

## Rapport de la médiatrice pour l'année 2016

### 1. Chiffres

#### 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
Janvier	22	16.90	3	4.75	8	7.05	0	0.75	33	29.45
Février	24	23.93	1	4.60	10	10.60	4	3.85	39	42.98
Mars	14	20.50	5	4.30	8	18.15	3	5.05	30	48.00
Avril	13	12.85	3	2.45	4	11.75	1	5.65	21	32.70
Mai	25	18.95	1	0.10	7	7.00	1	1.30	34	27.35
Juin	23	30.41	1	0.20	13	11.15	2	0.50	39	42.26
Juillet	14	15.30	0	0.00	5	7.95	2	0.75	21	24.00
Août	20	11.80	5	5.25	16	11.00	3	0.90	44	28.95
Septembre	13	21.50	3	5.55	6	16.95	4	4.40	26	48.40
Octobre	15	17.05	1	1.00	8	19.75	2	2.45	26	40.25
Novembre	18	25.90	2	2.90	7	19.40	1	2.85	28	51.05
Décembre	10	14.35	1	0.40	4	9.70	1	4.10	16	28.55
<b>TOTAL</b>	<b>211</b>	<b>229.44</b>	<b>26</b>	<b>31.50</b>	<b>96</b>	<b>150.45</b>	<b>24</b>	<b>32.55</b>	<b>357</b>	<b>443.94</b>

#### 1.2 Conciliations

Mois	Troisième âge	Enfance / adolescence	Adultes handicapés	Domaine privé / Spitex	Toutes les catégories
Janvier	0	1	1	0	2
Février	4	1	1	0	6
Mars	1	0	2	1	4
Avril	1	1	1	1	4
Mai	0	0	2	0	2
Juin	4	0	0	0	4
Juillet	2	0	1	0	3
Août	0	0	2	0	2
Septembre	3	1	1	0	5
Octobre	0	0	1	1	2
Novembre	5	1	1	1	8
Décembre	3	0	1	0	4
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>5</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>46</b>

### 1.3 Cas par catégorie

	Troisième âge	Enfance / adolescence	Adultes handicapés	Domaine privé / Spitex	TOTAL
Tarifs / coûts / classifications	22	1	6	3	32
Assurances sociales	10	0	1	0	11
Soins et assistance	35	0	6	2	43
Droits des patients	14	3	6	1	24
Droit de protection des enfants et des adultes	8	5	9	1	23
Droit du travail / situation de travail	53	8	31	8	100
Questions contractuelles	53	0	17	4	74
Agressions, abus, violences autres que sexuelles	10	0	6	2	18
Agressions, abus, violences sexuelles	1	7	7	0	15
Autres	5	2	7	3	17
<b>TOTAL</b>	<b>211</b>	<b>26</b>	<b>96</b>	<b>24</b>	<b>357</b>
<b>Dont conciliations</b>	<b>23</b>	<b>5</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>46</b>

En 2016, 357 personnes ont fait appel au service de médiation (contre 351 en 2015). Dans 46 cas (31 en 2015), la médiatrice a négocié et médié entre les parties concernées. Dans tous les autres cas, des avis juridiques et des conseils ont été prodigués. Selon les besoins, la médiatrice a également mis les personnes demandant de l'aide en contact avec d'autres services spécialisés. Au total, la médiatrice a travaillé 443,94 heures en 2016 pour l'office de médiation (contre 386,22 heures en 2015). Chaque cas a donc nécessité en moyenne 1,24 heure de travail (1,10 en 2015).

Le troisième âge demeure le domaine qui a le plus occupé le service de médiation, à raison de 211 cas (211 en 2015). Les chiffres relatifs aux enfants et adolescents (26 en 2016, 28 en 2015) et aux adultes handicapés (96 en 2016, 94 en 2015) sont restés presque inchangés par rapport à l'année précédente. Ce n'est que dans le domaine privé et dans celui des soins et de l'aide à domicile que le nombre de cas a nettement augmenté (24 en 2016 contre 18 en 2015). Dans ce domaine, le nombre de conciliations a été multiplié par quatre (4 en 2016, 1 en 2015). Il faudra attendre l'évolution au cours des prochaines années pour savoir si ces hausses sont significatives. Une nette augmentation est également observée chez les handicapés adultes, où les cas de médiation ont été pratiquement multipliés par quatre (14 en 2016 contre 4 en 2015), ce qui a eu des répercussions sur le temps d'intervention (150,45 heures en 2016, 90,70 heures en

2015). Les chiffres en matière de conciliation sont restés sensiblement les mêmes pour le troisième âge (23 en 2016, 21 en 2015) et chez les enfants et adolescents (5 en 2016, 5 en 2015).

Les thèmes et leur fréquence sont restés similaires par rapport à 2015 : en 2016 également, les questions liées au droit du travail ont occupé la première place (100 en 2016, 94 en 2015). L'interprétation et la rédaction de contrats arrivent en seconde position (74 en 2016, 89 en 2015), suivies de questions relatives aux soins et à la prise en charge (43 en 2016, 44 en 2015). Le nombre de demandes portant sur la violence et les dérapages à caractère sexuel et non sexuel a augmenté par rapport à 2015 (33 en 2016, 23 en 2015) et revient ainsi exactement au niveau de 2014.

## **2. 25 ans de la fondation Office bernois de médiation pour les questions du troisième âge, de l'encadrement et des homes ; autres thèmes et événements**

Le 24 octobre 2016, la fondation Office bernois de médiation pour les questions du troisième âge, de l'encadrement et des homes a fêté son 25<sup>e</sup> anniversaire en présence de Pierre Alain Schnegg, conseiller d'État responsable, et de Barbara Egger, conseillère d'État qui avait été la première médiatrice de la fondation, ainsi que de nombreux invités. Le canton de Berne a très tôt décelé un besoin en conseils professionnels et indépendants ainsi qu'en médiation, notamment dans les domaines sujets à une forte dépendance. Le canton a donc effectué un travail de pionnier et créé un service de médiation n'obéissant à aucun acteur particulier, mais agissant uniquement dans l'intérêt des personnes demandant de l'aide. Il a également honoré son rôle de pionnier en inscrivant, dès 2012, les questions de violence et de dérapages d'ordre public, mais aussi privé dans les compétences du service de médiation. Diverses demandes dans ces domaines montrent à quel point cet élargissement était nécessaire et important.

Parallèlement, la médiatrice a été invitée par différentes institutions pour participer à plusieurs formations continues et débats, notamment dans le domaine de la violence et des dérapages ; lors de conférences et de rencontres, elle a pu créer un réseau avec différents acteurs, en particulier dans le Jura bernois, dans le domaine des soins à domicile et du financement direct aux personnes handicapées.

Ueli Affolter, directeur de Socialbern, ainsi que Frieda Hachen, représentante des Églises réformées Berne-Jura-Soleure, ont malheureusement quitté le conseil de fonda-

tion en 2016. Leur compétence et leur engagement en faveur des personnes en situation difficile vont nous manquer. Deux membres du conseil de fondation, qui n'ont pas encore été élus à ce jour, poursuivront leur mission, de façon à ce que la fondation et la médiatrice puissent continuer à se mobiliser efficacement pour la cause des personnes concernées.

Berne, le 15/03/2017

Dr Kathrin Kummer  
Médiatrice