



AOMF

ASSOCIATION DES OMBUDSMANS
ET MÉDIATEURS DE LA FRANCOPHONIE

Les droits de l'enfant et les ombudsmans et médiateurs membres de l'AOMF

Etat des lieux en 2018

Vanessa Sedletzki

I. Introduction	3
Contexte et objectifs	3
Méthodologie	3
Contenu du rapport	4
II. Mandat et structure	4
Cadre législatif	4
Structure	6
Département dédié aux droits de l'enfant	6
Dotation	7
III. Activités	9
Requêtes individuelles	9
Dossiers concernant les enfants et leurs droits	9
Accès des enfants eux-mêmes au mécanisme de traitement des requêtes	10
Requêtes présentées par les enfants directement	11
Domaines concernés par les requêtes	11
Sensibilisation des enfants et des professionnels	12
Sensibilisation des enfants, notamment des enfants les plus vulnérables	12
Sensibilisation des professionnels	14
Participation des enfants	15
Partenariats	16
Contribution au processus de rapport au Comité des droits de l'enfant de l'ONU	18
IV. Succès et pistes d'amélioration	20
Evaluation de l'efficacité de l'institution par elle-même	20
Réalisations concrètes	21
Défis principaux rencontrés par les ombudsmans et médiateurs	23
Ressources	23
Accessibilité	23
Poids politique des droits de l'enfant et suivi des recommandations	24
Mandat législatif et compétences	25

Pistes d'amélioration	25
Renforcement des capacités humaines et financières	25
Compétences en matière de droits de l'enfant	25
Partenariats, action décentralisée	26
V. Conclusions et recommandations	27
Conclusions	27
Recommandations	28
Recommandations aux ombudsmans et médiateurs	28
Recommandations à l'AOMF	30
Annexe 1	
- Enquête adressée aux membres de l'AOMF	31
Annexe 2	
- Liste des répondants	38

I. Introduction

Contexte et objectifs

Depuis 2009, l'AOMF a fait des droits de l'enfant un thème majeur d'attention pour ses membres. Cette année-là, à l'occasion du vingtième anniversaire de la Convention relative aux droits de l'enfant, l'AOMF a publié un rapport développé par l'ombudsman du Nouveau-Brunswick au Canada sur l'état de l'enfance dans les pays où sont établis les ombudsmans et médiateurs membres. En 2012, la résolution de Tirana a appelé les membres de l'AOMF et les Etats à renforcer les mécanismes institutionnels visant à la promotion et à la protection des droits de l'enfant. Il s'agit actuellement de la résolution de référence pour le travail de l'AOMF dans ce domaine.

Parallèlement, l'AOMF a développé ses activités de soutien à ses membres en matière de droits de l'enfant. Des formations sont organisées régulièrement sur des thématiques relatives aux droits de l'enfant afin de renforcer les capacités du personnel des institutions membres. Différents outils, notamment vidéos, fiches techniques et guide pédagogique ont été développés et mis à la disposition des membres pour les inviter à renforcer leur approche dans ce domaine.

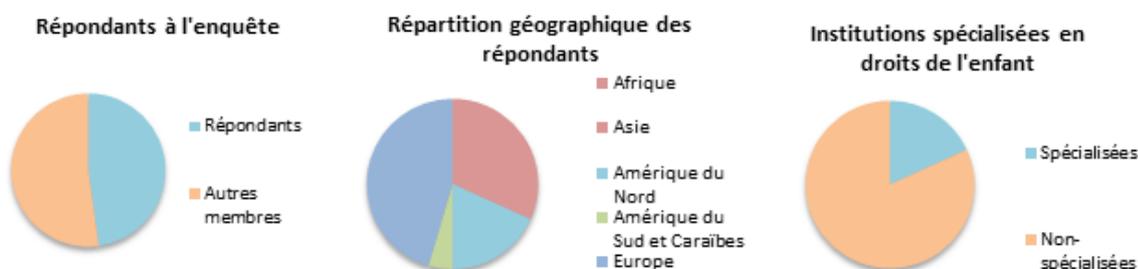
A la suite du rapport de 2009, des enquêtes ont été menées tous les trois ans (2012, 2015, 2018) auprès des membres afin de passer en revue leur mandat et leurs actions en matière de droits de l'enfant et évaluer les avancées réalisées. Le présent rapport s'appuie sur l'enquête de 2018 et propose une analyse approfondie des réponses. Ses objectifs sont multiples :

