



**RAPPORT
D'ACTIVITÉ
2016**

**MAISON
genevoise
des
MÉDIATIONS**

TABLE DES MATIERES

1. Billet du Président	3
2. Maison genevoise des Médiations (MgeM)	4
3. Entretiens de médiation	5
3.1. Données statistiques	5
4. Permanence téléphonique	10
5. Formation	10
6. Perspectives 2017	11
7. Comptes 2016	12
Remerciements	16

1. BILLET DU PRÉSIDENT

Le billet du président de l'exercice précédent mettait en évidence combien l'activité de la Maison genevoise des Médiations est restée stable ces dernières années en ce qui concerne les demandes de médiation. Ce constat quantitatif mérite aujourd'hui une lecture plus qualitative.

L'année 2016, même si elle a donné lieu à un peu moins de séances au total, a confirmé le bon sens et l'actualité de proposer cet outil de gestion des conflits responsabilisant au plus grand nombre de citoyens.

Le caractère volontaire d'une médiation inscrit les personnes en désaccord dans un espace de dialogue réaliste et résolument optimiste. Le choix de s'engager dans un processus de médiation intervient le plus souvent dans une période de crise, toutefois il est important de souligner l'opportunité de changements que cela représente : inventer des solutions ensemble, dans un cadre protégé favorisant l'expression des émotions et donc une reconnaissance mutuelle.

Je ne peux m'empêcher alors de repenser aux deux dernières situations de médiation prises en charge à la MgeM. Un conflit de voisinage et une situation de séparation. Le point commun de l'issue de ces deux situations, hormis les solutions déterminées de façon consensuelle, est le sentiment de soulagement et de satisfaction ressenti par les personnes concernées. Toutes affirment s'être senties enfin écoutées par l'autre, toutes reconnaissent le caractère indispensable du dialogue afin d'entretenir des relations humaines ou parentales de qualité et enfin chacune se dit satisfaite des différentes solutions choisies ou envisagées.

En 2016, l'équipe des médiateurs et médiatrices a été complétée par l'engagement de Madame Maria Fuchs Castro pour remplacer le départ, déjà regretté, de Madame Nathalie Plüss. Je profite pour les remercier ici toutes les deux, car leur engagement sans faille pour la médiation et pour la Maison genevoise des Médiations a été et sera sans aucun doute une réelle plus-value pour notre association.

Je dois également souligner ici l'esprit collégial et créatif qui anime encore et toujours notre équipe : un grand coup de chapeau aux membres du Bureau pour leur disponibilité, à notre équipe de médiateurs et de médiatrices pour leur professionnalisme sans faille et surtout à notre secrétaire-coordinatrice, Madame Coralie Blandenier, pour sa qualité d'écoute comme sa rigueur de travail.

Je tiens finalement à remercier le Département de l'Emploi, des Affaires Sociales et de la Santé et plus particulièrement son Conseiller d'Etat, Monsieur Mauro Poggia pour leur confiance et leur soutien renouvelés année après année.

Bruno Munari
Président

2. MAISON GENEVOISE DES MÉDIATIONS (MGEM)

Depuis sa création en 1997, la Maison genevoise des Médiations et son équipe de médiateurs(trices) offrent à toutes les personnes confrontées à une situation conflictuelle, un lieu de communication et d'échange.

Les champs de médiation proposés concernent le domaine familial, pénal, social et le domaine relatif aux conflits interpersonnels au travail.

La Maison genevoise des Médiations fait partie de la Fédération Genevoise MédiationS (FGeM) et ses médiateurs sont au bénéfice d'une formation de base à la médiation d'un minimum de 200 heures, reconnue par la FSM (Fédération suisse des médiateurs), ainsi que d'une spécialisation en médiation familiale. Ils ont également tous obtenu le titre de « médiateur ASMF » octroyé par l'Association Suisse des Médiateurs Familiaux et qui exige une formation continue annuelle et régulière.

Fonctionnement de la Maison genevoise des Médiations

Composition du Bureau en 2016

Bruno Munari (Président)

Philippe Schneider (Vice-Président)

Jean-Louis Nicou (membre)

Nathalie Favre (membre élue en juin 2016)

Secrétariat, coordination

Coralie Blandenier

Comptabilité et trésorerie

Francine Duparc Mollier, comptable externe

Les médiatrices et médiateurs

Nathalie Favre

Maria Fuchs Castro

Anne Rochat

Bruno Munari

Jean-Louis Nicou

Philippe Schneider

L'équipe est supervisée par Mme Catherine Simonin-Cousin et M. Jean-Dominique Michel.

