

BUREAU DE MÉDIATION ADMINISTRATIVE

Code de déontologie

Le bureau de médiation administrative (ci-après : BMA) est une structure indépendante au sein de l'État de Genève qui contribue à prévenir et à régler de façon simple les conflits entre l'administration et les administré-e-s. Il contribue également à améliorer le fonctionnement de l'administration et encourage à entretenir de bonnes relations avec les usager-ère-s. Le bureau est dirigé par le médiateur administratif cantonal (ci-après : le médiateur).

Ce code a pour objectif de servir de guide aux membres du BMA dans leur posture professionnelle et de permettre aux usager-ère-s de connaître le cadre déontologique dans lequel leur situation sera traitée. La pratique du BMA repose sur les valeurs clés décrites dans ce document.

Les membres du BMA s'appliquent à porter une attention particulière aux aspects suivants :

L'INDÉPENDANCE

Le BMA bénéficie d'une liberté d'action quant à la manière dont il entend traiter une situation qui lui est confiée. Le médiateur ne peut recevoir d'instruction d'aucune autorité. Il agit dans le cadre de la loi ([LMéd-GE](#)).

L'ÉCOUTE, LE RESPECT ET L'EMPATHIE

Les membres du BMA offrent une écoute bienveillante et empathique aux personnes faisant appel à lui. Chacun-e est reçu-e dans le respect de sa personne, de ses opinions et de sa personnalité.

LA CONFIDENTIALITÉ

Le médiateur est soumis au secret professionnel pour toutes les affaires qui lui sont confiées dans l'exercice de sa fonction ou dont il a connaissance

dans l'exercice de celle-ci. Les autres membres du BMA sont soumis au secret de fonction. Nul ne peut être contraint de témoigner dans une procédure administrative, civile ou pénale à propos des constatations qu'il a faites dans l'accomplissement de ses tâches. Bien que le médiateur bénéficie d'un accès facilité à l'information au sein de l'administration, il se limite à l'information utile et n'agit jamais par simple curiosité. Dans la mesure du possible, le médiateur favorise une culture orale dans la gestion des différends qu'il traite.

LA NEUTRALITÉ

Les membres du BMA veillent à ne pas manifester leurs convictions personnelles dans l'exercice de leurs fonctions. Durant le processus de médiation, le médiateur accompagne, sans être lui-même porteur de solutions. La médiation administrative se distingue cependant d'autres types de médiation, le médiateur disposant d'un pouvoir de recommandation à l'attention de l'administration, par exemple lorsqu'il met en évidence des problématiques récurrentes ou suite au traitement de certaines situations individuelles. Ces recommandations ne sont toutefois pas contraignantes, le médiateur n'ayant pas la compétence de rendre des décisions formelles.

L'IMPARTIALITÉ

Les situations sont abordées sans a priori. Les membres du BMA garantissent un traitement équitable des demandes et ne favorisent ni l'administré-e, ni l'administration. C'est la recherche d'une issue mutuellement acceptable qui guide l'action du BMA. Les recommandations effectuées par le médiateur ne sont pas inspirées par ses convictions personnelles et ne sont pas juridiquement contraignantes. Le médiateur évite les situations de conflit d'intérêts et fait appel à son-sa suppléant-e le cas échéant.

LA DISPONIBILITÉ

Le BMA met à disposition de la personne faisant appel à lui un espace et un temps suffisant pour lui permettre d'exprimer librement sa situation, ses ressentis et pour élaborer ses besoins. Les membres du BMA doivent eux-mêmes disposer d'un temps de réflexion et d'analyse suffisant afin de pouvoir traiter au mieux les situations. Le BMA n'est pas un service d'urgence et y faire appel n'a pas d'effet suspensif sur les délais légaux. Il traite cependant les demandes avec autant de célérité possible, en recherchant un équilibre entre la nature de la situation (son urgence alléguée, les enjeux, sa complexité) et la disponibilité de l'ensemble des acteurs.

L'ACCESSIBILITÉ

Le BMA est accessible, dans tous les sens du terme. D'une part, ses horaires, sa localisation géographique et son équipe permettent aux personnes d'obtenir simplement et rapidement un premier contact, qu'il soit téléphonique, par écrit ou sur place. Le BMA est accessible quel que soit le statut, l'âge, la nationalité ou le lieu de résidence de la personne qui fait appel à lui. Les prestations du BMA sont gratuites. D'autre part, les informations transmises par le BMA doivent être compréhensibles de toutes et tous, qu'il s'agisse de communication individuelle, institutionnelle ou publique. Le médiateur et son équipe doivent comprendre et se faire comprendre.

LA COMPÉTENCE ET LA RIGUEUR

Le médiateur dispose de compétences certifiées en gestion de conflit et en matière de connaissance de l'administration publique. Les membres du BMA ont recours à l'intervision et à la formation continue afin de veiller au développement et au maintien de leurs compétences professionnelles. Les situations sont traitées avec rigueur et discernement. Exceptionnellement, le médiateur peut requérir une expertise externe pour des situations dont l'évaluation nécessite des connaissances spécifiques.

Coordonnées :

Bureau de médiation administrative • Rue Jean-Calvin 8 • 1204 Genève

Tél. +41 (0) 22 327 95 79 • E-mail : bma@etat.ge.ch • www.ge.ch/lc/bma