- Faire le point sur le mandat et les activités des ombudsmans et médiateurs membres de l'AOMF portant sur les droits de l'enfant ;
- Identifier les évolutions principales au cours des trois dernières années et évaluer les progrès réalisés ;
- Faire émerger les bonnes pratiques des médiateurs et ombudsmans afin d'inspirer les autres membres de l'AOMF ;
- Analyser les défis et difficultés auxquels sont confrontés les ombudsmans et médiateurs, mais aussi les ressources dont ils disposent pour les affronter ;
- Formuler des recommandations aux membres de l'AOMF et à l'AOMF en tant qu'association pour renforcer leur engagement pour la promotion et la protection des droits de l'enfant.

Méthodologie

Le présent rapport s'appuie sur une enquête réalisée auprès des membres de l'AOMF par le biais d'un questionnaire écrit administré en février 2018 (Annexe 1). Le questionnaire a porté sur le mandat et la structure des institutions en matière de droits de l'enfant, les activités qu'elles mènent, le contexte dans lequel elles évoluent et les défis et pistes d'amélioration qu'elles identifient dans le cadre de leur mission de promotion et protection des droits de l'enfant. Enfin, le questionnaire interroge les institutions sur leurs besoins et la manière dont l'AOMF en tant qu'association et réseau peut leur fournir un appui.

Sur 46 membres de l'association, 22 institutions provenant de 18 pays différents ont répondu à l'enquête, plusieurs institutions en Belgique et au Canada ayant soumis une réponse. Ces pays sont situés dans des zones géographiques très diverses (Annexe 2) – Afrique (Maghreb et Afrique sub-saharienne), Amérique du Nord et Caraïbes, Europe de l'Est et de l'Ouest.



Les informations sur lesquelles repose ce rapport proviennent donc des réponses que les membres de l'AOMF ont eux-mêmes soumises. Elles sont l'expression de leurs propres perspectives et n'ont pas fait l'objet de vérification a posteriori. Le nombre de réponses obtenues permet de dresser un tableau riche de la situation actuelle et d'en tirer des conclusions solides, mais il s'agit nécessairement d'une représentation partielle de la situation parmi les membres de l'AOMF.

Contenu du rapport

Ce rapport présente les résultats de l'enquête réalisée auprès des membres de l'AOMF en 2018 et en propose une analyse, se nourrissant le cas échéant de sources extérieures pour compléter les données et les mettre en perspective. Il aborde tout d'abord la question du mandat et de la structure des ombudsmans et médiateurs pour traiter des questions relatives aux droits de l'enfant. Il se concentre ensuite sur les différentes activités que les membres de l'AOMF mènent afin de promouvoir et protéger les droits de l'enfant dans le cadre de leur mandat. Le rapport présente enfin les défis rencontrés par les institutions et les voies possibles pour renforcer leur action qu'elles identifient. Il conclut sur une série de recommandations à l'endroit des membres de l'AOMF et de l'association elle-même.

II. Mandat et structure

L'importance accordée aux droits de l'enfant au sein d'une institution est largement tributaire des compétences qui lui sont conférées par la loi. La résolution de Tirana a d'ailleurs appelé à "l'élargissement des compétences des Médiateurs et Ombudsmans concernant la promotion et la protection des droits de l'enfant." On observe à ce titre des évolutions législatives dans différents pays visant à renforcer ou préciser les attributions des institutions en matière de droits de l'enfant. Toutefois même dans le silence de la loi concernant les droits de l'enfant spécifiquement, certaines institutions membres de l'AOMF ont mis en place des structures internes (pôle, département ou personnel) dédiées aux droits de l'enfant.

Cadre législatif

La moitié des membres de l'AOMF ayant répondu au questionnaire font état d'attributions spécifiques en droits de l'enfant dans le cadre de la loi ou du décret les instituant ou régissant leur fonctionnement.

