	1	1.50	2	1.15	31	39.80
Février	23	30.90	0	0.50	13	19.70	4	4.05	0	0.00	4	3.25	44	58.40
Mars	15	12.55	2	1.60	6	14.00	6	3.90	0	0.00	2	4.85	31	36.90
Avril	15	18.30	1	1.05	8	13.45	3	0.95	1	1.70	0	5.95	28	41.40
Mai	22	18.05	1	0.75	7	9.75	4	1.55	0	0.00	2	5.65	36	35.75
Juin	18	15.55	0	0.00	17	18.10	2	1.10	0	0.00	0	1.25	37	36.00
Juillet	16	23.85	1	0.75	5	10.20	2	1.40	0	0.00	4	1.90	28	38.10
Août	14	8.20	1	0.65	18	17.65	5	2.95	0	0.00	2	1.40	40	30.85
Septembre	12	12.95	0	0.00	9	10.65	3	4.05	0	0.00	1	1.20	25	28.85
Octobre	18	14.25	1	0.30	13	27.95	3	1.10	1	1.70	2	1.70	38	47.00
Novembre	22	15.75	2	8.25	9	22.30	5	3.15	2	2.10	2	1.40	42	52.95
Décembre	14	8.30	0	1.00	3	5.15	2	1.20	1	0.50	2	1.55	22	17.70
TOTAL	205	196.15	10	19.10	118	182.40	40	27.30	6	7.50	23	31.25	402	463.70

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	1	0	0	0	0	0	1
Février	3	0	1	0	0	0	4
Mars	1	0	1	0	0	1	3
Avril	3	0	1	0	1	0	5
Mai	2	0	2	0	0	0	4
Juin	1	0	1	0	0	0	2
Juillet	3	0	3	0	0	0	6
Août	0	0	1	1	0	0	2
Septembre	1	0	0	0	0	0	1
Octobre	2	0	3	0	0	1	6
Novembre	0	0	2	0	0	0	2
Décembre	0	1	0	1	0	0	2
Total	17	1	15	2	1	2	38

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	26	1	9	1	1	1	39
Assurances sociales	7	0	1	3	0	0	11
Soins et assistance	62	1	21	4	0	2	90
Droits de la clientèle	15	0	6	2	3	0	26
Droit de la protection de l'enfant et de l'adulte	8	0	8	4	0	0	20
Droit du travail / situation professionnelle	18	3	24	8	0	6	59
Questions contractuelles	47	4	14	3	0	2	70
Agressions, abus, violences autres que sexuelles	7	0	7	4	1	3	22
Agressions, abus, violences sexuelles	4	0	12	0	0	3	19
Autres	11	1	16	11	1	6	46
Total	205	10	118	40	6	23	402
dont conciliations	17	1	15	2	1	2	38

En 2023, l'Office de médiation a renforcé son activité dans les nouveaux domaines, à savoir les crèches et les institutions d'aide en cas d'addiction. Il a enregistré par ailleurs une hausse très nette des cas dans les institutions pour adultes en situation de handicap, leur nombre ayant passé de 86 en 2022 à 118 en 2023 (à titre de comparaison : 123 cas en 2018). Le nombre total de cas a passé de 379 en 2022 à 402 en 2023.

Le type et la nature des demandes étaient très variés, et il est arrivé à maintes reprises que l'Office de médiation ne soit pas compétent dans le cas d'espèce. Par conséquent, les demandes n'ont pas été traitées et les personnes ont été aiguillées vers d'autres services compétents, pour autant qu'ils existent. Hormis les appels émanant de personnes très stressées qui s'adressent à l'Office de médiation pour toutes sortes de problèmes (par exemple un conflit avec un centre de fitness), celui-ci reçoit aussi régulièrement des demandes adéquates sur le fond, mais qui n'ont aucun rapport de lieu avec le canton de Berne. Ce sont notamment les cas dans lesquels ni la personne concernée, ni les proches, ni l'institution ne se situent dans le canton de Berne. Citons pour mémoire une demande adressée par une personne faisant valoir que tout au moins le siège juridique de l'entreprise concernée se trouvait dans le canton de Berne. L'Office de médiation a dû malgré tout refuser le cas pour incompétence à raison du lieu, parce qu'il se déroulait dans un autre canton. Ces demandes reflètent l'absence regrettable de structures de médiation similaires dans bon nombre de cantons.

