



**RAPPORT
D'ACTIVITÉ
2015**

**MAISON
genevoise
des
MÉDIATIONS**

TABLE DES MATIERES

1. Billet du Président	3
2. Maison genevoise des Médiations (MgeM)	4
3. Permanence téléphonique	5
4. Entretiens de médiation	6
4.1. Données statistiques	6
5. Formation	10
6. Perspectives 2016	11
7. Comptes 2015	12
Remerciements	16

1. BILLET DU PRÉSIDENT

L'exercice 2015 présente un bilan positif, car la Maison genevoise des Médiations a été plus sollicitée que les années précédentes. En effet, si le nombre de situations de demandes de médiations, tout champ confondu, n'a que légèrement augmenté, le nombre de séances réalise une plus-value de plus de 50%.

Cette croissance significative du nombre de séances de médiations s'explique par trois principaux facteurs. Tout d'abord, les médiations du travail ont concerné plusieurs équipes en 2015. Ceci a donc engendré une augmentation des entretiens individuels préliminaires de médiation. Ensuite, dans le cadre des médiations familiales, les parents sollicitent également de plus en plus un entretien individuel avant de débiter un processus commun de médiation. Enfin, notre association a décidé de ne plus pratiquer un tarif horaire unique pour les médiations familiales, mais de proposer un barème évolutif proportionnel aux revenus des personnes qui s'engagent dans une médiation.

De plus, de pair avec les différentes actions de promotions cherchant à rendre visible et à valoriser les activités de la Maison genevoise des Médiations, je pense aussi que la qualité des prestations proposées par notre association, notamment à l'appui de la formation continue et des supervisions de son équipe de médiatrices et de médiateurs professionnels, se renforce d'année en année.

C'est pourquoi, je tiens à remercier ici les médiateurs et médiatrices de notre équipe pour leur collégialité, leur engagement et leur disponibilité à participer à la promotion de la médiation ou à des groupes de réflexion avec d'autres professionnels de la médiation à Genève et dans l'ensemble de la Suisse.

Je souhaite également remercier particulièrement Madame Anne RoCHAT pour son important travail durant dix ans dans notre comité : son esprit réaliste, sa capacité de synthèse et la rigueur de son éthique, tout comme son sens de l'humour et de la répartie a significativement contribué à l'évolution et à la professionnalisation de la Maison genevoise des Médiations.

Je dois évidemment enfin remercier notre secrétaire-coordinatrice, Madame Coralie Blandenier, et notre trésorière, Madame Francine Duparc, qui assument la gestion administrative indispensable à la viabilité de nos activités de médiation avec une authentique qualité d'écoute et de travail.

Nous voulons finalement remercier le Département de l'emploi, des affaires sociales et de la santé et son Conseiller d'Etat, Monsieur Mauro Poggia, pour leur confiance et leur soutien renouvelés.

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 de médiation 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 ASM » octroyé par l'Association Suisse des Médiateurs Familiaux.

Fonctionnement de la Maison genevoise des Médiations

Composition du Bureau en 2015

Bruno Munari (Président)

Philippe Schneider (Vice-Président élu en juin 2015 en remplacement d'Anne Rochat démissionnaire)

Jean-Louis Nicou (membre élu en juin 2015 en remplacement d'Anne Rochat démissionnaire)

Secrétariat, coordination

Coralie Blandenier

Comptabilité et trésorerie

Francine Duparc Mollier, comptable externe

Les médiatrices et médiateurs

Nathalie Favre

Bruno Munari

Anne Rochat

Jean-Louis Nicou

Philippe Schneider

L'équipe est supervisée par Mme Catherine Simonin-Cousin.

