



HUITIEME CONGRES DE L'ASSOCIATION  
DES OMBUDSMANS ET MEDIATEURS DE LA FRANCOPHONIE  
*DAKAR – 25-28 NOVEMBRE 2013*

AOMF : QUINZE ANS : MÉDIATION INSTITUTIONNELLE  
ET CRISES

-----

RAPPORT GENERAL

Le VIII<sup>e</sup> Congrès de l'AOMF s'est tenu à Dakar, du 25 au 28 novembre 2013.

Cent Trois (103) participants, appartenant à trente trois (33) institutions de médiateurs ou ombudsmans, en provenance de vingt neuf pays ont pris part à ce Congrès, ainsi que les représentants de l'Organisation internationale de la Francophonie (OIF) et de l'Association francophone des Commissions nationales des droits de l'Homme.

La Cérémonie officielle d'ouverture du Congrès a été présidée par son Excellence Monsieur Macky SALL, Président de la République du Sénégal, en présence du Premier Ministre, de membres du Gouvernement, de l'Assemblée nationale, des Autorités des Hautes Institutions sénégalaises, du Directeur de la Direction de la paix, de la démocratie et des droits de l'Homme de l'OIF.

La présence et l'intérêt des plus hautes autorités sénégalaises ont conféré un cachet particulier à la cérémonie d'ouverture du Congrès.

La journée du 25 novembre a enregistré la réunion du Conseil d'Administration de l'AOMF présidée par le Professeur Serigne DIOP, Président de l'AOMF, Médiateur de la République du Sénégal et hôte du Congrès, en présence de tous ses membres.

Le Conseil d'Administration a relevé les résultats remarquables enregistrés par l'AOMF au cours des deux dernières années, notamment grâce à la déclinaison d'une vision claire, traduite en programme et réalisée intégralement.

Le Conseil d'Administration a constaté l'afflux constant de demandes d'adhésions, et reste ouvert à l'accueil de médiateurs de l'espace francophone, tout en réaffirmant avec force ses critères statutaires d'adhésion : dont, entre autres son indépendance garantie, affirmée et effective et son autonomie financière.

Le Conseil s'est réjoui de l'appui effectif de l'AOMF à ses membres grâce :

- Au financement de projets visant à améliorer leur fonctionnement ;
- A l'organisation régulière de deux formations par an au Centre de formation et d'échanges de Rabat ;
- A l'appui agissant aux jeunes institutions, aux institutions fragiles ou fragilisées ;
- A la mobilisation de l'AOMF autour de la question des crises et de la médiation ;
- A la prise en charge de la défense des droits de l'enfant et des personnes fragiles, notamment au travers de la Résolution de Tirana sur les droits de l'enfant.

Le Conseil a recommandé l'amélioration de la coopération entre membres, articulée au sein de l'AOMF.

Le Comité de communication de l'AOMF s'est réuni le 25 novembre 2013 et a tracé deux orientations stratégiques :

- Améliorer la communication de l'AOMF auprès de ses membres,

- Améliorer la communication des institutions au sein de leurs pays et auprès de leurs publics.

Le Comité a proposé d'instituer « une journée de l'AOMF » qui pourrait être fixée le jour anniversaire de la création de l'AOMF.

Le 26 novembre 2013, le Congrès a reçu les communications des Professeurs Babacar KANTE et Abdoulaye SAKHO qui ont respectivement introduit deux thèmes sur : « Médiation et crises institutionnelles » et « Médiation et crise financière ».

Ces présentations de haute facture suivies d'échanges fructueux ont ouvert des pistes de réflexions sur les nouveaux défis posés aux médiateurs et ombudsmans face aux mutations et crises, et les grandes interrogations et évolutions qui pourraient en découler pour les ombudsmans et médiateurs.

La perspective d'une « nouvelle génération d'ombudsmans-médiateurs » a été esquissée au cours des travaux, l'essentiel étant d'éviter les chevauchements de compétences, et de préserver la légalité et la crédibilité de son intervention.

L'intérêt pour les médiateurs de s'intéresser aux crises financières découle des effets de celles-ci sur les droits et la protection des usagers, voire sur ceux des États, notamment dans leurs rapports avec les organismes financiers.