Le traitement d'un cas a duré en moyenne 1,15 heure en 2023, se situant dès lors dans le même ordre de grandeur que l'année précédente (2022 : 1,28). Il convient de souligner à cet égard que les médiations ont diminué d'un tiers environ en 2023 ; or, celles-ci requièrent, par définition, bien plus de temps que de simples consultations.

En 2023, le domaine des institutions du troisième âge arrive à nouveau en tête avec 205 demandes (2022 : 209). Avec 10 cas, le nombre dans le secteur des crèches est resté pour ainsi dire stable (2022 : 11). Les chiffres ont en revanche augmenté par rapport à l'année précédente s'agissant des institutions pour adultes en situation de handicap, le total atteignant 118 (2022 : 86), notamment avec une hausse très nette dans la catégorie « Soins et assistance » qui avait enregistré 12 cas en 2022 et en comptabilise 21 en 2023. Dans le domaine de l'aide et des soins à domicile, prestations Spitex comprises, le nombre de cas s'est monté à 40 et se situe dans le même ordre de grandeur que l'année précédente (2022 : 46), restant ainsi à un niveau élevé depuis trois ans. Le secteur des institutions d'aide en cas d'addiction a passé à 6 demandes (2022 : 2), se maintenant à un niveau bas. Enfin, dans le domaine des institutions pour l'enfance et la jeunesse, le volume des demandes, au nombre de 23, reste similaire à celui de 2022 (25).

Les cas de conciliation ont diminué par rapport à l'année précédente, passant à 38 (2022 : 60). Comme le laissait supposer le nombre total de cas générés par la catégorie des institutions du troisième âge, c'est cette dernière qui a aussi enregistré le plus grand nombre de demandes de médiation, à savoir 17. Ce nombre se situe ainsi nettement au-dessous de celui de l'année précédente (2022 : 34). Le secteur des crèches a été à l'origine d'une médiation (2022 : 0). Quelque 15 médiations ont été nécessaires dans la catégorie des institutions pour adultes en situation de handicap (2022 : 12), 2 dans le domaine de l'aide et des soins à domicile, prestations Spitex comprises (2022 : 7), les chiffres tendant ici à se rapprocher à nouveau de la moyenne pluriannuelle. La catégorie des institutions d'aide en cas d'addiction n'affiche pas de changements, ayant enregistré une médiation tout comme l'année précédente (2022 : 1). Enfin, il y a eu deux médiations dans le secteur des institutions pour l'enfance et la jeunesse (2022 : 6).

Comme en 2022, les demandes portant sur les soins et l'assistance viennent en tête dans l'évaluation par thème (2023 : 90, 2022 : 77). Elles sont suivies par les questions d'ordre contractuel, toujours au nombre de 70 comme l'année précédente (2022 : 70). S'élevant à 59, les cas relevant du droit du travail sont également nombreux (2022 : 69). Ces trois domaines constituent la majeure partie des demandes, comme en témoigne l'expérience de longue date. Le nombre de cas est resté pour ainsi dire stable dans le domaine des droits de la clientèle : 26 en 2023 (2022 : 25). Des demandes sont parvenues à 46 reprises concernant des sujets peu courants ou n'entrant pas dans les attributions de l'Office de médiation. Les agressions, abus et violences d'ordre sexuel ou non ont fait l'objet de 41 demandes (2022 : 34). 20 demandes concernaient le droit de la protection de l'enfant et de l'adulte (2022 : 32), 39 le secteur des tarifs, coûts et classifications (2022 : 27). Enfin, les assurances sociales ont été à l'origine de 11 demandes (2022 : 9).

