

Rapport de la médiatrice pour le 2^e semestre 2013

1. Les chiffres

Remarque préliminaire: les statistiques anonymisées exigent que les cas soient enregistrés par thème dès qu'ils surviennent – comme les statistiques ne comportent que des chiffres (et aucun nom), la médiatrice ne peut plus vérifier a posteriori si un cas a déjà été enregistré. Au début d'un cas, il n'est toutefois pas toujours évident de savoir si l'on est en présence d'une conciliation, donc si le demandeur souhaite que la médiatrice négocie avec l'autre partie. Contrairement aux statistiques antérieures, les statistiques ci-dessous ne font donc aucune distinction, dans le premier tableau, entre les demandes de renseignements juridiques/conseils et les conciliations, et présentent un état global des cas. Il faut se référer à un second tableau pour obtenir des informations sur le nombre de cas, par rapport au total, qui ont évolué vers une conciliation.

1.1 Demandes de renseignements juridiques/conseils et conciliations

Mois	Troisième âge		Enfance / adolescence		Adultes handicapés		Domaine privé / Spitex		Toutes les catégories	
	Cas	Heures	Cas	Heures	Cas	Heures	Cas	Heures	Cas	Heures
Juillet	32	15,30	3	2,40	14	13,00	0	0,40	49	31,10
Août	27	25,52	2	1,60	16	20,36	3	5,40	48	52,88
Septembre	13	11,80	1	3,35	12	10,76	1	0,80	27	26,71
Octobre	27	21,76	1	3,46	10	7,56	0	1,81	38	34,59
Novembre	14	22,05	1	6,55	10	10,45	1	0,95	26	40,00
Décembre	25	17,37	1	2,50	9	18,05	0	0,35	35	38,27
TOTAL	138	113,8	9	19,86	71	80,18	5	9,71	223	223,55

1.2 Dont conciliations

Mois	Troisième âge	Enfance / adolescence	Adultes handicapés	Domaine privé / Spitex	Toutes les catégories
Juillet	0	0	1	0	1
Août	5	0	2	1	8
Septembre	0	1	1	0	2
Octobre	1	0	3	0	4
Novembre	0	0	1	0	1

Décembre	1	0	3	0	4
TOTAL	7	1	11	1	20

1.3 Cas par catégorie

	Troisième âge	Enfance / adolescence	Adultes handicapés	Domaine privé / Spitex	TOTAL
Tarifs / coûts / classifications	21	1	5	1	28
Assurances sociales	10	0	0	0	10
Soins et assistance	17	2	8	0	27
Droits des patients (médication, autodétermination, information, dossier médical)	11	1	9	0	21
Droit de protection des enfants et des adultes	6	1	4	0	11
Droit du travail / situation de travail	29	3	18	2	52
Questions contractuelles	20	0	6	0	26
Agressions, abus, violences autres que sexuelles	4	0	2	1	7
Agressions, abus, violences sexuelles	2	1	9	0	12
Autres	18	0	10	1	29
TOTAL	138	9	71	5	223

Dont conciliations	7	1	11	1	20
---------------------------	----------	----------	-----------	----------	-----------

Au total, 223 cas ont été traités durant le 2^e semestre 2013 (256 au 1^{er} semestre 2013), dont 203 demandes de renseignements juridiques et de conseils (243 au 1^{er} semestre) et 20 conciliations (13 au 1^{er} semestre).

Comme au 1^{er} semestre, avec 138 demandes de renseignements juridiques et de conseils (169 au 1^{er} semestre), le troisième âge vient en tête des dossiers traités, suivi des adultes handicapés, avec 71 dossiers (62 au 1^{er} semestre). En ce qui concerne l'enfance et l'adolescence, le nombre de dossiers, 9 en l'occurrence, est plus ou moins identique à celui du 1^{er} semestre (8). Quant au domaine privé / Spitex, il a produit très peu de dossiers, 5 pour être précis (17 au 1^{er} semestre).