Les formateurs

Anne Rochat

Bruno Munari

Jean-Louis Nicou

3. ENTRETIENS DE MÉDIATION

Dans un lieu accueillant et neutre, les médiateurs favorisent la reprise du dialogue afin que les personnes en conflit trouvent une solution individualisée à leurs problèmes, leur permettant ainsi de sortir de la situation de crise. Le non-jugement, le respect, l'ouverture et la créativité sont autant de balises qui guident l'intervention des médiateurs.

En partant des vécus personnels, la médiation permet d'avancer dans la compréhension de soi-même et la perception de l'autre pour aboutir à des propositions et des solutions adaptées à la vie quotidienne, aux besoins propres et à la situation de chacun.

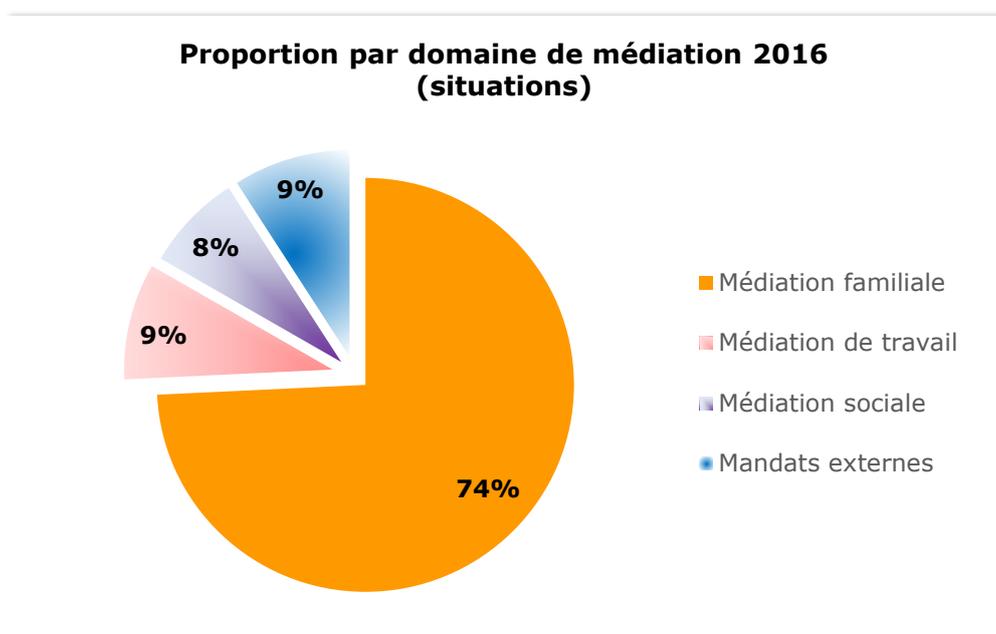
En fonction de la problématique, des entretiens individuels préalables peuvent être organisés dans un premier temps.

Les entretiens de médiation ont lieu en co-médiation (en règle générale, sauf rares exceptions, un homme et une femme).

3.1. Données statistiques

En 2016, 66 nouvelles situations de médiation ont été traitées à la MgeM. Ces 66 situations auxquelles s'ajoutent 8 médiations commencées l'année précédente, ont donné lieu à 180 séances de médiation en 2016.

