



ASSOCIATION DES OMBUDSMANS ET  
MÉDIATEURS DE LA FRANCOPHONIE

## Lettre d'information de l'AOMF

*Cette lettre d'information est la vôtre. Elle ne vaudra que par les informations que vous communiquerez et que vous souhaiterez partager. Nous comptons sur vous tous pour la faire vivre et pour renforcer ainsi la solidarité concrète qui doit nous unir.*

Numéro 15 – janvier 2011

Dans ce numéro

- 1 **Mise en ligne du nouveau site internet de l'AOMF**
- 2 **Petits d'Hommes : un Symposium international sur les droits de l'enfant - Moncton (Nouveau-Brunswick), Canada**
- 3 **Sixième session de formation à Rabat**
- 4 **Questionnaire de recueil de doctrine**
- 5 **Informations sur l'OIF**
- 6 **Nouvelles des membres et actualités**
- 7 **Agenda**

### 1. Mise en ligne du site internet de l'AOMF

Lors de la réunion à Namur de décembre 2009, le Bureau de l'AOMF s'était engagé à développer un site internet pour l'AOMF. Développé par la société française Idéal productions et rédigé par le Secrétariat permanent, ce site est désormais en ligne.



Il constitue un outil important pour l'Association car il va permettre à l'AOMF de se faire connaître du grand public qui y trouvera toutes les informations nécessaires. Il facilitera également la participation des membres à la vie de l'Association ainsi que leur communication entre eux.

Le site internet est composé de deux portails :

- un portail public qui présente l'Association, ses activités et actualités. Un moteur de recherche ainsi qu'une carte détaillée permet de se renseigner sur les institutions membres.
- un portail privé (ou extranet) destiné uniquement aux membres qui peuvent y accéder par un mot de passe. Les institutions membres peuvent alors accéder à l'actualité des membres, aux projets de l'AOMF ainsi qu'aux comptes-rendus et documents concernant les différentes réunions de l'association. Elles peuvent également publier des documents privés ou procéder à des échanges en interne.

Les membres n'ayant pas encore de fiche présentant leur institution sont invités à remplir le formulaire afin d'obtenir un login et un mot de passe leur permettant d'accéder à l'extranet.

Pour plus d'informations vous pouvez consulter le nouveau site internet de l'AOMF :

[www.aomf-ombudsmans-francophonie.org](http://www.aomf-ombudsmans-francophonie.org).

N'hésitez pas à publier des informations relatives à votre institution, vos actualités, rapports... Un forum sera également disponible dans les prochaines semaines afin de vous permettre d'échanger facilement.

## 2. Petits d'Hommes : un Symposium international sur les droits de l'enfant - Moncton (Nouveau-Brunswick), Canada



Le bureau de l'Ombudsman et du Défenseur des enfants et de la jeunesse a reçu, les 21, 22 et 23 novembre dernier, le Symposium international sur les droits de l'enfant au cours duquel se sont réunis plus de 80 délégués jeunesse et délégués institutionnels provenant de 17 pays et gouvernements de la Francophonie, avec le soutien de l'AOMF.

Fort de l'appui de l'Organisation internationale de la Francophonie (OIF), les participants ont adopté à l'unanimité un plan d'action qui veillera à mettre en place des suivis concrets aux travaux effectués à date en matière de respect des dispositions de la Convention relative aux droits de l'enfant.

Au cours des deux journées et demie de rencontres, les délégués jeunesse et les délégués institutionnels ont discutés et échangés relativement à la portée et l'état de certaines dispositions de la Convention relative aux droits de l'enfant. Tantôt réunis en conférence plénière, tantôt en ateliers, les participants se sont penchés sur des thèmes tels les actes de violence perpétrés sur les enfants, le droit à la santé, le droit à la vie privée chez les enfants ainsi que le rôle que peuvent notamment exercer les réseaux institutionnels en matière de protection et de promotion des dispositions de la Convention.