Les formateurs

Anne Rochat

Bruno Munari

Jean-Louis Nicou

3. PERMANENCE TÉLÉPHONIQUE

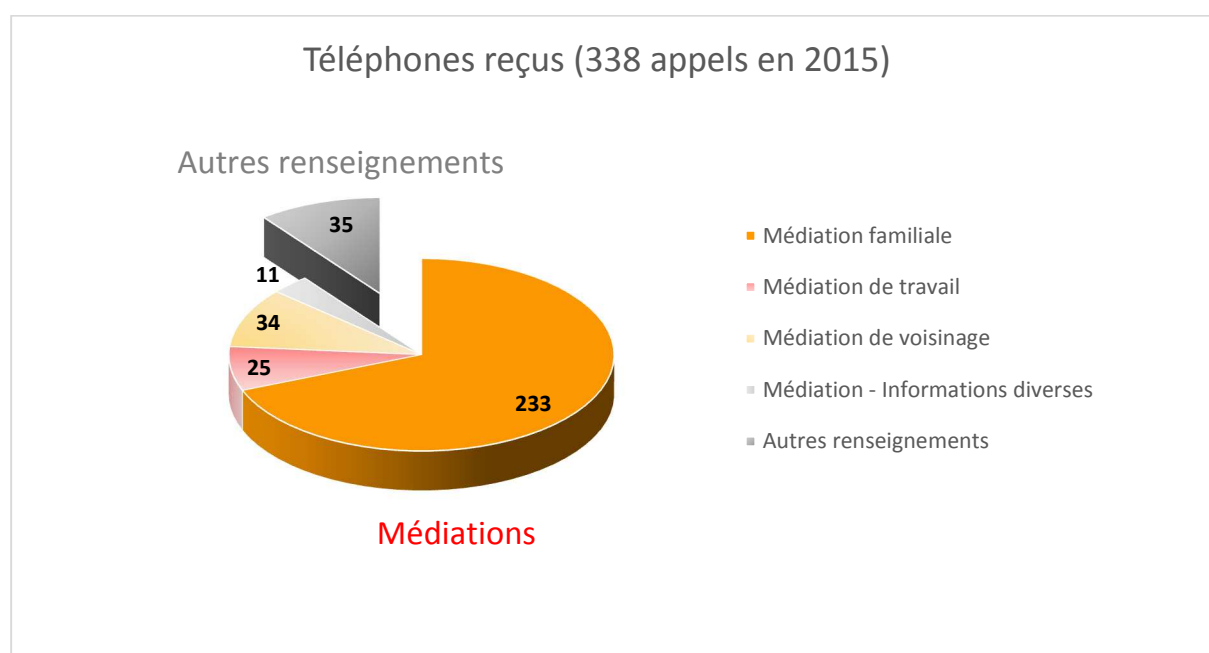
Notre secrétaire coordinatrice, Coralie Blandenier, assure avec beaucoup de chaleur et d'humanité l'accueil téléphonique. Il faut souligner l'importance de ce premier contact avec les personnes en demande de médiation ou de renseignements. En effet, certaines de ces personnes sont parfois assez démunies, ne sachant pas vraiment ni où s'adresser, ni que faire et il faut donc beaucoup de patience pour clarifier la demande et organiser la première rencontre de médiation.

Tous les appels téléphoniques arrivant à la Maison genevoise des Médiations ne concernent pas forcément une demande de médiation, mais sont parfois faits dans le but d'obtenir divers renseignements. Si nécessaire et selon les demandes, les personnes sont redirigées vers les associations ou les instances adéquates.

Nous avons pensé qu'il serait intéressant de poursuivre le travail commencé en 2014, à savoir d'une part de comptabiliser les appels reçus pendant l'année et de voir quel nombre concernait directement la médiation et d'autre part de tenir la liste des différentes questions et demandes auxquelles la secrétaire répond pendant la permanence téléphonique.

Pendant l'année 2015, la permanence téléphonique a reçu 338 appels ; 303 appels traitaient de médiation et 35 étaient des demandes diverses : conventions de partenariat de médiation avec des entreprises, questions juridiques, renseignements sur les sensibilisations et les formations à la médiation ou encore demandes de stages.

Pour les 303 appels de médiation, 233 concernaient la médiation familiale, 34 la médiation de voisinage, 25 la médiation de travail et 11 des informations sur la médiation. Il est intéressant de noter que 34 appels sont pour la médiation de voisinage, mais cela n'a débouché sur aucune médiation.



4. 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.