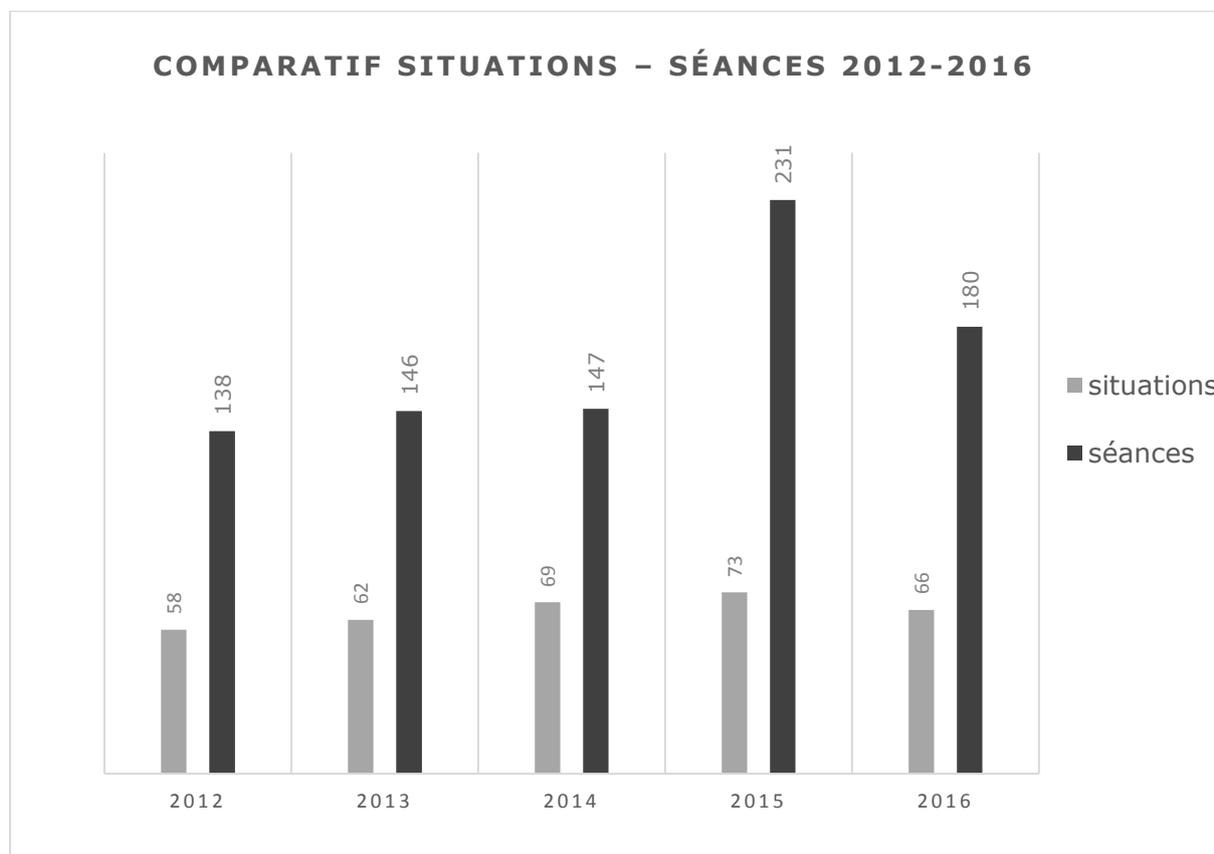
Sur les 66 nouvelles demandes de médiation, 49 sont des demandes de médiation familiale, ce qui représente 74 % de notre activité, 6 sont des médiations de travail (9 %), 5 sont des médiations sociales (8 %) et 6 des mandats externes (9 %).



Evolution des situations et des séances de médiation 2012-2016

Hormis le pic de l'année 2015 dû à un conflit du travail dans un EMS qui a nécessité de nombreux entretiens, l'année 2016 montre à la fois une stabilité des situations traitées mais surtout une augmentation significative de séances. La généralisation des entretiens individuels préalables, même pour les médiations familiales, en est la cause essentielle.

Graphique comparatif



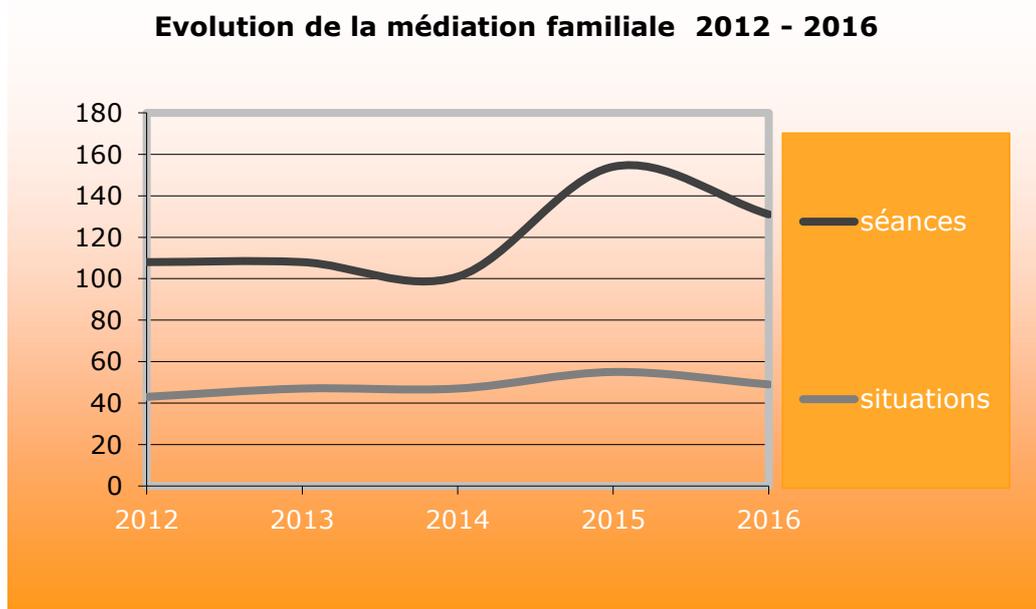
La médiation familiale, c'est :

