

Rapport de la médiatrice pour l'année 2014

1. Les chiffres

1.1 Demandes de renseignements juridiques/conseils et conciliations

Mois	Troisième âge		Enfance / adolescence		Adultes handi-capés		Domaine privé / Spitex		Toutes les catégories	
	Cas	Heures	Cas	Heures	Cas	Heures	Cas	Heures	Cas	Heures
Janvier	22	12.65	2	3.75	6	11.00	0	0.05	30	27.45
Février	32	25.50	3	6.60	5	16.05	1	0.55	41	48.70
Mars	14	15.50	9	10.35	7	8.80	3	3.75	33	38.40
Avril	27	24.30	2	6.90	3	5.15	2	1.15	34	37.50
Mai	21	20.60	1	1.50	9	10.15	2	1.00	33	33.25
Juin	11	24.40	3	3.60	15	11.60	1	0.60	30	40.20
Juillet	15	15.15	1	0.30	6	7.40	2	0.80	24	23.65
Août	14	25.40	0	0.45	15	15.11	2	0.95	31	41.91
Septembre	21	14.85	2	2.05	6	10.10	3	2.05	32	29.05
Octobre	17	19.70	4	2.00	10	9.75	0	0.00	31	31.45
Novembre	24	21.85	3	2.70	11	11.60	1	0.95	39	37.10
Décembre	14	25.80	5	2.80	6	12.55	1	2.05	26	43.20
TOTAL	232	245.70	35	43.00	99	129.26	18	13.90	384	431.86

1.2 Conciliations

Mois	Troisième âge	Enfance / adolescence	Adultes handi-capés	Domaine privé / Spitex	Toutes les catégories
Janvier	2	0	1	0	3
Février	1	0	1	0	2
Mars	0	1	0	1	2
Avril	2	0	0	1	3
Mai	1	0	1	0	2
Juin	1	0	0	0	1
Juillet	1	0	2	0	3
Août	9	0	0	0	9
Septembre	1	0	0	0	1
Octobre	2	0	0	0	2
Novembre	0	0	0	1	1
Décembre	12	0	0	0	12
Total	32	1	5	3	41

1.3 Cas par catégorie

	Troisième âge	Enfance / adolescence	Adultes handicapés	Domaine privé / Spitex	TOTAL
Tarifs / coûts / classifications	19	0	7	1	27
Assurances sociales	4	0	1	0	5
Soins et assistance	36	3	5	1	45
Droits des patients	14	3	6	2	25
Droit de protection des enfants et des adultes	3	6	10	0	19
Droit du travail / situation de travail	64	13	28	4	109
Questions contractuelles	70	2	23	8	103
Agressions, abus, violences autres que sexuelles	11	2	9	2	24
Agressions, abus, violences sexuelles	1	3	5	0	9
Autres	10	3	5	0	18
TOTAL	232	35	99	18	384
Dont conciliations	32	1	5	3	41

En 2014, au total, 384 personnes ont cherché de l'aide auprès de l'Office bernois de médiation (479 en 2013). Dans 41 (33 en 2013) de ces cas, l'intervention de la médiatrice ne s'est pas limitée à de simples conseils/renseignements juridiques, puisque la médiatrice a également engagé une conciliation entre les parties. L'augmentation du nombre de cas de près d'un tiers dans ce domaine a eu un impact important sur le volume de travail, avec à la clé 431,86 heures de prestations. La médiatrice a donc consacré en moyenne 1,12 heure à chaque cas. Il est à noter que de nombreuses demandes ont pu être satisfaites par un simple appel téléphonique et n'ont nécessité qu'environ une demi-heure de travail. En revanche, la durée de traitement des cas augmente fortement lorsque la médiatrice est confrontée à des conflits complexes exigeant une conciliation entre toutes les parties impliquées. Dans un tel cas de figure, le dossier requiert souvent plus d'une heure de travail. Par ailleurs, les médiateurs et médiatrices d'autres cantons observent de manière générale que les gens qui demandent de l'aide se trouvent aussi de plus en plus souvent dans des situations psychiques exceptionnelles et que, ce faisant, le traitement des dossiers est devenu aussi plus complexe.

En 2014, le troisième âge a de nouveau représenté la plus grande part des demandes en termes chiffrés, avec 232 cas (307 en 2013). Comme l'année précédente, les adultes handicapés occupent une fois encore la deuxième place avec 99 dossiers (133 en 2013). Les cas dans le domaine de l'enfance et de l'adolescence (35 cas; 17 en 2013) ainsi que dans le domaine privé / Spitex (18 cas; 22 en 2013) ferment la marche en termes chiffrés, comme l'année précédente.