Le nombre de cas de conciliation reflète plus ou moins cette répartition. Ainsi, on relève 7 conciliations liées au troisième âge (8 au 1^{er} semestre), 11 liées aux adultes handicapés (5 au 1^{er} semestre) et un cas respectivement lié à l'enfance et à l'adolescence, d'une part, et au domaine privé / Spitex, d'autre part (0 au 1^{er} semestre).

Les thèmes les plus fréquemment rencontrés ont été le droit du travail, avec 52 demandes (53 au 1^{er} semestre [à noter toutefois que nous ne disposons que des chiffres concernant les demandes de renseignements juridiques et de conseils]), suivi des soins et de l'assistance, avec 27 cas (41 au 1^{er} semestre [à noter toutefois que nous ne disposons que des chiffres concernant les demandes de renseignements juridiques et de conseils]: 41) et des questions contractuelles, avec 26 demandes de conseils (57 au 1^{er} semestre [à noter toutefois que nous ne disposons que des chiffres concernant les demandes de renseignements juridiques et de conseils]). Les demandes sortant des grands thèmes couramment abordés ont également été relativement nombreuses, avec 29 consultations (19 au 1^{er} semestre [à noter toutefois que nous ne disposons que des chiffres concernant les demandes de renseignements juridiques et de conseils]). Les agressions sexuelles et autres que sexuelles ont nécessité 19 consultations (7 au 1^{er} semestre [à noter toutefois que nous ne disposons que des chiffres concernant les demandes de renseignements juridiques et de conseils]).

Avec un total de 223 cas traités et 223,55 heures de prestations, le traitement de chaque cas a donc pris en moyenne une heure. Concrètement, un grand nombre de cas ne nécessitent qu'une demi-heure de consultation; quelques cas en revanche prennent plusieurs heures. Il s'agit alors souvent de différends en matière de droit du travail, qui peuvent être généralement résolus à la satisfaction des deux parties au moyen d'un accord élaboré par la médiatrice.

2. Autres thèmes et événements

A l'occasion d'un événement organisé à l'intention des collaborateurs, la présidente de la Fondation, Elisabeth Mazzarol, et la nouvelle médiatrice ont eu l'opportunité de présenter la fondation et le travail de la médiatrice à la Direction de la santé publique et de la prévoyance sociale du canton de Berne. La médiatrice a rencontré Madame Rahel Stucker, responsable du Service de coordination et de conseil (SSCP). Elle a aussi participé à la séance annuelle d'échange d'expériences avec les médiatrices de divers cantons et institutions à Zurich. Un événement sur le thème de la violence dans le cadre de la campagne de sensibilisation «Un temps pour tout» est actuellement à l'étude, en collaboration avec Frieda Hachen, membre du Conseil de fondation. Cette manifestation devrait avoir lieu au mois d'octobre 2014.

3. Résumé

L'Office bernois de médiation pour les questions du troisième âge, de l'encadrement et des homes a traité un total de 223 cas au 2^e semestre 2013. Dans 20 de ces cas, il ne s'est pas contenté de prodiguer des conseils, il a aussi engagé une conciliation entre les parties. De toutes les catégories concernées, c'est le troisième âge qui arrive en tête, avec 138 cas. En milieu de classement, on trouve les handicapés adultes, avec 71 cas. Les problèmes liés à l'enfance et à l'adolescence (9 cas) ainsi qu'au domaine privé et Spitex (5 cas) ont été moins souvent abordés par la médiatrice. En ce qui concerne les thèmes abordés au 2^e semestre 2013 – et cela n'a rien de surprenant, vu la diminution des moyens disponibles – c'est le droit du travail et la situation de travail des personnes travaillant dans les institutions (52 cas) qui occupe le haut du pavé. Les questions liées

aux soins et à l'assistance (27 cas), aux questions contractuelles (26 cas) et aux droits des patients (21 cas) suscitent un intérêt tout aussi important.

13.3.2014

Dr Kathrin Kummer, médiatrice