

## Rapport de la médiatrice pour l'année 2020

### 1. Les chiffres

#### 1.1 Demandes de renseignements juridiques/conseils et conciliations

Mois	Institutions troisième âge		Institutions enfance/adolescence		Institutions adultes en situation de handicap		Aide et soins à domicile, prestations Spitex comprises		Toutes les catégories	
	Cas	Heures	Cas	Heures	Cas	Heures	Cas	Heures	Cas	Heures
Janvier	20	35.60	2	0.90	6	5.25	2	1.30	30	43.05
Février	16	20.90	1	2.00	9	12.50	2	0.60	28	36.00
Mars	19	27.30	0	0.25	9	7.85	2	1.00	30	36.40
Avril	21	20.90	2	1.80	7	13.55	5	5.40	35	41.65
Mai	28	32.65	4	6.05	8	17.65	1	3.50	41	59.85
Juin	22	30.60	2	2.55	6	10.30	1	0.95	31	44.40
Juillet	16	18.30	0	0.40	4	5.80	3	5.50	23	30.00
Août	17	22.85	4	6.30	10	8.15	2	2.65	33	39.95
Septembre	23	26.53	6	5.83	12	11.63	4	3.53	45	47.50
Octobre	18	21.05	0	1.35	9	7.95	5	3.65	32	34.00
Novembre	17	23.95	0	3.60	11	19.20	0	1.30	28	48.05
Décembre	8	7.40	2	1.05	8	11.80	1	0.45	19	20.70
<b>Total</b>	<b>225</b>	<b>288.03</b>	<b>23</b>	<b>32.08</b>	<b>99</b>	<b>131.63</b>	<b>28</b>	<b>29.83</b>	<b>375</b>	<b>481.55</b>

#### 1.2 Conciliations

Mois	Institutions troisième âge	Institutions enfance/adolescence	Institutions adultes en situation de handicap	Aide et soins à domicile, prestations Spitex comprises	Toutes les catégories
Janvier	9		2		11
Février	2	2			4
Mars	13		1	1	15
Avril	1		2		3
Mai	4	1	2		7
Juin	6		1		7
Juillet	3		2		5
Août	3	5			8
Septembre	3	2	1		6

Octobre	3				3
Novembre	6		2		8
Décembre			1		1
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>78</b>

### 1.3 Cas par catégorie

	Institutions troisième âge	Institutions enfance/ adolescence	Institutions adultes en situa- tion	Aide et soins à do- micile, prestations Spitex comprises	Total
Tarifs / coûts / classifications	15	0	3	3	21
Assurances sociales	5	0	1	0	6
Soins et assistance	46	3	10	3	62
Droits des patients	42	1	13	0	56
Droit de protection des enfants et des adultes	9	1	9	3	22
Droit du travail / situation professionnelle	35	12	26	3	76
Questions contractuelles	50	1	15	5	71
Agressions, abus, violences autres que sexuelles	13	1	8	3	25
Agressions, abus, violences sexuelles	1	2	6	3	12
Autres	9	2	8	5	24
<b>Total</b>	<b>225</b>	<b>23</b>	<b>99</b>	<b>28</b>	<b>375</b>
<b>Dont conciliations</b>	<b>53</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>78</b>

L'année 2020 a été marquée par le coronavirus. À partir de mars et jusqu'à l'automne, des restrictions de contact et de visite, parfois rigoureuses, ont été appliquées dans les institutions pour les personnes âgées mais aussi dans celles pour les personnes en situation de handicap. Ces réglementations ont également été appliquées aux personnes dans des logements avec prestations. Les besoins de transfert entre les institutions et les résidentes et résidents ainsi que leurs proches qui cherchaient un conseil ont augmenté en conséquence. Cela est apparu de manière particulièrement claire dans les demandes de transfert en mars, qui avec 15 nouveaux transferts se démarque même en comparaison pluriannuelle. De manière générale, les transferts 2020 ont atteint un sommet historique avec 78 cas (2019 : 36). Le nombre d'heures total de la charge de travail de la médiatrice a atteint 481.55 heures en 2020, soit 1.28 heure par cas (2019 : 1.40). Il convient de relever à cet égard que certains cas ont nécessité un suivi sur des semaines et des entretiens avec plusieurs intervenants, alors que d'autres n'ont nécessité qu'un conseil par téléphone. En lien avec la pandémie, la médiatrice a constaté à quel point la détresse, la colère et la désolation des personnes concernées et des proches étaient grandes, mais également le sentiment d'épuisement, la charge mentale et la volonté de donner le meilleur de la part de nombreuses directions d'institutions. Il a sans cesse fallu louver entre les droits fondamentaux des résidentes et résidents et les besoins des institutions confrontées à la pandémie. Pour la médiatrice, il est alors déterminant de ne