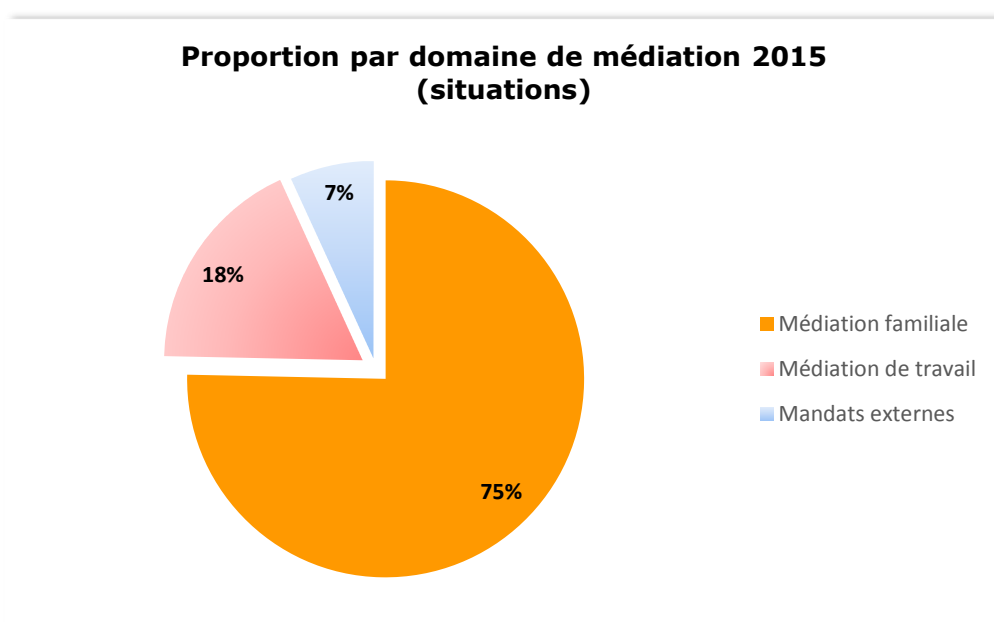
En fonction de la problématique, des entretiens individuels préalables peuvent être organisés dans un premier temps.

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

4.1. Données statistiques

En 2015, 73 nouvelles situations de médiation ont été traitées à la MgeM. Ces 73 situations auxquelles s'ajoutent 9 médiations commencées l'année précédente, ont donné lieu à 231 séances de médiation en 2015.

Sur les 73 nouvelles demandes de médiation, 55 sont des demandes de médiation familiale, ce qui représente 75 % de notre activité, 13 sont des médiations de travail (18 %) et 5 des mandats externes (7 %).