Les médiateurs sont invités à accorder un intérêt particulier aux litiges liés aux services publics confiés à des entreprises privées, notamment les services liés à l'eau, à l'électricité et au téléphone.

A la faveur des communications de Monsieur Koffi KOUNTE, expert associé à l'AOMF et Madame Ramatoulaye NDao DIOUF, Conseillère spéciale du Président de la République du Sénégal et Coordinatrice de la Cellule d'appui à la Protection de l'enfance (CAPE), le thème de « la crise et des droits de l'enfant » a été examiné par le Congrès.

Le Congrès a rappelé toute l'actualité de la résolution de l'AOMF prise à Tirana en 2012 sur les droits de l'enfant et inscrit cette thématique dans ses programmes prioritaires en cours et à venir.

A cet égard, le Congrès de Dakar a confirmé la poursuite des activités de son « groupe de travail sur les droits de l'enfant », tout en réaffirmant que la protection des droits des enfants demeure au cœur de l'action de l'AOMF.

Quatre ateliers ont été tenus le 27 novembre 2013 :

- Atelier 1 : le rôle du médiateur dans l'application des textes internationaux ;
- Atelier 2 : les défis de communication des ombudsmans ;
- Atelier 3 : l'auto-saisine des médiateurs ;
- Atelier 4 : le rôle des ombudsmans à l'égard des entreprises privées investies d'une mission de service public.

Des interventions fouillées et enrichissantes ont été introduites successivement par :

- M. Koffi KOUNTE, Expert sur « le rôle des Ombudsmans dans l'application de la Convention internationale des droits de l'Enfant » ;
- Mme Nicole DE CABOOTER, Attachée auprès du Médiateur Fédéral de Belgique, sur « la place des Ombudsmans dans les procédures de monitoring du respect des droits de l'Homme (Nations-Unies et Conseil de l'Europe) » ;
- Mme Marie DERAÏN, Défenseur des enfants, Adjointe au Défenseur des droits, France sur « les jeunes Ombudsmans des droits auprès des enfants » ;
- M. Moustapha El.Hadj KOLLO, Conseiller technique du Médiateur de la République du Niger, sur « la problématique de la communication au Niger » ;
- M. Pierre CHARLOT, Responsable communication du Médiateur Fédéral de Belgique, sur « il était une fois... la communication narrative. Les enjeux de leçons aux histoires vécues » ;
- Mme Raymonde SAINT-GERMAIN, Protectrice du Citoyen du Québec, sur « l'auto-saisine des Médiateurs : une voie additionnelle pour les sans voix ».
- Mme Monique Andréas ESOALVELOMANDROSO, Médiatrice de la République de Madagascar, sur « la nécessité de l'auto-saisine » ;
- Mr Rafael RIBO, Ombudsman de Catalogne, Espagne sur « les Ombudsmans face à la privatisation : le rôle des Médiateurs face aux entreprises, après la privatisation des services d'intérêt général » ;
- Mme Alima Déborah TRAORE, Médiatrice du FASO, sur « le rôle des Médiateurs à l'égard des entreprises privées investies d'une mission de service public ».

La restitution à l'attention des congressistes et les discussions qui ont fait suite à ces quatre ateliers ont permis de retenir que :

- Le rôle des médiateurs devraient intégrer toute action propre à surveiller et à appuyer l'application effective des Conventions régionales ou internationales notamment, voire à aider leurs pays pendant l'examen périodique universel ;
- Le défi de faire connaître l'Institution du médiateur auprès des citoyens tout comme des administrations doit être relevé ; il faut faire connaître les médiateurs. L'utilisation des Technologies de l'information et de la communication, des réseaux sociaux mais aussi des relais et structures traditionnels est vivement recommandé à cet effet ;
- Le même défi se pose à l'AOMF qui doit faire de cette préoccupation une de ses priorités ;
- L'auto-saisine des Médiateurs est un mode efficace d'intervention ;
- La nécessité d'introduire l'auto-saisine dans les textes des Institutions membres, suivant des contextes et opportunités offerts dans chaque pays est encouragée ;
- Le domaine classique d'intervention du Médiateur initialement circonscrit à l'Administration publique s'avère de plus en plus étroit à la faveur de fortes mutations tant au sein des États qu'au plan international ;

- La mondialisation, les crises économiques, financières et sociales, les privatisations et les désétatisations se sont traduites par des relations difficiles voire des litiges complexes entre les usagers et les organismes privés investis d'une mission de service public, notamment s'agissant de l'accès aux services de l'eau, de l'électricité, du gaz, du téléphone, d'accès aux services du crédit bancaire et à des conditions financières légales et équitables. Sous ce rapport, même les États sont victimes d'abus ;
- Le Médiateur doit prendre en charge la question en interpellant l'entreprise, en interpellant l'Administration et en proposant des réformes, soit législatives, soit réglementaires.

