

**Zeitschrift:** Générations : aînés  
**Herausgeber:** Société coopérative générations  
**Band:** 29 (1999)  
**Heft:** 3

**Artikel:** A quoi sert un médiateur?  
**Autor:** Chassot, Janine  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-827702>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 14.03.2025

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

# 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.**