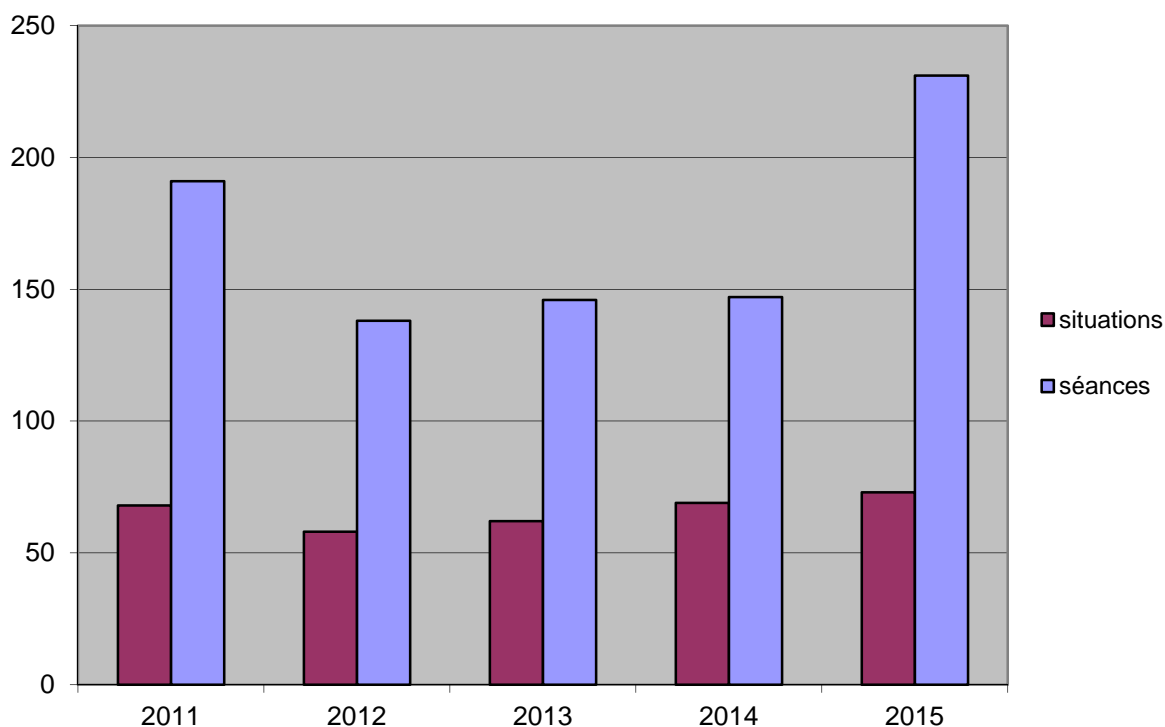


Evolution des situations et des séances de médiation 2011-2015

C'est avec plaisir que nous constatons que le nombre de situations de médiation progresse lentement mais sûrement et que le nombre de séances de médiation a considérablement augmenté en 2015.

Graphique comparatif

Comparatif situations - séances 2011-2015



La médiation familiale, c'est :

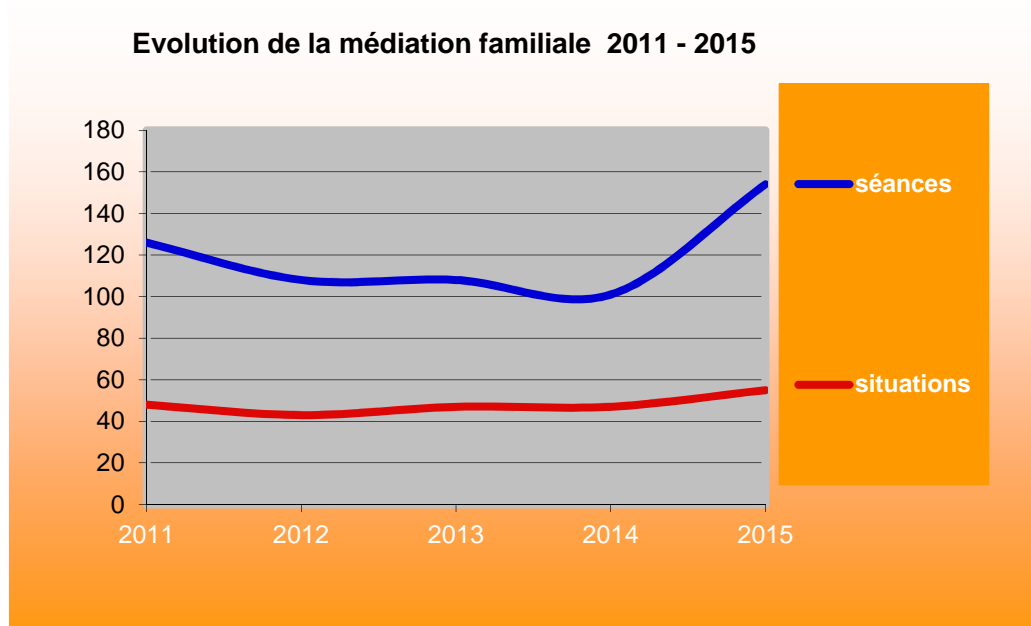
- Sur demande, un entretien préalable individuel
- Des entretiens communs avec une médiatrice et un médiateur
- La parole, l'écoute, la négociation
- Tenir compte des ressentis, des intérêts et des besoins de chacun
- Trouver les meilleurs accords

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. 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 2015, il y a eu 55 situations de médiation familiale auxquelles il faut ajouter

4 médiations ayant débuté sur l'exercice précédent et qui se sont poursuivies en 2015. Le total de ces médiations a donné lieu à 154 séances, ce qui montre une belle augmentation par rapport à 2014.



