

# A quoi sert un médiateur?

Autor(en): **Chassot, Janine**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Généralions : aînés**

Band (Jahr): **29 (1999)**

Heft 3

PDF erstellt am: **22.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-827702>

## **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

## **Haftungsausschluss**

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

# A quoi sert un médiateur?

Tel que défini dans le «Petit Larousse», un médiateur ou ombudsman est une personnalité indépendante, chargée d'examiner les plaintes des citoyens contre l'Administration.

**E**n Suisse, l'un des plus anciens médiateurs – en fait une médiatrice – est celui des assurances privées. Le poste a été créé en 1972 déjà. Le rôle des médiateurs varie évidemment quelque peu selon l'institution représentée, mais, en général, les médiateurs sont chargés de résoudre à l'amiable les litiges ou différends rencontrés par les usagers et d'écouter leurs plaintes. Ils débloquent des situations devenues parfois conflictuelles ou difficiles, quand l'usager pense qu'il n'a pas obtenu une réponse satisfaisante lors de ses premières démarches auprès de l'organisme objet de sa plainte.

Les médiateurs représentent un lien humain (ils insistent tous sur ce point) entre une entreprise, une administration et l'usager. La procédure et les possibilités diffèrent bien sûr s'il s'agit de se plaindre d'une émission de TV qui a déplu ou d'estimer, en tant que patient, que son assurance ne le comprend pas. Un point commun à tous les médiateurs est, et c'est très important, leur totale liberté d'action, sans pression de la part de l'organisme qu'ils représentent. Ils sont vraiment unanimes sur ce point.

Les résultats de leurs actions sont le plus souvent positifs. Soit ils règlent le litige, soit leurs explications satisfont le plaignant. A la suite de plusieurs cas semblables, ils peuvent faire modifier ou améliorer la politique d'information des entreprises, par exemple. Ils publient également des rapports dont la presse se fait fréquemment l'écho.

## Comment y recourir?

Les médiateurs ne peuvent pas tout régler et ils vous avertiront si votre cas n'est pas de leur compétence. En principe, il suffit de leur écrire. On peut aussi leur téléphoner au préalable pour demander quelles pièces sont exigées, s'il y a un questionnaire, afin d'entreprendre une démarche correcte.

Les organismes suivants ont des offices de médiation en Suisse: la

branche suisse du voyage, Radio TV Suisse romande, la Société suisse des hôteliers, les Banques suisses, les Assurances maladie sociales et les Assurances privées.

Janine Chassot /FRC

La liste complète de tous ces offices peut être obtenue contre une enveloppe timbrée, avec votre adresse, envoyée à Janine Chassot, 1464 Chavannes-Le-Chêne.

## Astuces



## Croquez moins cher!

**L**es restaurants Manora proposent des plats, cuisinés sous vos yeux, à des prix intéressants. La formule self-service permet en effet de restreindre les coûts en personnel et garantit la rapidité du service. Si vous aimez manger léger et sain, le buffet de salades et hors-d'œuvre est particulièrement adapté à vos besoins. Le cadre est soigné, les décors souvent chaleureux. Les seniors s'y sentent plus à l'aise que dans ces self-services froids et lugubres aux allures de cantine d'usine ou dans ces fast-foods bruyants et impersonnels. Un bon truc à savoir: dans les restaurants Manora, les retraités bénéficient le dimanche, d'une réduction de 20% sur toutes leurs consommations.

Il existe aussi une carte de rabais, valable également pour les non-retraités, grâce à laquelle on paie moins cher ses consommations entre 10 h 30 et 11 h 30 et entre 13 h 30 et 15 h. Pour obtenir la carte de rabais senior ou de réduction pour cet horaire, adressez une copie de votre carte AVS et une demande écrite à :

Restaurants Manora SA, à l'intention de M. Manuri, case postale

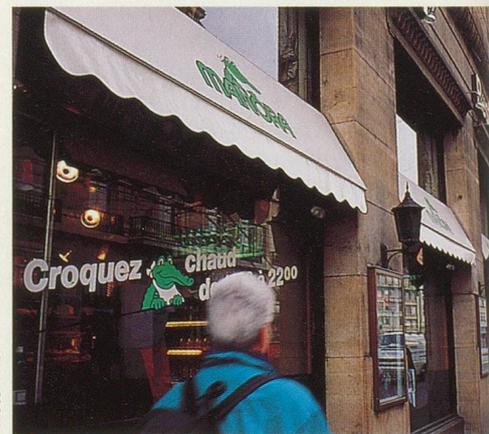


Photo Y. D.

1880, 1211 Genève 1, ou dans un restaurant Manora.

**Voici la liste des restaurants Manora de Suisse romande:**

A **Lausanne**, place Saint-François 17. **Vernier**, Blandonnet, route de Meyrin 171. **Berne**, Bubenberglplatz 5a. **Villars-sur-Glâne**, route de Moncor 1. **Viège**, Kantonalstrasse. Les autres établissements Manora situés dans des grands magasins appartiennent à un autre groupe et n'offrent pas les mêmes prestations.

**B. P.**