

Zeitschrift: Revue suisse : la revue des Suisses de l'étranger
Herausgeber: Organisation des Suisses de l'étranger
Band: 24 (1997)
Heft: 3

Artikel: Radio Suisse Internationale : se rapprocher des auditeurs
Autor: [s.n.]
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-912018>

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: 23.12.2024

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://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'Île 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'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.

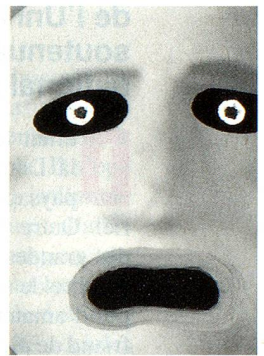
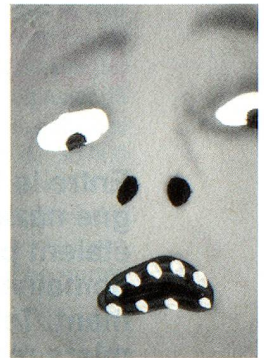
L'accompagnement de personnes victimes de torture nécessite une équipe thérapeutique hautement qualifiée, d'autant que ses membres doivent également assimiler eux-mêmes les expériences dont ils prennent connaissance. Leur principale action consiste à redonner confiance à leur patient.

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 pro-

gramme 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

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

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.

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* ■