Le symposium de Moncton a été selon toute la rétroaction reçue à date un succès retentissant. Récemment encore le bureau du Défenseur des enfants et de la jeunesse a reçu la visite de M. Clément Duhaime, Administrateur de l'Organisation Internationale de la Francophonie qui a demandé une rencontre personnelle avec M. Richard lors de sa visite au Nouveau-Brunswick afin de s'enquérir des suites du symposium et d'offrir personnellement un engagement ferme de la part de l'OIF de soutenir le processus du groupe de travail formé ici le mois dernier pour améliorer la mise en œuvre des droits de l'enfant dans l'espace francophone.

Un des éléments clés du succès du symposium a été la participation des délégués jeunesse dont la franchise et l'expertise a grandement rehaussé le débat et les échanges. Les délégués au symposium ont unanimement appuyé l'orientation du symposium pour déboucher sur un plan d'action et un mécanisme performant pour assurer la suite des engagements pris en Francophonie.

En tout douze délégués jeunesse ont pu bénéficier d'un appui à leur participation et leur nombre s'est arrondi autour de vingt grâce à la participation de délégués et de conférenciers jeunesse du Nouveau-Brunswick.

Le groupe de travail envisagé en Francophonie sur les droits de l'enfant tiendra sa première réunion par appel conférence en janvier 2011 et devra décider des actions prioritaires à mettre en avant dans le cadre de l'année internationale de la jeunesse et de ses objectifs plus stratégiques à moyen et à long terme.

### 3. Sixième session de formation à Rabat

Encadrée par des experts des institutions de Médiation marocaine, wallonne et française, la [sixième session de formation de l'AOMF](#) s'est déroulée les 14, 15 et 16 Décembre 2010 à Rabat, sous le thème : « **Gestion des données relatives aux plaintes : expériences comparatives** ». Cette session a accueilli 31 collaborateurs des institutions membres de l'AOMF.

Les travaux de cette rencontre ont porté sur les quatre modules suivants :

- Traitement informatique des plaintes ;
- Traitement statistique des plaintes ;
- Archivage des requêtes et doléances ;
- Techniques d'élaboration du rapport annuel : nature, méthodologie et impact.

Ces travaux ont été suivis de débats et d'échanges d'expériences.

La session a été clôturée par M. Moulay Mhamed Iraki Wali al Madhalim qui a félicité les participants pour la qualité des problématiques traitées et pour les questions reflétant l'importance accordée à un domaine noble par essence. Il a également souligné l'importance de cette session de formation qui se veut une occasion pour élaborer des normes de gestion du travail au sein des institutions de médiation et de mise en place des mesures à même de devenir une référence en matière d'informatique, de statistiques, de documentations et d'élaboration de rapports.

### 4. Questionnaire de recueil de doctrine

[Le projet de Recueil de la doctrine de médiation](#), effectué conjointement par les institutions du Protecteur du citoyen du Québec et de Diwan Al Madhalim du Maroc, s'applique à développer un instrument afin de partager les méthodes, les stratégies et les solutions ayant permis, dans le contexte particulier d'un Ombudsman ou d'une institution de médiation, d'assurer au mieux le respect des droits des citoyens, d'améliorer les services dispensés aux citoyens ainsi que la bonne gouvernance démocratique des administrations publiques.

Par conséquent, ce recueil de doctrine vise à soutenir la mission et à améliorer la qualité du travail des Ombudsmans et des institutions de médiation dans l'espace francophone, ainsi qu'à démontrer et diffuser le



rôle innovateur des Ombudsmans et institutions de médiation dans l'amélioration des services publics et de la bonne gouvernance.

