



## Statuts du service de médiation de la Fondation suisse pour paraplégiques

1. La Fondation suisse pour paraplégiques (FSP) dispose d'un service de service et de réclamation neutre, ou un système de signalement (service de médiation), pour les demandes adressées par les personnes touchées, leurs proches et les collaborateurs et collaboratrices du Groupe suisse pour paraplégiques (GSP).
  - a. Les personnes touchées et leurs proches peuvent contacter le service de médiation lorsqu'elles ne sont pas satisfaites des prestations de la Fondation et de ses filiales et qu'elles n'ont pas reçu de réponse satisfaisante à leur demande.
  - b. Par ailleurs, le service de médiation fait l'intermédiaire pour les demandes et informations de la part du personnel du GSP si ces demandes sont en rapport avec le travail au GSP et que les collaborateurs et collaboratrices ne peuvent ou ne veulent pas s'adresser à leur(s) supérieur·e(s) ou aux spécialistes internes (p. ex. Psychologie, Conseils sociaux, Service juridique, RH).

Le service de médiation examine les faits et soumet une proposition dans un délai raisonnable. La consultation est gratuite.
2. Concernant les demandes déposées par les personnes touchées et leurs proches, le service de médiation examine le comportement remis en cause selon les principes d'utilité, de pertinence, d'exactitude et d'équité. Concernant les demandes déposées par les collaborateurs et collaboratrices du GSP, le service de médiation examine les faits, conseille les personnes, sert d'intermédiaire, les renvoie au bon service ou suit les informations indiquant un mauvais comportement.
3. C'est un médiateur et une médiatrice de la FSP qui dirigent le service de conseil, de réclamation et de signalement. Il est neutre et indépendant de la FSP et ses sociétés.
4. Le service de médiation n'est pas une juridiction. C'est pourquoi le médiateur/la médiatrice n'a pas de pouvoir de décision. Cela signifie qu'il/elle ne peut pas annuler ou corriger de jugement d'un tribunal. Dans ce cas-là, il faut recourir à la voie juridique. Les éventuels délais des procédures juridiques ne sont pas interrompus ni suspendus suite à l'implication du service de médiation. Étant donné que le médiateur ou la médiatrice est neutre et objectif, il/elle ne représente aucun parti. Le service de médiation a une fonction de conseiller, d'intermédiaire et de conciliateur.
5. Le médiateur et la médiatrice sont élus par le Conseil de fondation FSP pour une période de quatre ans. Elle/il peut se présenter à sa propre succession. Le conseil de fondation FSP ou le médiateur/la médiatrice peut mettre fin à la collaboration avant l'échéance s'il y a des raisons pertinentes.
6. Le service de médiation reçoit les demandes par écrit ou personnellement. Il peut demander des prises de position et des renseignements auprès de la FSP et ses filiales, évaluer la situation sur place ou organiser des discussions de médiation.
7. Le médiateur et la médiatrice s'engagent à respecter la confidentialité de toutes les informations qui leur sont transférées dans le cadre de leur travail pour la FSP et ses filiales, qu'il s'agisse de la FSP ou ses filiales, leurs rapports commerciaux ou des informations concernant des patient·es. Cette obligation de confidentialité est maintenue après la fin du contrat.
8. Le médiateur et la médiatrice conservent en bonne et due forme tous les documents commerciaux et d'exploitation qui sont mis à leur disposition, ils veillent notamment à ce que des personnes tierces n'aient pas accès à ces documents. Les documents mis à disposition doivent être rendus à la FSP et/ou ses filiales sur demande pendant la durée du mandat ou automatiquement à la fin du mandat.
9. Le médiateur et la médiatrice notent brièvement leurs activités dans chaque affaire.

10. Ils touchent des dédommagements appropriés pour leurs activités afin de couvrir leurs frais. La collaboration est fixée par un contrat par écrit séparé.

11. Le médiateur et la médiatrice informent le conseil de fondation FSP de leurs activités à la fin de l'année civile.

Les présents statuts ont été approuvés par le conseil de fondation lors de sa réunion du 11.11.2024. Ils remplacent ceux du 27 mai 2020 et entrent en vigueur avec effet immédiat.



Heidi Hanselmann

Présidente du Conseil de fondation



Dr. jur. Joseph Hofstetter

Directeur