

Ombudsfrau der Stadt Zürich
Oberdorfstrasse 10
8001 Zürich

Téléphone: 044 412 00 30
Téléfax: 044 412 00 31
E-mail: info.omb@zuerich.ch
www.stadt-zuerich.ch/ombudsstelle

Consultation sur rendez-vous.

Heures d'ouverture: du lundi au
vendredi, de 8h00 à 12h00 et de
13h30 à 17h00.

Tramways n° 2, 4, 5, 8, 9, 11, 15
jusqu'à l'arrêt «Bellevue» ou
S-Bahn (train) jusqu'à la gare de
«Zürich-Stadelhofen».

**N'hésitez pas à nous appeler pour
savoir si nous pouvons répondre
à votre requête.**

Domaine de compétences de l'office de médiation

L'office de médiation intervient pour faciliter un accord en cas de conflit entre la citoyenne ou le citoyen et l'administration communale de Zurich. Il examine les recours qui lui sont soumis afin de déterminer si la municipalité procède selon la loi et en toute équité. Il prend position en cas de litige et tente, le cas échéant, de trouver une solution satisfaisante pour toutes les parties.

La médiatrice ou le médiateur est élu(e) par le Parlement (Gemeinderat) pour une période de quatre ans. Sa fonction est indépendante des autorités administratives.

Frais

Le recours à l'office de médiation est gratuit.

Confidentialité

Si tel est le souhait de la solliciteuse ou du sollicitateur, les données sont traitées de manière confidentielle, également envers les autorités.

Attributions

L'office de médiation est habilité à intervenir dans toute question impliquant une autorité municipale zurichoise.

L'intervention de l'office de médiation peut être invoquée à chaque stade d'une procédure. L'office de médiation n'est toutefois pas habilité à intervenir dans une procédure juridique (opposition ou recours p.ex.).

L'office de médiation se tient également à la disposition des collaboratrices et collaborateurs de l'administration municipale pour toute question touchant à leurs conditions de travail.

Le domaine de compétences de l'office de médiation n'inclut pas la jurisprudence des tribunaux.

Accès à l'office de médiation

L'office de médiation est ouvert à tous. Les personnes étrangères, celles n'étant pas domiciliées à Zurich, les jeunes, les personnes sous curatelle ainsi que les personnes morales peuvent également avoir recours à l'office de médiation.

Les personnes désireuses de présenter leur requête de vive voix seront reçues sur rendez-vous.

L'office de médiation examine également les réclamations écrites (lettres, téléfax, courriel).

Examen des réclamations

L'office de médiation vérifie si les autorités concernées procèdent en toute justice et en toute impartialité. Il cherche des solutions équitables.

Dans ce contexte, l'office de médiation dispose des pouvoirs suivants:

- droit de consultation non restrictif des dossiers;
- droit d'exiger tous les renseignements jugés utiles auprès des autorités et à tous les niveaux de celles-ci;
- droit de procéder à une visite sur les lieux.

L'office de médiation est tenu au secret de fonction.

L'office de médiation n'a ni pouvoir de décision, ni pouvoir d'imposer des directives. Il donne des recommandations. Un entretien ou une demande écrite adressée à l'office de médiation n'influent en rien sur les délais applicables à une voie de recours.

Information et conseil

L'office de médiation vous informe sur les bases légales à observer dans votre cas personnel et vous explique la situation juridique. Il vous conseille dans le cadre du comportement à adopter et des mesures à prendre.

Médiation en cas de conflit

Si le litige à régler entre dans le domaine de compétences décrit plus avant, l'office de médiation vous aide à trouver une solution satisfaisante, tant pour vous que pour la «partie adverse» représentant l'autorité municipale concernée. Dans les cas qui le requièrent, l'office a recours à des techniques de médiation.

Clôture de la procédure

Une fois la procédure d'examen et de médiation achevée, l'office de médiation donne son opinion de manière appropriée aux parties concernées. En règle générale, un rapport final est rédigé. Il contient les résultats de l'examen de la réclamation et l'accord de conciliation conclu par les parties.

Si l'office de médiation ne parvient pas à un résultat satisfaisant avec l'autorité concernée, il peut émettre une recommandation formelle à son égard.

Rapport d'activités

La médiatrice présente un rapport d'activités annuel au parlement de la ville de Zurich en y incluant des exemples tirés de la pratique, mais en préservant l'anonymat des personnes concernées. Le rapport est publié et peut être consulté sur le site Internet de l'office de médiation.