- Sur demande, un entretien préalable individuel
- Des entretiens communs avec une médiatrice et un médiateur
- La parole, l'écoute, la négociation
- Tenir compte des ressentis, des intérêts et des besoins de chacun
- Trouver les meilleurs accords

Les demandes de médiation familiale concernent la plupart du temps des couples désirant trouver une entente avant leur séparation ou leur divorce. Il arrive également que la médiation soit proposée par le Tribunal (TPI/TPAE). Dans d'autres situations, il peut s'agir de grands-parents désirant régler un conflit avec leurs petits-enfants, de frères et sœurs majeurs ayant à traiter de leurs relations personnelles ou à négocier un partage successoral, ou encore de parents voulant discuter avec un adolescent ou un enfant majeur de relations personnelles et/ou financières.

Statistiques

En 2016, il y a eu 49 nouvelles situations de médiation familiale auxquelles il faut ajouter 6 médiations ayant débuté sur l'exercice précédent et qui se sont poursuivies en 2016. Le total de ces médiations a donné lieu à 131 séances.



La médiation du travail, c'est :

- Un entretien préalable individuel
- Des entretiens communs avec deux médiateurs
- La parole, l'écoute, la négociation
- Tenir compte des ressentis, des intérêts et des besoins de chacun
- Trouver les meilleurs accords

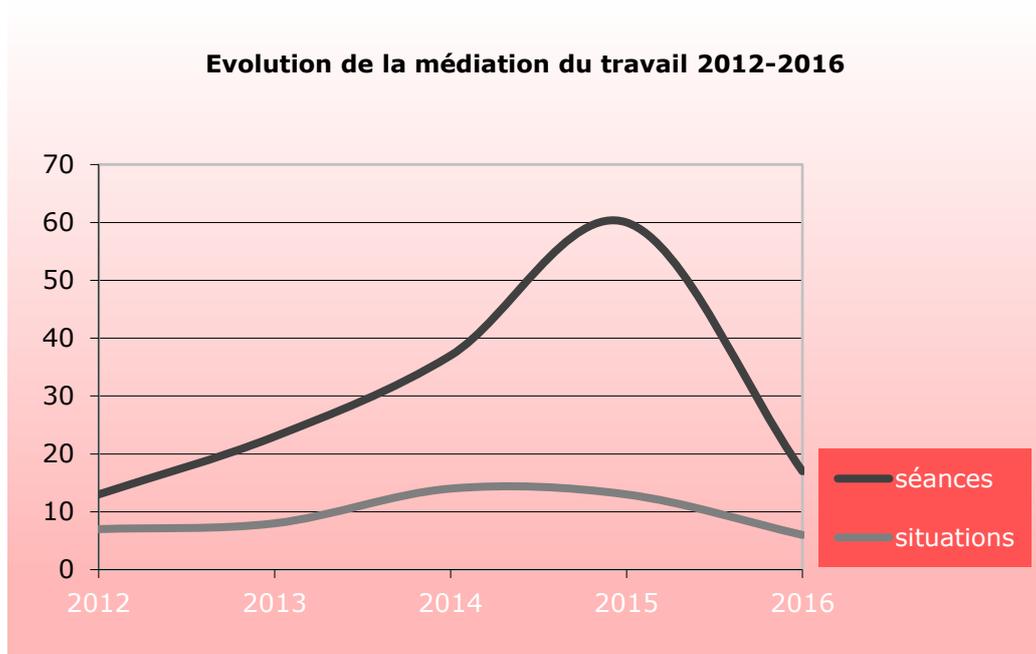
La médiation se réalise soit au sein d'équipes comprenant plusieurs personnes, soit entre deux protagonistes d'un conflit dans le cadre de leur travail.