Les équipes du Protecteur du citoyen et de Diwan Al Madhalim n'ont pour l'instant reçu qu'une dizaine de questionnaires et certains sans cas d'école. Afin de permettre aux équipes d'avancer, nous vous invitons à renvoyer le questionnaire **avant le 17 janvier prochain**. Vous trouverez ce questionnaire ainsi qu'une explication détaillée du processus sur le site internet de l'AOMF, en vous connectant à l'extranet :

[http://www.aomf-ombudsmans-francophonie.org/extranet/projets-de-l-aomf\\_fr\\_000003.html](http://www.aomf-ombudsmans-francophonie.org/extranet/projets-de-l-aomf_fr_000003.html)

## 5. Informations sur l'OIF



### XIII<sup>e</sup> Sommet de la Francophonie - Montreux (Suisse)

Le XIII<sup>e</sup> Sommet de la Francophonie a eu lieu à Montreux (Suisse) du 22 au 24 octobre 2010. Les 70 Chefs d'Etats et de gouvernement et chefs de délégation présents se sont réunis autour du thème « Défis et visions d'avenir pour la Francophonie ».

Les travaux de ce sommet ont été consacrés à trois thématiques :


- la Francophonie acteur des relations internationales et sa place dans la gouvernance mondiale ;
- la Francophonie et le développement durable : les solidarités francophones face aux grands défis (sécurité alimentaire, changement climatique, diversité biologique) ;
- la langue française et l'éducation dans un monde globalisé : les défis de la diversité et de l'innovation.

Ils ont également adopté la [Déclaration de Montreux et neuf résolutions](#). Abdou Diouf a été unanimement reconduit pour un troisième mandat à la fonction de Secrétaire général de la Francophonie. Cinq nouveaux pays ont été admis à titre d'observateurs (Bosnie-Herzégovine, République dominicaine, Emirats arabes unis, Estonie, Monténégro), portant ainsi à 75 le nombre des États et gouvernements de l'OIF.

La République démocratique du Congo a été désignée comme pays hôte pour le XIV<sup>ème</sup> Sommet de la Francophonie : il aura donc lieu en 2012 à Kinshasa.

**Côte Ivoire** : le Secrétaire général de la Francophonie appelle tous les acteurs politiques à reconnaître les résultats proclamés par la CEI et certifiés par l'ONUCI.

Abdou Diouf, Secrétaire général de la Francophonie, prend acte des résultats proclamés le 3 décembre par la Commission électorale indépendante (CEI), institution habilitée à annoncer les résultats provisoires du 2<sup>ème</sup> tour de l'élection présidentielle ivoirienne du 28 novembre 2010.



Il prend également note de la déclaration sur la certification des résultats de cette élection, rendue publique le 3 décembre par l'ONUCI, qui confirme les résultats annoncés par la CEI reconnaissant la victoire de Monsieur Alassane Dramane Ouattara, après un examen minutieux de tous les procès verbaux transportés par l'ONUCI et reçus de la CEI.


Le Secrétaire général de la Francophonie a pris en considération les conclusions concordantes des différentes missions d'observation présentes en Côte d'Ivoire lors de ce scrutin qui, tout en reconnaissant certaines irrégularités et plusieurs incidents, établissent que la validité du scrutin n'est pas affectée.

Abdou Diouf se félicite des positions claires et déterminées de l'ensemble de la Communauté internationale et déplore que le Conseil Constitutionnel ait proclamé précipitamment des résultats contraires à ceux établis par la CEI et certifiés par l'ONUCI.

« Je rappelle que les dispositions de la Déclaration de Bamako concernant la tenue d'élections libres, fiables et transparentes exigent l'indépendance et l'impartialité des institutions impliquées dans les processus électoraux » a déclaré Abdou Diouf. « J'appelle à présent tous les acteurs politiques ivoiriens à reconnaître les résultats proclamés par la CEI et certifiés par l'ONUCI », a-t-il ajouté.

Le Secrétaire général de la Francophonie condamne fermement tout recours à la violence et tout acte remettant en cause le choix souverain du peuple ivoirien.

**Guinée :** le Secrétaire général de la Francophonie se félicite de la proclamation définitive des résultats du second tour de l'élection présidentielle



Abdou Diouf, Secrétaire Général de la Francophonie, se félicite de la proclamation définitive des résultats du second tour de l'élection présidentielle qui s'est déroulé en Guinée le 7 novembre dernier.

