Radio Suisse Internationale : se rapprocher des auditeurs

Autor(en): **[s.n.]**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Revue suisse : la revue des Suisses de l'étranger**

Band (Jahr): **24 (1997)**

Heft 3

PDF erstellt am: **25.05.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-912018

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.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

Le Centre de thérapie pour victimes de tortures a besoin d'argent

Permettre une existence dans la dignité

Une aide suisse pour les victimes de tortures du monde entier: depuis 1995, la Croix Rouge Suisse exploite un centre de thérapie pour les victimes de tortures à l'Hôpital de l'Ile à Berne.

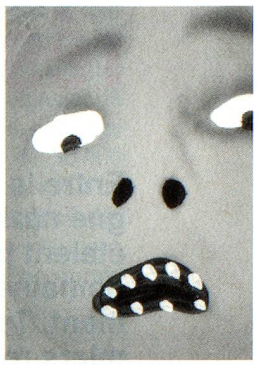
Jusqu'à maintenant, la Croix Rouge Suisse a pris en charge 58 victimes de tortures ou de guerre dans son centre de thérapie. Un nombre tout aussi important de réfugiés a dû être refusé. Si le chiffre peut paraître modeste, la souffrance, elle, est grande. Les 58 victimes de tortures et de guerre sont des êtres humains gravement blessés physiquement et dans leur personnalité; on leur a ravi dignité, intégrité et confiance. Par la douleur, on les a contraintes à donner des informations, faire de (faux) aveux, dénoncer ou accuser des personnes.

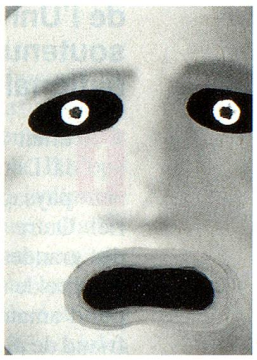
Les thérapies de victimes de tortures sont très onéreuses. 80 pour cent des entretiens doivent être traduits. Un tiers des patients est originaire d'ex-Yougoslavie et un autre tiers de Turquie. Les autres viennent d'Iran, d'Irak, du Liban, de Syrie et d'autres pays. Les trois quarts sont des hommes, un quart des femmes. La moitié des patients ont été persécutés en raison de leurs activités politiques, près de 40 pour cent sont des victimes de sévices dus à la guerre.

L'accompagnement de personnes victimes de torture nécessite une équipe thérapeutique hautement qualifiée, d'autant que ses membres doivent également assimiler eux-mêmes les expériences dont ils prennent connaissance. Leur principale action consiste à redonner confiance à leur patient.

Le centre de thérapie a aussi besoin de confiance pour l'avenir. Il n'a, en effet, aucune garantie de pouvoir poursuivre sa mission. Il bénéficie du soutien de la Confédération et des cantons, mais non de l'économie ou de privés. Les réfugiés et la torture sont manifestement tout aussi tabous que le cancer et la mort. Ils dérangent notre vision du monde et notre bien-être, et cela dans un pays qui prône la liberté, la démocratie et la dignité humaine.

Alice Baumann ■





Les dons sont à adresser à la Croix Rouge Suisse (CRS), compte no PC 30-877-4, Centre de Thérapie CRS. Pour plus d'informations: Association de soutien au projet de thérapie pour réfugiés victimes de tortures, c/o CRS, Rainmattstrasse 10, CH-3001 Berne.

Radio Suisse Internationale

Se rapprocher des auditeurs

Survivre dans le marché médiatique international devient de plus en plus difficile. De nombreuses stations se concurrencent avec de nouveaux programmes et de nouvelles prestations de service pour attirer les auditeurs. Pour Radio Suisse Internationale, cela signifie: se rapprocher de la clientèle et étoffer le dialogue avec les auditeurs. Avec cette approche, SRI s'adresse avant tout aux marchés intercontinentaux qui, vu l'approvisionnement abondant de l'Europe en programmes de radios locales, prennent de l'importance par rapport à notre continent.

Le contact direct avec la «clientèle» commence souvent au téléphone: lors de la commande d'une brochure de programmes, lors de félicitations pour un programme réussi, lors de questions pour des informations complémentaires ou lors de critiques concernant une mauvaise qualité de réception. Les auditeurs d'autres fuseaux horaires n'appellent pas toujours pendant les heures de bureau, mais voudraient tout de même discuter de leurs programmes avec une personne compétente et dans leur langue maternelle. Pour cette raison, SRI introduit dès cet été un nouveau service téléphonique qui doit répondre à ces demandes et qui doit être au courant de toutes les questions relatives aux programmes.

E-Mail:
marketing@sri.srg-ssr.ch
french@sri.srg-ssr.ch
german@sri.srg-ssr.ch
italian@sri.srg-ssr.ch
english@sri.srg-ssr.ch
spanish@sri.srg-ssr.ch
portuguese@sri.srg-ssr.ch
arabic@sri.srg-ssr.ch

Lors d'événements à l'étranger, tels que des foires, des actions promotionnelles ou des manifestations spéciales pour la clientèle, ainsi que lors de congrès de Suisses de l'étranger, on tentera d'intensifier le contact direct avec les auditeurs. Des informations imprimées ne remplacent en aucun cas l'entretien personnel. En outre, SRI veut davantage prendre contact avec sa clientèle par le biais d'associations suisses, des ambassades et des consulats, des écoles suisses et des centres culturels à l'étranger.

De nouvelles technologies et de nouveaux appareils au maniement facile permettent d'autres améliorations de l'information aux clients: des pages d'information par télécopie (fax on demand) et surtout Internet offrent aujourd'hui de nouvelles possibilités. Internet est idéal pour dialoguer avec les auditeurs et fournir des informations à jour sur les produits et les prestations de service.

Si vous avez des questions ou des conseils concernant notre service à la clientèle, veuillez vous adresser à:
Radio Suisse Internationale
Communication et services marketing
Case postale
CH-3000 Berne 15
Tél. +41 31 350 92 22
Fax +41 31 350 95 44 ■