Les demandes émanent en général d'entreprises ou d'associations dont certaines avec lesquelles nous avons conclu des contrats de partenariat d'organe externe de médiation.

Il est important de souligner que le médiateur ne donnera à l'employeur d'informations relatives au contenu de la médiation qu'avec l'accord des personnes impliquées.

Statistiques

En 2016, il y a eu 6 nouvelles situations de médiation du travail auxquelles il faut ajouter 2 médiations ayant débuté sur l'exercice précédent et qui s'est poursuivie en 2016. Le total de ces médiations a donné lieu à 17 séances.



La médiation sociale, c'est :

- Un entretien individuel préalable systématique
- Des entretiens communs avec deux médiateurs
- La parole, l'écoute, la négociation
- Tenir compte des ressentis, des intérêts et des besoins de chacun
- Trouver les meilleurs accords

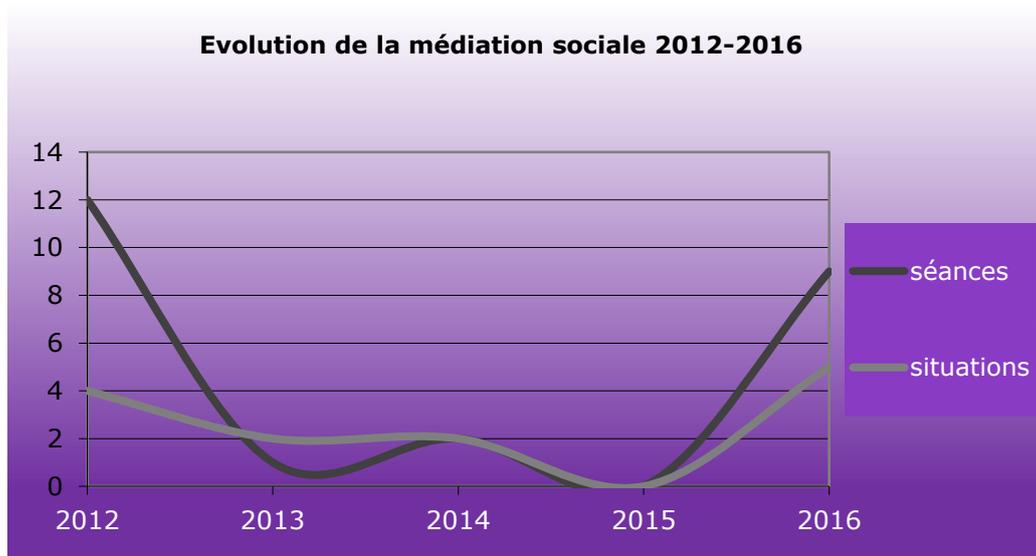
La médiation sociale recouvre les problèmes liés à la vie en communauté et/ou en collectivité.

La demande de médiation parvient souvent à la Maison genevoise des Médiations directement par les personnes qui vivent un conflit, mais parfois aussi sur recommandation des régies ou de la Commission de conciliation en matière de baux et loyers.

Statistiques

En 2016, il y a eu 5 demandes de médiation sociale. L'une d'entre elles a été annulée avant la première séance et les 4 médiations qui ont eu lieu ont engendré 9 séances de médiation.

Durant toute l'année, le secrétariat répond régulièrement à des appels pour des demandes de médiation entre voisins via les régies ou directement par les personnes concernées, mais les médiations n'ont pas souvent lieu. La responsabilité en incombe le plus souvent aux pratiques des régies. Ces dernières proposent la médiation (imposent avec un chantage à la résiliation de bail parfois...) en ultime recours et en bout de processus, mais sans participer même partiellement au financement de la médiation. Ce point essentiel est maintenant repris systématiquement lorsque nous pouvons présenter notre travail dans les régies ou les fondations immobilières.



Mandats externes

Trois de nos médiateurs(trices) sont personnellement mandatés(es) pour pratiquer des médiations qui se déroulent à la Maison genevoise des Médiations, toutefois selon les règles définies par les mandataires. Ces médiations sont déléguées par une autorité (en matière pénale mineur et pénale majeur) ou par un mandataire (Ville de Genève, entreprise privée).

Médiation pénale pour mineurs

En 2016, deux situations ont été déléguées aux deux médiateurs pénaux assermentés de la MgeM reconnus par le Tribunal des mineurs. Ces deux situations ont donné lieu à neuf séances.

