

FONDATION DE L'OFFICE
BERNOIS DE MEDIATION POUR LES
QUESTIONS DU TROISIEME AGE,
DE L'ENCADREMENT ET DES HOMES

Dr. Kathrin Kummer, médiatrice
Avocate



Médiation, arbitrage
et conseil dans les
situations conflictuelles

Tél. 031 372 27 27

Objectif et mission de l'Office de médiation

Les institutions œuvrant dans les domaines du troisième âge, des handicapés, de l'enfance et de la jeunesse, ainsi que dans celui de l'encadrement à domicile, sont toujours susceptibles de voir surgir des tensions et des conflits entre parties.

L'objectif et la mission de l'Office de médiation sont en premier lieu de contribuer à éliminer de telles tensions et à permettre de résoudre les conflits de la manière la plus informelle possible. D'autre part, il est aussi le service compétent pour annoncer les agressions et les abus sexuels. L'Office de médiation aide les parties intéressées à trouver une solution adéquate.

Qui peut s'adresser à l'Office de médiation?

Toute personne qui se sent traitée incorrectement ou lésée dans une situation, également lors d'agressions et d'abus sexuels, en rapport avec des soins ambulatoires ou stationnaires, un encadrement ou une collaboration dans les domaines du troisième âge, des personnes handicapées et/ou des homes, ainsi que toute personne ayant connaissance de faits.

Il peut s'agir de personnes nécessitant des soins avec encadrement et de leurs proches, d'organismes et d'entreprises, de personnes souhaitant recevoir des conseils dans un centre de consultation, d'assistants, de collaborateurs, de directions d'institutions, de commissions, d'associations, de centres de consultation et/ou de communes.

L'Office de médiation ne peut pas être appelé pour une médiation ou un conseil dans un conflit de nature totalement privée, sauf dans le domaine de l'assistance et des soins.

Compétence locale

L'Office de médiation ne traite que les conflits pour lesquels une partie au moins a son siège (pour institutions le lieu), domicile, lieu de séjour permanent ou lieu de travail dans le canton de Berne.

Principes

Le traitement du conflit est confidentiel.
En principe, le recours à l'Office de médiation est gratuit pour toutes les parties.

Procédure

Toute demande de conseil ou d'aide peut être faite oralement ou par écrit.

La médiatrice établit les faits lors de la discussion. Elle détermine si ceux-ci sont de nature à faire l'objet d'un traitement de conflit ou d'une médiation entre toutes les parties.

Si le conflit se prête à une médiation, la médiatrice tente de réconcilier les parties prenant part à la procédure. Si aucun accord n'est possible, une recommandation est alors adressée aux parties.

Si les faits ne se prêtent pas à une médiation, la médiatrice montre les solutions envisageables et informe les personnes souhaitant recevoir des conseils, par le biais des autorités compétentes et des centres spécialisés ou de consultation.

Dans les cas d'agressions et d'abus sexuels, la médiatrice informe les personnes cherchant de l'aide sur les démarches possibles auprès des autorités compétentes et des centres spécialisés.

Organisme responsable et surveillance

Fondateurs de la fondation:

- *abems - Association Bernoise des établissements médico-sociaux*
- **SOCIALBERN**
- *Insieme du canton de Berne*
- *Groupe d'intérêt des institutions pour adultes handicapés du canton de Berne (aujourd'hui SOCIALBERN)*
- *Pro Senectute du canton de Berne*
- *Association Spitex du canton de Berne*
- *Eglises réformées Berne - Jura - Soleure*
- *Eglise nationale catholique romaine du canton de Berne*
- *Conférence bernoise pour l'aide sociale et la tutelle*
- *Senevita SA*
- *Commune bourgeoise de Berne*

La médiatrice est sous contrôle du Conseil de fondation de l'Office bernois de médiation pour les questions du troisième âge, de l'encadrement et des homes, auquel elle remet régulièrement un rapport sur son activité.

Adresse

Zinggstrasse 16
3007 Berne

Tél. 031 372 27 27
Fax 031 372 27 37

info@ombudsstellebern.ch
www.ombudsstellebern.ch

Horaire de consultation

sur rendez-vous

Compte Chèque postal

30-516926-4