2. Autres thèmes et événements

Le 31 janvier 2023, K. Kummer a présenté l'Office de médiation et participé à une table ronde à l'occasion d'une formation continue proposée par l'Office des mineurs et consacrée aux instances de signalement internes. Elle a noué des contacts avec l'Office de l'Ombudsman des droits de l'enfant Suisse et avec l'organisation du monde du travail *OdA Soziales Bern*, et elle a présenté l'Office de médiation en avril auprès de la Conférence spécialisée de la Ville de Berne dédiée à la diversité. Dans le cadre du projet cantonal « Symbole commémoratif bernois » en mémoire des victimes des mesures de coercition à des fins d'assistance et des placements extrafamiliaux, elle a participé à la table ronde organisée le 26 mai 2023 dans la paroisse réformée de Bümpliz à l'occasion d'une lecture scénique d'extraits du livre « Auf der Grube ». Elle a par ailleurs pu émettre

des suggestions pour la brochure « Alter und Pflege zu Hause », éditée par la Fondation alémanique pour la protection des consommateurs (SKS).

Berne, le 13 mars 2023



Kathrin Kummer, D^{re} en droit
Médiatrice

JAHRESRECHNUNG 2023

Stiftung Bernische Ombudsstelle für Alters-, Betreuungs- und Heimfragen

Bern

Bilanz per 31. Dezember 2023

Erfolgsrechnung 2023

Anhang

Jahresrechnung 2023

Bilanz per 31. Dezember 2023	31.12.2023		31.12.2022	
	CHF	%	CHF	%
Postguthaben	0		6'043	
Bankguthaben	33'726		43'312	
Flüssige Mittel	33'726	68.0	49'355	83.6
Forderung gegenüber Kanton Bern - GSI (Saldo Betriebsabrechnung)	15'848		9'675	
übrige Forderungen	15'848	32.0	9'675	16.4
Umlaufvermögen	49'574	100.0	59'030	100.0
AKTIVEN	49'574	100.0	59'030	100.0
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	5'807	11.7	17'194	29.1
Verbindlichkeit gegenüber Kanton Bern - DIJ (Saldo Betriebsabrechnung)	21'039		22'688	
Übrige Verbindlichkeiten	21'039	42.4	22'688	38.4
Passive Rechnungsabgrenzungen	5'740	11.6	2'160	3.7
Kurzfristiges Fremdkapital	32'586	65.7	42'041	71.2
Fremdkapital	32'586	65.7	42'041	71.2
Stiftungskapital	15'000		15'000	
Freies Stiftungsvermögen	1'988		1'988	
Stiftungskapital	16'988		16'988	
Stiftungskapital	16'988	34.3	16'988	28.8
Passiven	49'574	100.0	59'030	100.0

Jahresrechnung 2023

Erfolgsrechnung 2023	01.01.-31.12.2023		01.01.-31.12.2022	
	CHF	%	CHF	%
Betriebsbeitrag Kanton Bern - GSI	150'000		150'000	
Betriebsbeitrag Kanton Bern - DIJ	42'198		41'198	
Erträge aus Spenden	0		1'150	
Betrieblicher Ertrag	192'198	100.0	192'348	100.0
Honorare Ombudsfrau	-166'291		-168'189	
Entschädigungen Stiftungsrat	-1'374		-1'800	
Buchführung, Revision	-4'930		-3'780	
Telefon, Porti	-1'507		-2'313	
Abgaben und Gebühren	-305		-400	
Büromaterial, Drucksachen	-329		-215	
Übriger Verwaltungsaufwand	-1'138		-2'256	
Öffentlichkeitsarbeit (2023: Neugestaltung Homepage)	-11'073		-277	
Übriger betrieblicher Aufwand	-186'948	-97.3	-179'230	-93.2
Finanzaufwand	-59	0.0	-105	-0.1
Ausgabenüberschuss	5'191	2.7	13'012	6.8
Betriebsabrechnung Kanton Bern - GSI	15'848		9'675	
Betriebsabrechnung Kanton Bern - DIJ	-21'039		-22'688	
Reinergebnis	0	0.0	0	0.0