Ville de Genève

Un des médiateurs de la MgeM effectue des médiations pour la Ville de Genève. Cette année, la Ville de Genève a délégué deux situations de médiation qui ont donné lieu à dix séances.

Entreprises privées

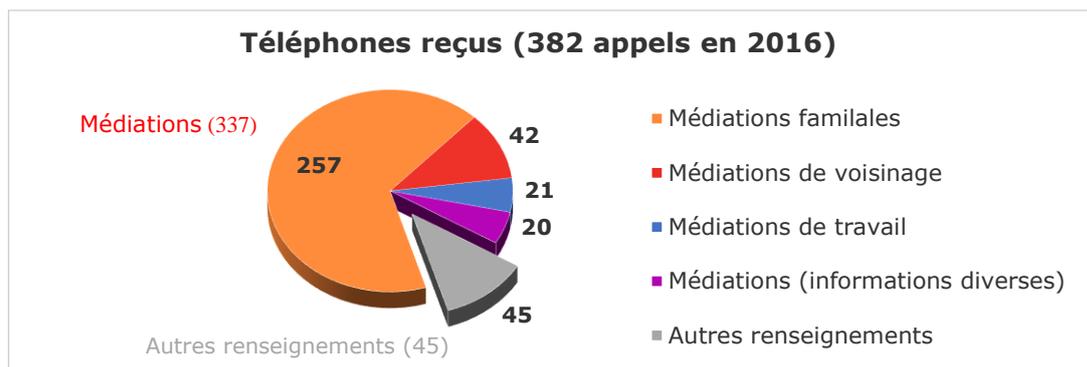
Un de nos médiateurs est accrédité comme médiateur externe auprès d'une entreprise privée. Il a reçu de celle-ci deux mandats qui ont donné lieu à quatre séances.

Statistiques

En résumé, les nouveaux mandats externes ont concerné 2 situations de médiation pénale pour mineurs qui ont donné lieu à 9 séances de médiation, 2 médiations de travail qui a engendré 4 séances de médiation, ainsi que 2 situations déléguées par la Ville de Genève qui ont donné lieu à 10 séances.

4. PERMANENCE TÉLÉPHONIQUE

Dans la mesure où la majorité des demandes de médiations est faite par téléphone, l'accueil téléphonique nécessite de la patience et des échanges au-delà de la prise de rendez-vous. Les interlocuteurs, souvent découragés, en colère, tristes, voire en détresse ou animés d'autres sentiments, ont besoin d'exprimer ce qu'ils vivent et de comprendre ce qu'est la médiation. Ce premier pas est souvent difficile pour eux et cette écoute les rassure, de même que les renseignements qu'ils reçoivent. Ils ne connaissent souvent pas ou peu la médiation. Un échange ouvert leur permet alors d'entrer dans le processus de médiation ou de décider de solliciter un autre relais (ex : permanences juridiques, thérapie de couple, etc.).



5. FORMATION

Les sensibilisations à la médiation

Les modules de sensibilisation, d'une durée de 12 heures, s'articulent autour de deux objectifs bien définis :

- permettre à des personnes intéressées à la médiation de comprendre ce qu'est la posture de médiateur, de découvrir ce que recouvre et comment s'organise un processus de médiation et, éventuellement, de poursuivre une formation approfondie. En effet, nos sensibilisations sont reconnues par les divers instituts de formation à la médiation comme un pré-requis pour une inscription.
- donner la possibilité à des professionnels du monde du droit, de la pédagogie, des ressources humaines, de la santé, de la famille et du social d'identifier et de comprendre la complémentarité des outils de la médiation avec leur pratique professionnelle quotidienne.

En 2016, il n'y a eu aucune sensibilisation donnée à un public intéressé. En revanche, il y a eu une sensibilisation d'une journée proposée aux cadres d'une entreprise de la place qui a réuni 4 personnes.

Les stagiaires

Depuis ses débuts, la MgeM accueille des stagiaires en tant qu'observateurs actifs. Cette activité, prenante en soi, reste une volonté de la MgeM d'accompagner de futurs médiateurs(trices) pendant leur formation pratique.

Au cours de l'année 2016, 3 stagiaires ont assisté à un ou deux processus de médiation : 1 stagiaire provenant du CEFOC (centre de formation continue de la HETS) et 2 stagiaires de l'IUKB (Institut Universitaire Kurt Bösch).