A ce niveau, chaque Médiateur devra tenir compte de sa spécificité et de ses capacités et moyens.

Le VIII<sup>e</sup> Congrès a suivi une démonstration sur les remarquables innovations opérées sur le « Recueil de doctrine » de l'AOMF, présenté par Jean-François BERNIER, Secrétaire général du Bureau du Protecteur du citoyen du Québec. La qualité de cet outil de référence, en fait une des réalisations phare de l'AOMF, qu'il convient de consolider.

La communication sur les quinze ans de l'AOMF a donné lieu à une présentation de l'itinéraire de l'Association depuis sa création en 1998 à Nouakchott, par le Professeur Serigne DIOP, Président de l'AOMF.

L'occasion lui fut ainsi donnée de noter les évolutions et les succès enregistrés par l'AOMF au cours des quinze dernières années et de dessiner des pistes en termes de perspectives.

Les pionniers et pères de l'AOMF furent célèbres, et la mémoire de ceux d'entre eux disparus saluée, notamment Maître Daniel JACOBY, ancien Protecteur du Citoyen du Québec et Monsieur Bernard STASI, ancien Médiateur de la République française, tous deux anciens Présidents de l'AOMF.

Successivement, Madame Fatoumata N'DIAYE DIAKITE, ancienne Présidente de l'AOMF et ancienne Médiatrice de la République du Mali et le Professeur Seydou Madani SY, ancien Médiateur de la République du Sénégal ont apporté des témoignages sur le parcours franchi par l'AOMF, sa vitalité remarquable et la nécessaire opportunité d'explorer de nouvelles pistes pour des succès plus notoires, notamment face aux défis que posent les crises modernes.

Le Congrès a appelé les membres de l'AOMF à resserrer les liens de coopération avec les Parlements de leurs pays respectifs, et l'AOMF elle-même à se rapprocher des autres réseaux institutionnels de l'OIF, particulièrement de la Commission politique de l'Association des parlementaires de langue française (AIPLF).

Le Congrès a recommandé à ses membres d'instaurer une coopération fonctionnelle des bureaux membres pour la prise en charge et le suivi des plaintes émanant d'un citoyen étranger en direction d'un des pays membres.

Le Congrès a recommandé que l'AOMF œuvre en parfaite entente avec l'OIF, pour que l'Institution du médiateur soit créée dans les pays de l'espace francophone qui n'en disposent pas encore. Cette exigence trouve sa pertinence dans la nécessité, mais aussi dans la résolution n° 63/169 du 20 Mars 2009 de l'ONU intitulée « le rôle de l'ombudsman, du médiateur et des autres Institutions nationales de défense des droits de l'Homme dans la promotion et la protection des droits de l'Homme ».

Son autre fondement se situe dans la consécration du statut de membre consultatif et d'observateur accordé par l'Union Africaine, à l'Association des Ombudsmans et Médiateurs Africains (AOMA). Enfin, en Afrique de l'Ouest, l'Association des Médiateurs des pays membres de l'espace UEMOA est reconnue par l'UEMOA, comme organisation d'intérêt communautaire par un acte additionnel de son traité fondateur.

Le Congrès a salué la réussite éclatante des programmes de formation initiés par l'AOMF, notamment grâce aux sessions régulières qu'abrite le Centre de formation et d'échanges en médiation de Rabat, érigé dans le cadre d'un accord de partenariat entre l'AOMF et le Médiateur du Royaume du Maroc. Le Congrès rend hommage au Médiateur du Royaume du Maroc pour son mérite et recommande à l'AOMF de réfléchir sur le statut à conférer au Centre pour sa préservation et son renforcement.

Le Congrès réaffirme que l'AOMF doit faire son offre et celle de l'expertise de ses membres de l'OIF dans les circonstances de recherche de solution aux crises par la médiation et la facilitation.