« Le remarquable travail effectué par la Commission électorale Nationale indépendante qui a proclamé les résultats provisoires le 15 novembre et le traitement par la Cour Suprême des recours des candidats dans les délais légaux et dans le respect des procédures prévues, constituent un exemple qui mérite d'être salué » a déclaré Abdou Diouf.

En élisant Alpha Conde, la Guinée s'est dotée pour la première fois de son histoire d'un Président démocratiquement élu. Cette étape capitale dans l'histoire politique de ce pays doit lui permettre de s'engager résolument sur la voie de la consolidation de la paix et de la démocratie et du développement économique et social, a ajouté Abdou Diouf, qui appelle au rassemblement de tous les Guinéens et à l'instauration durable d'une vie politique apaisée.

Le Secrétaire Général de la Francophonie saisit cette occasion pour réaffirmer la disponibilité de la francophonie à accompagner la Guinée dans ses efforts de réconciliation et de redressement et souhaite vivement

que les partenaires internationaux restent mobilisés pour apporter à ce pays l'aide dont il a tant besoin.

**Haïti** : Le Secrétaire général de la Francophonie appelle tous les acteurs politiques à la retenue et au dialogue.



À l'occasion des élections présidentielles, législatives et sénatoriales fixées au 28 novembre 2010, le Secrétaire général de la Francophonie, Abdou Diouf, a dépêché une mission d'information et de contacts, présente en Haïti depuis le 24 novembre 2010.

Informé des difficultés qui ont affecté le processus électoral, le Secrétaire général, exprime sa plus vive inquiétude face à cette situation, invite les acteurs impliqués dans le processus à la plus grande retenue et exprime le souhait que le calme soit préservé.

Il encourage tous les responsables politiques haïtiens à privilégier le dialogue et la concertation, seules voies pour surmonter la crise actuelle, et appelle au respect de l'ordre constitutionnel, de l'État de droit et des institutions.

Il réitère au peuple haïtien la solidarité de la communauté francophone et rappelle la disponibilité de l'Organisation internationale de la Francophonie à œuvrer en faveur de la consolidation de la paix et de la démocratie.

## 6. Nouvelles des membres et actualités

### ❖ Les réseaux de Médiateurs

#### **Assemblée générale de l'Union économique et monétaire Ouest Africaine (UEMOA) – Porto Novo, Bénin**



La deuxième Assemblée générale de l'Association des Médiateurs des Pays membres de l'UEMOA s'est déroulée les 7, 8 et 9 octobre 2010 à Porto Novo au Bénin. Les Médiateurs y ont discuté autour du thème « Le rôle du Médiateur de la République dans l'application du droit communautaire ».

Dans une déclaration, dite la « déclaration de Porto Novo », les Médiateurs ont défini les axes majeurs qui leur permettront, dans le cadre de leurs prérogatives, de participer au renforcement du processus d'intégration dans la sous région Ouest africaine.

A cette fin, ils se sont engagés à veiller à la bonne application de certaines directives de l'UEMOA par les Etats membres. Une attention particulière a été portée à l'harmonisation des droits d'inscription dans les établissements publics d'enseignement supérieurs pour les citoyens de l'espace UEMOA. Des démarches seront également effectuées auprès des Chefs d' Etats et de la Commission de l'UEMOA pour la création ou le renforcement des capacités des institutions de médiation dans tous les Etats membres.



L'UEMOA est composée de 8 pays : le Bénin, le Burkina Faso, la Côte d'Ivoire, la Guinée Bissau, le Mali, le Niger, le Togo et le Sénégal. Sept pays ont pris part à cette Assemblée générale ordinaire qui a permis de reconduire le Bureau exécutif sortant avec à sa tête, le Professeur Albert TEVEODJRE, Médiateur de la République du Bénin.

### **Le Symposium international sur le cinquantième des indépendances africaines – Cotonou, Bénin**

Cotonou a abrité le Symposium international sur le cinquantième des Indépendances africaines du 16 au 20 novembre 2010. Sous la direction du Professeur Albert TEVOEDJRE, Médiateur de la République du Bénin et Président du Comité d'organisation, les travaux du symposium se sont déroulés autour du thème « l'audace, unique défi pour une Afrique nouvelle ».