6. PERSPECTIVES 2017

20 ans de la MgeM

En 2017, la MgeM fête ses 20 ans d'activité. Ce sera l'occasion pour l'Association de renforcer les synergies avec nos différents partenaires (institutions publiques, associations, Canton et Ville de Genève) et nos collègues médiateurs. Ceci autour d'une soirée festive qui sera introduite par une conférence de Monsieur Jean-Dominique Michel sur une thématique en lien avec la médiation.

Sensibilisation et formation continue

La MgeM est un lieu où se pratique la médiation. Les sensibilisations à la médiation pratiquées à la MgeM sont reconnues par les organes de formation en tant que pré-requis à des cursus de plus longue durée. Deux sessions seront ainsi organisées en 2017, pendant les mois de février et septembre.

Par ailleurs, compte tenu de l'entrée en vigueur du nouveau droit de la famille au 1er janvier 2017, la MgeM va collaborer avec la FGeM en organisant une formation sur ce thème, ouverte à tous les médiateurs genevois intéressés par la thématique.

Promotion

La promotion de la médiation restera également une tâche importante à la MgeM.

Cette activité, effectuée en 2016 au moyen de bandes annonces diffusées dans les Transports Publics Genevois, se poursuivra en 2017 sous d'autres formes.

Réseau

Afin de soutenir et de promouvoir la médiation comme processus de règlements des différends, la MgeM collaborera au maintien de la Permanence d'Info-Médiation et participera activement au travail de la commission familiale de la Fédération Genevoise MédiationS.

En 2017, la MgeM va aussi continuer de présenter la médiation et ses atouts aux différentes entreprises genevoises intéressées afin de développer des partenariats et éventuellement d'établir des conventions comme organe externe de résolution des conflits avec ces dernières.

7. COMPTES 2016

Fiduciaire Raisin-Dadre Sàrl

N° d'agrément ASR : 501315

RAPPORT DE L'ORGANE DE REVISION SUR LE CONTROLE RESTREINT
A L'ASSEMBLEE GENERALE DE L'ASSOCIATION
DE LA MAISON GENEVOISE DES MEDIATIONS
Genève

En notre qualité d'organe de révision, nous avons contrôlé les comptes annuels (bilan, compte de profits et pertes et annexe) de l'association de la Maison Genevoise des Médiations, Genève pour l'exercice arrêté au 31.12.2016.

Le contrôle succinct selon la NAS 910 des indications de l'exercice précédent mentionnées dans les comptes annuels a été effectué par un autre organe de révision.

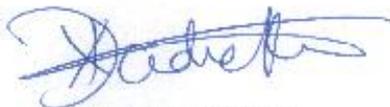
La responsabilité de l'établissement des comptes annuels incombe au comité, alors que notre mission consiste à contrôler ces comptes. Nous attestons que nous remplissons les exigences légales d'agrément et d'indépendance.

Notre contrôle a été effectué selon la Norme suisse relative au contrôle restreint. Cette norme requiert de planifier et de réaliser le contrôle de manière telle que des anomalies significatives dans les comptes annuels puissent être constatées. Un contrôle restreint englobe principalement des auditions, des opérations de contrôle analytiques ainsi que des vérifications détaillées appropriées des documents disponibles dans l'entreprise contrôlée. En revanche, des vérifications des flux d'exploitation et du système de contrôle interne ainsi que des auditions et d'autres opérations de contrôle destinées à détecter des fraudes ne font pas partie de ce contrôle.

Lors de notre contrôle, nous n'avons pas rencontré d'élément nous permettant de conclure que les comptes annuels ainsi que la proposition concernant l'emploi du résultat ne sont pas conformes à la loi et aux statuts.