Le Congrès invite l'AOMF à améliorer ses ressources et moyens financiers pour réaliser ses objectifs et répondre aux nouveaux défis qui lui sont posés. La consolidation des ressources actuelles principalement constituées des appuis de l'OIF et accessoirement de la Commission de Venise et des cotisations sont vivement recommandées par la diversification des sources de financement.

À la suite de la 1<sup>ère</sup> Vice-présidente, Protectrice du citoyen du Québec, Madame Raymonde Saint-Germain, les Congressistes ont tenu, unanimement à adresser aux autorités Sénégalaises au premier Chef desquelles le Président de la République du Sénégal, Son Excellence Monsieur Macky SALL, au Professeur Serigne DIOP, Médiateur de la République du Sénégal et à ses Collaborateurs, au Maire de la Ville de Dakar, leur profonde et sincère gratitude : pour l'accueil chaleureux qui leur a été réservé au Sénégal, pour la qualité parfaite de l'Organisation du Congrès, pour la vision, la conduite professionnelle irréprochable, et les avancées toutes éclatantes enregistrées pendant les deux années de sa présidence de l'AOMF que traduit ce propos « **Vous avez été un Très, Très Grand Président, et avez placé la barre très haute** ».

En marge de la Plénière, le Congrès a enregistré la réunion du « Groupe de travail défense des enfants » de l'AOMF.

Il a désigné Madame Marie DERAÏN, Défenseure des enfants, et Adjointe du Défenseur des Droits français, en qualité de Présidente du Groupe. Elle sera appuyée par le Secrétariat Permanent de l'AOMF et les membres du groupe.

Le Congrès salue l'engagement du Défenseur des Droits français, Secrétaire Général de l'AOMF, qui abrite son siège, et son Secrétariat Permanent, animé avec brio par Madame Stéphanie CARRERE ;

Il renouvelle sa gratitude au Défenseur des Droits, salue son engagement et lui renouvelle son attachement au maintien du partenariat en cours.

Le congrès renouvelle à l'OIF, à travers son Secrétaire Général, le Président Abdou DIOUF, et au Directeur de la Paix de la démocratie et des droits de l'Homme de l'OIF, Christophe GUILHOU, la profonde gratitude de l'AOMF.

L'Assemblée générale a procédé au renouvellement des organes de l'AOMF.

### **Composition du nouveau Conseil d'Administration de l'AOMF**

**Présidente** : Madame Raymonde SAINT-GERMAIN, Protectrice du citoyen du Québec, Canada

**Premier Vice-Président** : Monsieur Marc BERTRAND, Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles, Belgique

**Deuxième Vice-Président** : Monsieur Mohamed RUKARA, Ombudsman du Burundi

**Trésorier** : Monsieur Baba HAKHIB HAIDARA, Médiateur de la République du Mali

**Secrétaire Général** : Monsieur Dominique BAUDIS, Défenseur des Droits (France)

#### **Au titre de l'Afrique :**

- Monsieur Souleiman MIYIR ALI, Médiateur de la République de Djibouti
- Monsieur Joseph H. GNONLONFOUN, Médiateur de la République du Bénin

#### **Au titre de l'Amérique - Antilles :**

- Maître Johanne SAVARD, Ombudsman de la ville de Montréal

#### **Au titre de l'Europe :**

- Monsieur Konstantin PENCHEV, Médiateur de la République de Bulgarie
- Monsieur Igli TOTOZANI, Avocat du Peuple d'Albanie

#### **Au titre de l'Océan indien :**

- Madame Monique Andréas ESOALVELOMANDROSO, Médiatrice de la République de Madagascar

## **Comité des Adhésions**

**Président** : Marc BERTRAND, Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles, Belgique

**Au titre de l'Afrique** : Monsieur Ngolo COULIBALY, Médiateur de la République de Côte d'Ivoire

**Au titre d'Amérique-Antilles** : Monsieur Charles MURRAY, Ombudsman du Nouveau-Brunswick, Canada

**Au titre de l'Europe** : Monsieur Joseph RODRIGUEZ GUTIEREZ, Médiateur d'Andorre

**Au titre de l'Océan indien** : Monsieur Soleman HATTEA, Ombudsman de Maurice

**DAKAR, LE 28 NOVEMBRE 2013**