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

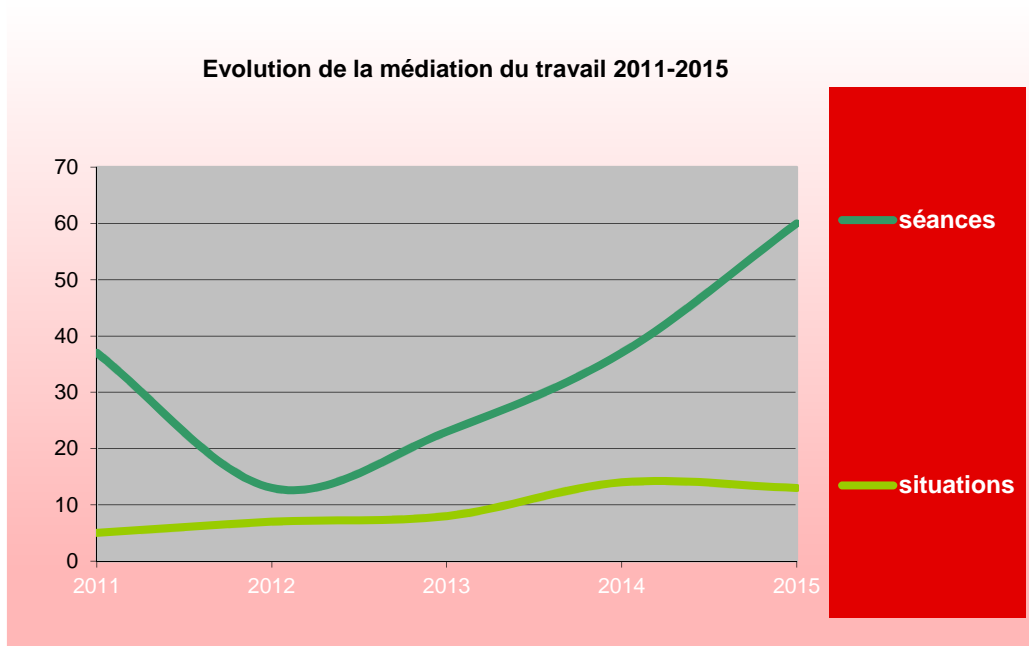
La médiation se réalise soit au sein d'équipes comprenant plusieurs personnes, soit entre deux protagonistes d'un conflit dans le cadre de leur travail.

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 2015, il y a eu 13 situations de médiation du travail auxquelles il faut ajouter 4 médiations ayant débuté sur l'exercice précédent et qui s'est poursuivie en 2015. Le total de ces médiations a donné lieu à 60 séances.



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 déléguées par une autorité (en matière pénale mineur) ou par un mandataire (Ville de Genève, entreprise privée) sont exercées à la Maison genevoise des Médiations.

Médiation pénale pour mineurs

En 2015, quatre situations ont été déléguées aux deux médiateurs pénaux assermentés de la MgeM reconnus par le Tribunal des mineurs. Ces quatre situations ont donné lieu à quatorze séances.

Ville de Genève

Un des médiateurs de la MgeM effectue des médiations pour la Ville de Genève. Cette année, la Ville de Genève n'a délégué aucune situation de médiation. En revanche, la médiation qui lui avait été confié en 2014 a donné lieu à trois séances, dont l'une a eu lieu en 2015.

Entreprises privées

Un de nos médiateurs est accrédité comme médiateur externe auprès d'une entreprise privée. Il a reçu de celle-ci un mandat qui a donné lieu à 2 séances.

Statistiques

En résumé, les nouveaux mandats externes ont concerné 4 situations de médiation pénale pour mineurs qui ont donné lieu à 14 séances de médiation, 1 médiation de travail qui a engendré 2 séances de médiation, ainsi qu'une situation déléguée par la Ville de Genève demandée en 2014 et terminée en 2015.