Genève, le 20 mars 2017

Le réviseur



Xavier Raisin-Dadre
Réviseur agréé

Annexes : - comptes annuels au 31.12.2016

Bilan comparatif au 31 décembre
Maison genevoise des Médiations

	2016	2015
	CHF	CHF
ACTIF		
Caisses	105.30	223.20
Compte de Chèques postaux	66'402.76	70'636.99
Banque Cantonale : garantie loyer Synagogue	4'591.10	4'590.65
Liquidités	71'099.16	75'450.84
Débiteurs	3'460.00	2'480.00
Produits à recevoir	1'095.84	0.00
Charges payées d'avance	10'982.10	5'875.35
Réalisables à court termes	15'537.94	8'355.35
Matériel et Mobilier	25'880.15	25'880.15
moins : amortissements 25%	-22'520.15	-21'680.15
Machines et matériels de bureau	21'559.00	21'559.00
moins : amortissements 40%	-21'559.00	-21'559.00
Immobilisations	3'360.00	4'200.00
TOTAL DE L'ACTIF	89'997.10	88'006.19
PASSIF		
Subvention non dépensée à restituer	7'966.38	11'882.13
Créanciers	2'943.85	-1'517.45
Charges à payer	8'047.70	4'924.15
Capitaux étrangers à court terme	18'957.93	15'288.83
Fonds propres	72'717.36	73'766.36
Part de subvention non dépensée	0.00	0.00
Bénéfice / Perte de l'exercice	-1'678.19	-1'049.00
Total Fonds propres	71'039.17	72'717.36
TOTAL DU PASSIF	89'997.10	88'006.19

Comptes de Pertes et Profits comparatifs au 31 décembre

Maison genevoise des Médiations

	2016	2015
PRODUITS	CHF	CHF
Entretiens de médiation	33'689.00	44'220.00
Formations, sensibilisations internes	600.00	3'300.00
	34'289.00	47'520.00
Intérêts actifs	0.45	9.20
Cotisations membres	1'300.00	1'160.00
Revenus divers	52.35	2'448.20
	1'352.80	3'617.40
Département de la solidarité et de l'emploi	125'966.00	127'238.00
Dons	0.00	1'000.00
	125'966.00	128'238.00
TOTAL DES PRODUITS	161'607.80	179'375.40
CHARGES		
Honoraires médiateurs indépendants	28'102.90	22'641.70
Honoraires Sensibilisation et Ateliers	200.00	0.00
Honoraires jetons comité, adm.	9'203.00	3'325.00
	37'505.90	25'966.70
Salaires médiateurs	12'029.00	35'858.35
Salaires sensibilisation atelier	630.00	0.00
Salaires jetons comité, adm.	4'355.00	10'845.00
Salaires bureau	37'568.70	36'568.70
	54'582.70	83'272.05
Frais divers du personnel	817.40	203.55
Charges sociales	12'484.25	13'344.10
	13'301.65	13'547.65
Frais généraux : selon détail	60'971.49	59'045.67
Amortissements	840.00	1'040.00
TOTAL DES CHARGES	167'201.74	182'872.07
Résultat de l'exercice	-5'593.94	-3'496.67
	161'607.80	179'375.40
Répartition du bénéfice :		
Part restituable à l'Etat 70%	-3'915.75	-2'447.67
Perte / Bénéfice reporté viré a Capital 30%	-1'678.19	-1'049.00

Détail des frais généraux comparatifs au 31 décembre
Maison genevoise des Médiations

	2016	2015
	CHF	CHF
Loyer et charges	19'104.45	18'532.35
Electricité	755.55	885.35
Entretien, nettoyage	4'007.40	3'720.40
Assurances des locaux	629.95	629.95
Fournitures de bureau	170.50	177.05
Frais informatique	413.70	354.30
Cafétéria	223.90	445.20
Frais d'envois	184.20	514.55
Téléphones, fax	2'057.20	2'076.30
Photocopieuse	2'217.00	1'657.20
Honoraires	8'000.00	7'192.00
Honoraires supervisions	1'275.00	600.00
Frais de CCP et banque	43.15	11.45
Commissions cartes crédit	75.44	67.67
Frais appareil cartes de crédit	334.80	334.80
Documentation	0.00	0.00
Cotisations associations professionnelles	1'126.40	890.00
Achat petits matériel	113.15	23.10
Publicité, imprimés	15'672.75	7'442.20
Frais site internet	3'833.00	519.00
Impôts	683.95	921.15
Remboursement indemnités maladie erreur	0.00	11'051.65
Fonds rendez-vous manqués et aide	50.00	1'000.00
Frais divers	0.00	0.00
	<hr/>	<hr/>
TOTAL DES FRAIS GENERAUX	60'971.49	59'045.67
	<hr/> <hr/>	<hr/> <hr/>

Nous adressons nos vifs remerciements

- Etat de Genève : Département de l'emploi, des affaires sociales et de la santé
- nos membres de soutien

pour leur subvention, leur cotisation et leur don sans lesquels la Maison genevoise des Médiations ne pourrait exister.



Maison genevoise des Médiations

41 rue de la Synagogue
1204 Genève

Entrée : 15 rue de l'Arquebuse

Téléphone : +41(0)22 320 59 94

info@mgem.ch

www.mgem.ch