En matière de cas de conciliation, le troisième âge arrive nettement en tête, avec un total de 32 conciliations. En deuxième position, on trouve les adultes handicapés avec cinq dossiers. Par ailleurs, on relève un cas dans le domaine de l'enfance et de l'adolescence et trois cas dans le domaine privé / Spitex.

Du point de vue du contenu, les dossiers liés au droit du travail, tous domaines confondus, ont été les plus nombreux avec 109 cas, même si la part qu'ils représentent par rapport au total est en baisse par rapport à l'année précédente. Les dossiers liés aux contrats de soins et d'encadrement ont été presque aussi nombreux avec 103 cas; les conseils ont porté sur des thèmes tels que la résiliation, l'obligation de payer après résiliation et l'étendue des prestations à fournir dans un home. Les soins et l'encadrement ont quant à eux donné lieu à un nombre nettement inférieur de demandes (45 en l'occurrence). Les questions liées aux tarifs, aux coûts et aux classifications (27) et les conseils par rapport à des agressions autres que sexuelles (24) ont été quasiment aussi nombreuses.

2. Autres thèmes et événements

Le 20 mars 2014, la médiatrice a eu l'occasion de se présenter et de présenter aussi son travail à l'assemblée des membres de l'Association Bernoise des Institutions Sociales, SOCIALBERN. Il en a résulté des entretiens passionnants et de précieux contacts avec des personnes travaillant dans le domaine des homes, de sorte que, dès le 4 juin 2014, la médiatrice a reçu l'opportunité de participer à l'assemblée des membres de la SPIB (Société des petites institutions sociales et pédagogiques du canton de Berne) et d'y présenter son travail. Le 19 juin, SOCIALBERN a organisé un congrès sur le thème «Le point de déclaration interne comme outil de prévention contre l'exploitation et la violence sexuelles au quotidien». Lors de cet événement passionnant, la médiatrice a abordé ce thème à l'aune de son expérience et du point de vue juridique. Le 23 octobre 2014, elle a aussi présenté un exposé dans le cadre de la série d'événements «Le grand âge – tout a un temps», dans le contexte d'un cours organisé pour les personnes travaillant dans le domaine du troisième âge, les collaborateurs socio-diaconaux et les pasteurs, et ce, sur le thème de la violence dans l'encadrement domestique des personnes âgées. Le 29 octobre 2014 enfin, elle a participé à une série d'exposés et à une discussion en podium à Burgdorf sur le thème du suicide chez les personnes âgées.

En 2014, le travail de la médiatrice a été particulièrement marqué par deux vagues de demandes d'un nombre considérable de collaborateurs de différentes institutions; ces demandes concernaient des comportements erronés de supérieurs hiérarchiques, le dépassement des limites dans l'entreprise et le harcèlement. L'éclaircissement et la résolution des situations rencontrées ont constitué un important défi, ne serait-ce qu'en raison du nombre de collaborateurs ayant recherché de l'aide, et le processus n'est toujours pas entièrement bouclé à l'heure qu'il est.

La composition du Conseil de fondation a changé en 2014: Magdalena Rieben, qui a exercé avec soin pendant de longues années la fonction de secrétaire du Conseil de fondation en tant que représentante d'INSIEME canton de Berne, s'est retirée fin 2014. L'organisation est néanmoins toujours représentée aujourd'hui au Conseil de fondation par l'intermédiaire de Hans Ulrich Jau, qui y siège depuis début 2015. Une nouvelle secrétaire a été élue au Conseil de fondation en la personne de Barbara Klossner (Spitex canton de Berne), déjà membre du Conseil de fondation auparavant.

Peter Schüpbach, membre du Conseil de fondation, a lui aussi démissionné.

3. Résumé

Le travail de la nouvelle médiatrice en poste depuis la mi-2013 a été consolidé en 2014. La médiatrice a traité 384 cas, dont 41 ont nécessité une conciliation, et a pu approfondir ses contacts avec les différents acteurs dans le domaine des homes. Les demandes émanant non seulement de résidents et de collaborateurs mais aussi de responsables de homes dans des situations difficiles donnent à penser que, de manière générale, le travail de la médiatrice est jugé impartial et il est bien sûr bon qu'il en soit ainsi. Vu le nombre de cas, il semble que l'incertitude créée par le passage du financement de l'objet au financement du sujet soit un peu retombée dans l'intervalle. En revanche, on observe une complexité croissante des cas, en raison aussi de la mauvaise santé psychique des personnes en quête de conseils.

Berne, en avril 2015

Kathrin Kummer, médiatrice