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 2015, il n'y a eu aucune sensibilisation donnée à un public intéressé. En revanche, il y a eu une sensibilisation proposée aux cadres d'une entreprise de la place qui a réuni 8 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 2015, 2 stagiaires ont assisté à un ou deux processus de médiation : 1 stagiaire provenant du CEFOC (centre de formation continue de la HETS) et 1 stagiaire du GPM (Groupement Pro Médiation).

6. PERSPECTIVES 2016

Le bilan 2015 montre une augmentation du nombre de séances de médiation dans le domaine des relations interpersonnelles au travail et a représenté un peu plus du quart de notre activité.

Au cours du 2^{ème} semestre 2015, plusieurs entreprises nous ont contactés pour s'informer sur nos offres de partenariat suite aux modifications du Droit du Travail relatives à la protection de la personnalité des employés.

Notre constat est qu'à ce jour la grande majorité des entreprises n'a pas encore mis en place des mesures définies par la loi. Nous supposons que certains chefs d'entreprise ne sont pas encore suffisamment informés quant à leurs obligations légales et que pour d'autres ce sujet ne représente pas, à ce jour, une priorité.

Nous avons donc décidé pour 2016 de renforcer notre action d'information et de promotion de la médiation auprès des entreprises et des associations en général.

Nous avons d'ores et déjà établi de nouvelles conventions de partenariat qui mettent l'accent sur une information systématique du personnel par rapport aux caractéristiques d'un processus de médiation et sur une formation facultative des cadres concernés.

Nous allons intensifier nos prises de contact avec de nouvelles entreprises et renforcer nos contacts existants avec certains partenaires pour raviver nos collaborations.

Concernant la médiation familiale, nous souhaitons renforcer notre visibilité auprès de nos partenaires historiques, tels le SPMi, l'Hospice Général, les juges des différentes juridictions.

Enfin et pour terminer sur une note plus festive, nous entamerons en 2016 la réflexion sur l'organisation des activités qui marqueront en 2017 les 20 ans de la Maison genevoise des Médiations.

Nathalie Favre et Jean-Louis Nicou
Médiateurs

7. COMPTES 2015



**Rapport de l'auditeur, concernant le contrôle restreint, à
l'Assemblée générale ordinaire des membres, de la :**

Maison Genevoise des Médiations

En notre qualité d'auditeur, nous avons procédé à un examen succinct des comptes annuels (bilan, compte de profits et pertes et annexes) de la Maison Genevoise des Médiations pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2015, selon l'Art. 729 CO.

Ces comptes annuels relèvent de la responsabilité du trésorier et au Comité, alors que notre responsabilité consiste à émettre un rapport sur ces comptes annuels sur la base de notre examen succinct. Nous attestons que nous remplissons les exigences légales d'agrément et d'indépendance.

Nous avons effectué notre examen succinct selon la *Norme d'audit suisse 910 Review (examen succinct)*. Cette norme requiert que l'examen succinct soit planifié et réalisé en vue d'obtenir une assurance modérée que les comptes annuels ne comportent pas d'anomalie significative. Un examen succinct comporte essentiellement des entretiens avec le personnel de la société et des procédures analytiques appliquées aux données financières des comptes annuels. Il fournit donc un niveau d'assurance moins élevé qu'un audit. Nous avons effectué une review et non un audit et, en conséquence, nous n'exprimons donc pas d'opinion d'audit.

