ombuds/man
de l'assurance privée
et de la Suva

Lignes directrices en matière de communication, de comportement et d'utilisation de l'intelligence

1. GESTION DES COMPORTEMENTS INAPPROPRIÉS

Principe

L'office de médiation traite toutes les personnes de manière équitable, respectueuse et impartiale. En contrepartie, il attend des requérants qu'ils adoptent un comportement objectif, respectueux et coopératif et qu'ils apportent leur collaboration afin de clarifier la situation.

Définition d'un comportement inapproprié

Le comportement des requérants est considéré comme inapproprié notamment lorsqu'il entrave le travail de l'office de médiation ou compromet la sécurité de ses collaborateurs. Cela comprend notamment:

- Insultes, menaces ou ton agressif
- Contacts excessifs ou répétés sans nouvel élément
- Exigences répétées de nouvel examen malgré une prise de position définitive
- Comportement obstructif (rétention d'informations pertinentes, refus de coopérer)
- Plainte abusive, par exemple des requêtes manifestement infondées ou visant clairement à nuire à ou à accabler de manière inadmissible l'office de médiation ou la partie adverse

Procédure par étapes

1. Remarque et clarification
L'office de médiation attire l'attention du requérant sur son comportement, lui explique les attentes et lui demande de s'adapter.

2. Communication écrite
En cas de comportement inapproprié, une notification écrite sera envoyée au requérant, avec une description du comportement et une indication des mesures supplémentaires éventuelles.

3. Mesures concrètes
L'office de médiation peut prévoir des mesures appropriées, notamment :

- Restriction des canaux de contact (par exemple uniquement par écrit)
- Restriction de la fréquence des contacts
- Interruption de la prise en charge jusqu'à ce que la coopération nécessaire soit assurée
- Suspension ou refus de l'activité de médiation

4. Mesures de sécurité
En cas de menaces ou de tout autre comportement représentant un danger pour les collaborateurs, le contact peut être immédiatement interrompu et, en cas de besoin, une aide extérieure peut être sollicitée.

Documentation

Les démarches et mesures pertinentes, ainsi que leurs justifications sont documentées par l'office de médiation.

Vérification

Les mesures sont régulièrement réexaminées et levées dès que leur objectif est atteint ou que les conditions qui les ont motivées disparaissent.

---

2. UTILISATION DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE (IA) GÉNÉRATIVE

Principes

L'office de médiation procède toujours lui-même à toutes les analyses, clarifications et prises de position. Une évaluation humaine reste indispensable à tout moment. L'IA est n'utilisée qu'à titre complémentaire et ne remplace ni la responsabilité professionnelle ni le jugement indépendant des collaborateurs.

Utilisation par l'office de médiation

Interdit:

- Évaluation du contenu des plaintes ou traitement automatisé des dossiers
- Traitement de données se rapportant à des personnes ou confidentielles par des outils d'intelligence artificielle publics ou non sécurisés

Autorisé (à titre de soutien):

- Révision linguistique, traductions, résumés généraux
- Recherches sans données se rapportant à des personnes ou confidentielles

Responsabilité
Les requérants peuvent utiliser l'IA. Ils restent responsables de l'exactitude, de la légalité (y compris la protection des données et les droits d'auteur) et de la traçabilité de leurs contenus.

Protection des données et confidentialité
Les outils publics d'IA peuvent stocker ou traiter des données. La saisie d'informations sensibles peut comporter des risques. Le service de médiation n'assume aucune responsabilité à cet égard.

Droits d'auteur et sources
Les contenus générés par l'IA peuvent être protégés par le droit d'auteur ou avoir une origine incertaine.

Exactitude
Les systèmes d'IA peuvent générer des contenus inexacts ou inventés.

Contrôle

L'office de médiation vérifie régulièrement les directives et les adapte aux évolutions juridiques et technologiques