Pendant 5 jours, des personnalités, experts et jeunes leaders, soit près de 300 participants venus de tous les continents, ont discuté autour de quatre tables rondes :

- les progrès accomplis en Afrique durant les 50 années d'indépendances,
- les échecs subis
- les défis de l'Afrique pour les 50 prochaines années,
- la jeunesse.

Conflits et paix, gouvernance, environnement, recherche scientifique, culture, genre et développement, éducation, industrialisation, PME, technologies de l'information et de la communication, tous les secteurs sont été décortiqués au sein des tables rondes où les débats ont été nourris des expériences des aînés et des ambitions des plus jeunes.



A l'issue du Symposium, le Manifeste du cinquantième a été proclamé. Il constitue un texte fondateur d'engagement, de repère pour une Afrique nouvelle débarrassée des préjugés du passé et résolument tournée vers l'avenir. La jeunesse africaine a donc repris le flambeau pour un cinquantième de paix et de prospérité en Afrique et dans le monde.

Le [Médiateur de la République du Congo](#), M. Hilaire MOUNTHAULT a reçu son homologue centrafricain, M. Paulin POMODIMO, le 6 septembre 2010 à Brazzaville.



Cette rencontre leur a permis d'échanger sur l'importance de la médiation dans le monde et particulièrement sur les difficultés que les Médiateurs rencontrent dans l'exercice de leurs fonctions.

Il a aussi été question au cours de cette séance de travail du colloque des Médiateurs de l'Afrique centrale qui a été organisé à Bangui, en République Centrafricaine, en décembre 2010 sur le thème : « La médiation, une chance pour le citoyen en Afrique Centrale ».

### ❖ *Pratiques des membres*

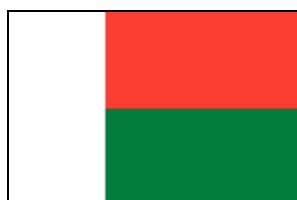


#### **Elections législatives au Niger**

Le Président de l'AOMF, M. Marc FISCHBACH, va prendre part à la mission d'information et de contacts au moment des élections législatives du Niger qui auront lieu le 31 janvier 2011. Dépêchée par l'OIF, cette mission permettra une première sensibilisation des acteurs institutionnels et politiques du Niger sur la mise en place d'une institution de Médiation.

#### **La Médiature de la République de Madagascar**

Pour la première fois dans l'histoire de la [Médiature de la République de Madagascar](#), une remise officielle de son rapport d'activités 2009 a été effectuée dans la capitale le 22 juin 2010. Cette cérémonie a vu la présence de hauts responsables des institutions étatiques, de la société civile et de la presse.



Le discours a été axé sur la reconnaissance du principe de la neutralité de l'institution, de sa qualité d'acteur du rapprochement de la sphère publique et des citoyens confrontés souvent à une carence de l'Administration.

Une consolidation de son dispositif d'accueil des réclamants, ses contraintes et ses perspectives ont été soulevées durant cette cérémonie ainsi que les relations de partenariat entre la Médiature de Madagascar et l'AOMF.

#### **Le Médiateur fédéral de Belgique et l'utilisation des nouvelles technologies dans l'administration**

Catherine De Bruecker et Guido Schuermans, [les Médiateurs fédéraux de Belgique](#), s'inquiètent de l'impact pour les citoyens de l'utilisation sans cesse accrue des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) par l'administration.

Informatisation standardisée à l'excès, au point de devenir inadéquate, communication dépersonnalisée et informatisée, accessibilité réduite à certains canaux de communication... L'utilisation généralisée des NTIC peut aller à l'encontre de la qualité du service public et des attentes légitimes du citoyen.