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

Genève, le 18 avril 2016


ABACOMPTE SA
Société Fiduciaire

Annexes : Comptes annuels

Membre fiduciaire Suisse ■ Expert Revisor agréé ASB

Bilan comparatif au 31 décembre
Maison genevoise des Médiations

	2015	2014
	CHF	CHF
ACTIF		
Caisses	223.20	195.05
Compte de Chèques postaux	70'636.99	66'038.26
Banque Cantonale : garantie loyer Synagogue	4'590.65	4'589.45
Liquidités	75'450.84	70'822.76
Débiteurs	2'480.00	9'400.00
Produits à recevoir	0.00	3'949.40
Charges payées d'avance	5'875.35	8'073.40
Réalisables à court termes	8'355.35	21'422.80
Matériel et Mobilier	25'880.15	25'880.15
moins : amortissements 25%	-21'680.15	-20'640.15
Machines et matériels de bureau	21'559.00	21'559.00
moins : amortissements 40%	-21'559.00	-21'559.00
Immobilisations	4'200.00	5'240.00
TOTAL DE L'ACTIF	88'006.19	97'485.56
PASSIF		
Subvention non dépensée à restituer	11'882.13	14'329.80
Créanciers	-1'517.45	1'405.20
Charges à payer	4'924.15	7'984.20
Capitaux étrangers à court terme	15'288.83	23'719.20
Fonds propres	73'766.36	65'447.20
Part de subvention non dépensée	0.00	2'177.79
Bénéfice / Perte de l'exercice	-1'049.00	6'141.37
Total Fonds propres	72'717.36	73'766.36
TOTAL DU PASSIF	88'006.19	97'485.56

Comptes de Pertes et Profits comparatifs au 31 décembre
Maison genevoise des Médiations

	2015	2014
PRODUITS	CHF	CHF
Entretiens de médiation	44'220.00	35'712.00
Formations, sensibilisations internes	3'300.00	4'400.00
Finances d'inscription médiateurs	0.00	600.00
Revenus sous-locations	0.00	20.00
	47'520.00	40'732.00
Intérêts actifs	9.20	34.20
Cotisations membres	1'160.00	1'540.00
Indemnités assurances	0.00	11'958.45
Revenus divers	2'448.20	2'462.96
	3'617.40	15'995.61
Département de la solidarité et de l'emploi	127'238.00	129'999.00
Dons	1'000.00	1'500.00
	128'238.00	131'499.00
TOTAL DES PRODUITS	179'375.40	188'226.61
CHARGES		
Honoraires médiateurs indépendants	22'641.70	16'225.50
Honoraires formateurs indépendants	0.00	450.00
Honoraires Sensibilisation et Ateliers	0.00	2'400.00
Honoraires jetons comité, adm.	3'325.00	1'700.00
	25'966.70	20'775.50
Salaires médiateurs	35'858.35	24'036.65
Salaires formateurs sensibilisation	0.00	0.00
Salaires sensibilisation atelier	0.00	2'160.00
Salaires jetons comité, adm.	10'845.00	5'100.00
Salaires bureau	36'568.70	40'371.00
	83'272.05	71'667.65
Frais de formation	0.00	0.00
Frais divers du personnel	203.55	275.05
Charges sociales	13'344.10	12'826.75
	13'547.65	13'101.80
Frais généraux : selon détail	59'045.67	60'900.49
Amortissements	1'040.00	1'310.00
TOTAL DES CHARGES	182'872.07	167'755.44
Résultat de l'exercice	-3'496.67	20'471.17
	179'375.40	188'226.61
Répartition du bénéfice :		
Part restituable à l'Etat 70%	-2'447.67	14'329.80
Perte / Bénéfice reporté viré a Capital 30%	-1'049.00	6'141.37

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

	2015	2014
	CHF	CHF
Loyer et charges	18'532.35	19'464.00
Electricité	885.35	922.15
Entretien, nettoyage	3'720.40	3'948.00
Assurances des locaux	629.95	587.50
Fournitures de bureau	177.05	391.10
Frais informatique	354.30	3'238.00
Cafétéria	445.20	641.30
Frais d'envois	514.55	537.00
Téléphones, fax	2'076.30	1'878.25
Photocopieuse	1'657.20	1'452.25
Honoraires	7'192.00	7'772.00
Honoraires supervisions	600.00	900.00
Frais de CCP et banque	11.45	47.45
Commissions cartes crédit	67.67	70.84
Frais appareil cartes de crédit	334.80	334.80
Documentation	0.00	329.00
Cotisations associations professionnelles	890.00	340.00
Achat petits matériel	23.10	937.60
Publicité, imprimés	7'442.20	15'463.60
Frais site internet	519.00	123.60
Impôts	921.15	232.05
Remboursement indemnités maladie erreur	11'051.65	
Fonds rendez-vous manqués et aide	1'000.00	1'020.00
Frais divers	0.00	270.00
	<hr/>	<hr/>
TOTAL DES FRAIS GENERAUX	59'045.67	60'900.49
	<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
- la commune de Satigny

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

