



Commission législative du Grand Conseil, 17 janvier 2014

**Projet de loi 11276 instituant une instance de médiation dans le
canton de Genève**

Propositions

Qui sommes-nous ?

L'Association MédiationS fédère la plupart des médiateurs assermentés du canton de Genève et a pour objectif de promouvoir la médiation dans notre canton dans tous les domaines de la vie publique et privée et de soutenir à Genève toute initiative visant à renforcer le règlement extrajudiciaire des conflits.

Pourquoi demandons-nous d'être auditionnés ?

Ces dernières décennies, les rapports entre les citoyens eux-mêmes et les rapports entre administrés et administration se sont fortement judiciairisés. Des conflits se règlent de plus en plus devant les tribunaux. Cela coûte cher à la collectivité et n'apporte pas toujours des solutions satisfaisantes aux protagonistes du conflit. Sans être une panacée à tout, la médiation est une alternative intéressante et peu coûteuse qui permet de déjudiciariser les relations administratives.

Quelle est notre position concernant le PL 11276 ?

L'Association MédiationS soutient ce projet de loi car il crée une véritable instance pour trouver des solutions extrajudiciaires aux conflits entre administrés et administration.

L'Association MédiationS pose un certain nombre de questions et émet des propositions afin de préciser le rôle et les tâches de l'Instance de Médiation, concernant les trois points suivants.

1. Terminologie

La loi s'appliquant à nombre d'institutions qui vont au-delà du « petit-état », il convient d'utiliser des termes neutres pour désigner les parties prenantes :

Proposition

- 1) utiliser le mot « instance de médiation » plutôt que médiateur/médiatrice. Cela évite une confusion entre l'institution et la fonction. L'institution est pérenne et ne dépend pas de la personne qui occupe la fonction¹.
- 2) utiliser le terme « entité » ou « institution » soumise à la loi ou concernée plutôt que l'administration. A cet égard, l'article 2 devrait plutôt énumérer les institutions/entités soumises à la loi.
- 3) désigner *l'interlocuteur privilégié au sein du département* de l'art. 12 al. 3 par un terme plus simple et concernant toutes les entités soumises à la loi, Par exemple : « le ou la délégué-e à la médiation, ci-après délégué-e ».

2. Potentiel de prévention

La prévention des conflits fait partie de la notion contemporaine de gouvernance qui vise à développer une administration plus horizontale, avec un citoyen bien informé, et l'application des principes de la transparence, de la participation et de la consultation.

C'est pourquoi nous préconisons que la notion de « prévention de conflits » figure explicitement dans le texte du projet de loi. Au lieu de dire que l'un des buts de la loi est « de contribuer à éviter ou à régler de façon simple les conflits entre les usagers et l'administration », nous proposons d'y introduire la notion de « prévention » qui nous semble plus adaptée au champ d'application de la gestion extrajudiciaire de différends administratifs :

Proposition

La présente loi a pour buts :

[...]

Art.1 f de contribuer à la prévention des conflits entre les usagers et l'administration par la recherche d'une solution consensuelle.

3. Fonctions du médiateur (art. 10-13)

Les articles 10-13 du présent projet dénotent une orientation très judiciaire de la fonction de l'instance de médiation.² Nous proposons ainsi de donner plus d'importance aux tâches essentielles de la médiation comme l'écoute, la gestion de la communication, le rétablissement du dialogue et le travail de recherche d'accord.

¹ On peut se référer à cet égard à la loi sur la Cour des comptes qui attribue toujours les missions à l'institution « Cour des comptes » : http://www.geneve.ch/legislation/rsg/f/s/rsg_d1_12.html

² Or, cette nouvelle institution, figurant à l'article 115 de notre constitution, « est compétente pour traiter de façon extrajudiciaire les différends entre l'administration et les administrés ».

Nous proposons donc de supprimer l'article 11 actuel et d'ajouter un article qui explicite la procédure de médiation.

Proposition

Art. 11 (nouveau) Procédure de médiation

¹ La procédure de médiation a pour but la recherche d'une solution consensuelle relative aux conflits entre les usagers et les entités concernées.

² Dès que l'instance de médiation initie ou est saisie d'une requête de médiation, elle informe le ou la délégué-e de l'entité concernée qui renseignera l'instance de médiation et représentera son entité dans le cadre de la procédure de médiation. En fonction des circonstances, le ou la délégué-e peut se faire accompagner de tout organe ou membre de l'entité concernée dont le concours serait propice à l'éclaircissement des faits et à la recherche d'une solution consensuelle.

³ La médiation nécessite le consentement de toutes les parties. La procédure se déroule avec le concours de l'instance de médiation et des parties. Elle doit être simple et rapide, afin de faciliter son issue. L'instance de médiation reste toujours neutre par rapport au conflit entre les parties et impartiale dans l'élaboration d'un accord.

⁴ L'instance de médiation recueille de manière informelle l'avis des entités et personnes concernées. La consultation sur place des documents faisant l'objet d'une procédure de médiation ne peut lui être refusée, à charge pour elle de veiller à leur absolue confidentialité et de prendre, à l'égard tant des parties à la procédure de médiation que des tiers et du public, toutes mesures nécessaires au maintien de cette confidentialité.

⁵ L'instance de médiation entend les parties et peut les réunir. Elle mène la procédure de manière informelle, en recueillant la position des institutions et des personnes concernées sur le conflit entre l'usager et l'entité concernée, selon un mode de communication adapté à la complexité de l'affaire et conformément au principe d'économie de procédure. La confidentialité des échanges oraux ou écrits qui ont lieu entre les parties à cette occasion est garantie. L'instance de médiation s'efforce de les amener à un accord.

⁶ En cas d'issue positive de la médiation, le résultat de l'accord des parties est formalisé dans un document écrit, avec le concours de l'instance de médiation.

⁷ Si la médiation aboutit, l'affaire est classée.

⁸ Si la médiation n'aboutit pas, le médiateur en avise le requérant et peut l'informer, cas échéant, des voies de droit à sa disposition.

Propositions de langage moins judiciairisé

Article 12 Moyens d'instruction → Moyens d'intervention

¹ Pour établir les faits → Pour comprendre l'objet du différend et connaître les points de vue des parties.....

Article 13 Résultat de l'examen → Résultat de l'intervention

Nous proposons d'ajouter un nouvel article sur la recommandation que peut rendre l'instance de médiation. Le but est de mettre en place un suivi qui permet aux entités soumises à la loi d'améliorer leur fonctionnement tant pour les usagers que pour les collaborateurs et de faire sur cette base des recommandations au niveau organisationnel.

Proposition

Art. 13 a Recommandations

¹ L'instance de médiation peut émettre des avis et des recommandations à l'intention des entités concernées. Elle peut recommander une modification des procédures en vigueur.

² Dans la rédaction de l'avis ou de la recommandation, elle doit veiller à ne rien divulguer des échanges survenus au cours de la procédure de médiation, ni dévoiler le contenu des documents dont elle a pris connaissance.

³ L'avis ou la recommandation doit être rédigée dans le respect des entités et de la personnalité des personnes concernées.

Pour conclure, nous soulignons le lien entre les articles 115 et 120 de la Constitution. Pour éviter une surcharge des tribunaux, la médiation devra aussi trouver une place plus importante dans le cadre des procédures judiciaires, dont les procédures administratives devant les tribunaux.

Pour l'Association MédiationS,

Stephan Auerbach et Ida Koppen, Co-présidents