Le développement de canaux électroniques pour un nombre croissant de formalités administratives s'inscrit dans l'évolution de la société. A l'heure actuelle, une partie non négligeable de la population n'a pourtant pas encore d'accès direct à internet ou l'initiation suffisante pour s'en servir. Aucun citoyen ne peut dès lors être contraint d'utiliser exclusivement la voie électronique pour accomplir les démarches que la réglementation lui impose.

Une procédure qui n'offre aucune alternative à la voie électronique et ne prévoit pas de mesures d'accompagnement a pour effet d'exclure certaines catégories de citoyens de l'accès à l'administration et compromet ainsi l'universalité du service public et l'égalité de traitement des usagers.

Dans les procédures administratives qui s'appuient sur les nouvelles technologies de l'information et de la communication, les Médiateurs fédéraux recommandent donc à l'administration de prévoir soit le maintien d'une voie alternative, soit des mesures d'accompagnement, afin de préserver l'égalité de traitement entre les citoyens.

### **La préoccupation de l'institution de l'Avocat du Peuple de Roumanie pour la protection des droits des personnes physiques en 2009**

Le rapport d'activité pour 2009 soumis au Parlement de Roumanie, souligne les progrès enregistrés, non seulement du point de vue quantitatif, mais aussi qualitatif.



Ainsi, on peut observer qu'en 2009 l'Institution a enregistré 8295 pétitions, soit 3,3% de plus qu'en 2008 ; la centrale téléphonique a été sollicitée par 5978 citoyens avec une croissance de 2%. L'institution a effectué en 2009 30 enquêtes, 6 recommandations, 1905 points de vue concernant les exceptions de non constitutionnalité, 4 exceptions de non constitutionnalité présentées directement devant la Cour Constitutionnelle.

Aux préoccupations de [l'Avocat du Peuple de Roumanie](#) pour solutionner les problèmes concrets signalés dans les pétitions, ce sont ajoutées certaines actions entreprises pour protéger les droits de certains segments de population, lorsque les pétitions individuelles dans le même domaine étaient nombreuses.

L'Avocat du Peuple a également soumis au Parlement des Rapports spéciaux concernant le système public de pensions, le système de protection de la santé, les droits des enfants et des jeunes avec un handicap, l'observation des droits des vétérans de guerre, des veuves de guerre et des veuves. Ces Rapports contiennent des propositions de mesures et solutions judicieuses concernant des problèmes juridiques difficiles.

### **❖ En bref : élection et nominations**

#### **La nouvelle Ombudsman fédérale des victimes d'actes criminels entre en fonction**

Le 16 août 2010, Mme Sue O'Sullivan est entrée en fonction à titre de nouvelle [Ombudsman fédérale des victimes d'actes criminels pour le Canada](#). Ce bureau a été créé en 2007 pour aider les victimes à combler leurs besoins et défendre leurs intérêts en formulant des recommandations au gouvernement fédéral au sujet des questions qui ont une incidence négative sur les victimes.



Mme O'Sullivan a intégré ce poste à la suite d'une carrière bien remplie au sein du Service de police d'Ottawa, où elle a été la toute première femme à occuper le poste de chef adjointe et où elle a été reconnue pour son leadership, tant au sein du Service que de la collectivité. Au cours de sa carrière, Mme O'Sullivan a aussi contribué à l'élaboration de nouveaux programmes visant au renforcement de l'aide et des services offerts aux victimes.

Pour en savoir davantage sur le Bureau de l'Ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels et sur le travail qu'il accomplit, veuillez consulter le site Web suivant : <http://www.victimesdabord.gc.ca>.

## 7. Agenda :

[Le prochain Congrès de l'AOMF](#) se tiendra du **16 au 18 novembre 2011** au château de Senningen de **Luxembourg**.



**Secrétariat permanent de l'AOMF**  
7, rue Saint-Florentin – 75008 PARIS (France)  
Tél. : +33 (0)1 55 35 23 45 - Fax : +33 (0)1 55 35 22 45  
[secretariat.aomf@mediateur-republique.fr](mailto:secretariat.aomf@mediateur-republique.fr)  
<http://www.aomf-ombudsmans-francophonie.org/>