pas oublier que les résidentes et résidents des institutions ont eux aussi des droits fondamentaux et que les éventuelles restrictions de ces droits doivent toujours être proportionnées.

Dans le domaine du personnel, la situation tendue a accentué les conflits en droits du travail, avec des absences de professionnels et un stress renforcé. S'y sont ajoutées les divergences d'opinion entre les employés et les institutions sur les mesures de protection. L'éventail des concepts de protection a été d'une largeur impressionnante. Il a aussi fallu examiner dans certains cas des questions concernant la compensation d'heures supplémentaires et des retards des employeurs.

La plupart des demandes ont été formulées, cette année encore, dans le domaine du troisième âge, plus précisément 225 (2019 : 177). L'augmentation par rapport à l'année précédente est remarquable et semble aussi due à la crise sanitaire. Dans les autres domaines, les chiffres sont similaires à l'année précédente : institutions pour l'enfance et l'adolescence 23 (2019: 29), institutions pour adultes en situation de handicap 99 (2019 : 106), aide et soins à domicile, prestations Spitex comprises 28 (2019 : 22).

Le nombre de conciliations a fortement augmenté dans le domaine du troisième âge, avec 53 cas (2019 : 20). Il en va de même pour le domaine des institutions pour l'enfance et l'adolescence (2020 : 10, 2019 : 3). Toutefois, plusieurs cas se rapportent ici à une seule institution. En ce qui concerne les institutions pour adultes en situation de handicap, les conciliations ont légèrement augmenté, à savoir de 10 en 2019 à 14 en 2020. Dans le domaine de l'aide et des soins à domicile, prestations Spitex comprises, un cas de transfert a été enregistré (2019 : 3).

Sur le plan thématique, les questions liées au droit du travail ont prédominé avec 76 demandes (2019 : 88). En 2020 également, ce groupe de cas a été suivi par celui des demandes d'ordre contractuel (2020 : 71, 2019 : 56). Suivent, conformément à ce qui est le cas depuis des années, les demandes concernant les soins et l'encadrement avec 62 demandes (2019 : 50). En raison de la crise sanitaire et des mesures prononcées, le nombre de demandes concernant les droits des clientes et clients a explosé à 56 cas (2019 : 12). Cela représente quasiment une multiplication par cinq. Comme indiqué précédemment, les questions abordées ici concernaient la liberté individuelle, donc le droit de recevoir des visites, de quitter l'institution pour des sorties et week-ends et le droit de contact avec les proches. Les cas d'agressions, d'abus et de violence sexuelles et autres que sexuelles étaient au nombre de 37 en 2020 (2019 : 40).

## **2. Autres thèmes et événements**

En 2020, une partie du travail de médiation a été réalisée sous forme virtuelle. Toutefois, cette part est restée congrue, car nombre de demandeurs privilégient l'entretien téléphonique ou la rencontre en personne. Le nombre de transferts réalisés directement dans les institutions a baissé en raison de la pandémie. Plusieurs entretiens de transfert ont eu lieu à l'office de médiation. Malgré le respect des mesures de protection, il a été possible, à un point étonnamment satisfaisant, d'établir un contact constructif entre les parties.

En 2020, la pandémie a également restreint considérablement les possibilités de réseautage et d'apprentissage en commun. Malgré tout, la médiatrice a resserré ses liens avec les centres de compétence, autorités et services spécialisés. Elle a également participé à l'automne à l'atelier de réseautage « Procédure en cas de soupçon de violence sexuelle » du groupe de travail interassociatif « Charte pour la prévention » et du « Réseau domaine des loisirs ».

Berne, le 12 avril 2021



Kathrin Kummer  
Médiatrice