Des évolutions significatives récentes peuvent être observées, suggérant une attention croissante portée à l'intégration des droits de l'enfant de manière explicite dans le mandat des ombudsmans et médiateurs. Les Avocats du peuple d'Albanie et

de Roumanie et le Médiateur de Côte d'Ivoire ont connu des changements législatifs au cours de trois dernières années visant à renforcer leurs compétences en droits de l'enfant. Dans ce dernier pays toutefois, la réforme constitutionnelle de 2015 doit conduire prochainement à une mise à jour de la loi organique avec une révision possible de ses compétences. Au Luxembourg, à Madagascar et à Monaco, les institutions mentionnent que des réflexions sont en cours pour renforcer les compétences en matière de droits de l'enfant.

Au **Luxembourg**, l'Ombuds Comité pour les droits de l'enfant est déjà une institution spécialisée mais disposant de moyens limités. Un projet de loi est en discussion qui devrait nettement renforcer l'indépendance, les pouvoirs et les moyens de l'institution. Ce projet transforme en profondeur l'institution, qui se dénommerait désormais "ombudsman pour les enfants", avec à sa tête une personne unique en lieu et place du collège actuel, nommée pour un mandat unique huit ans par la chambre de députés et non plus par l'exécutif.

L'existence de dispositions législatives ou réglementaires revêt une importance capitale pour assurer à la fois la pérennité de l'attention portée aux droits de l'enfant, l'obligation pour l'institution de prendre des initiatives visant à promouvoir et protéger ces droits, son obligation de rendre des comptes, par exemple dans le cadre de son rapport annuel, sur ces initiatives et la manière dont l'attention aux droits de l'enfant est intégrée dans son travail, et enfin l'allocation de ressources humaines et budgétaires spécifiques.

Le Comité des droits de l'enfant de l'ONU a souligné dans son Observation générale no. 2 la nécessité d'asseoir la compétence des institutions indépendantes sur des dispositions législatives claires et explicites. Dans le processus de rapport des Etats parties à la Convention relative aux droits de l'enfant, le Comité contrôle systématiquement que la loi régissant ces institutions contient de telles dispositions et recommande le cas échéant aux Etats de procéder à une réforme pour mentionner spécifiquement les droits de l'enfant et/ou la Convention.

Il convient toutefois de noter que certaines institutions membres de l'AOMF qui n'ont pas de compétences explicites concernant les droits de l'enfant coexistent au niveau national avec des institutions indépendantes spécialisées. Dans ce cas, la question se pose de la coordination avec ces institutions spécialisées. En Belgique, le médiateur fédéral travaille aux côtés du Délégué général de la Communauté française aux droits de l'enfant et de son homologue pour la communauté flamande. Là, le médiateur fédéral traite des questions relatives aux droits de l'enfant au titre de ses attributions générales, lorsque le dossier porte sur des compétences fédérales, tandis que le délégué général se concentre sur les questions relevant de sa juridiction. Les institutions disent collaborer étroitement. En revanche, le Protecteur du Citoyen du Québec au Canada explique que les droits de l'enfant entrent d'abord dans les compétences d'une autre institution indépendante, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) et qu'il y a peu de liens entre eux. De même en Italie,

le Médiateur de la Vallée d'Aoste – qui ne fait état ni de dispositions législatives ni d'activités concernant les droits de l'enfant – coexiste avec un ombudsman spécialisé pour les droits de l'enfant pour le Piémont et la Vallée d'Aoste au niveau local, ainsi qu'avec un ombudsman spécialisé au niveau national.

Evolutions récentes

En **Albanie**, la Loi No. 155/2014 du 27 novembre 2014 « Sur l'Avocat du Peuple » prévoit la création d'une section dédiée à la protection et la promotion des droits des enfants au sein de la structure générale de l'Institution. Cette section est dirigée par un commissaire spécifique élu par le parlement.

L'institution du Médiateur de la République de **Côte d'Ivoire** a été créée par une loi organique de 2007. Un décret de 2014 en a déterminé les modalités d'application et a été complété par un arrêté en 2015. Le service de protection de l'enfance est plus précisément prévu par l'article 9 du dit arrêté : i) il est chargé de définir et mettre en œuvre une politique de promotion et de protection des droits de l'enfant ; ii) de suivre le respect des engagements internationaux relatifs aux droits de l'enfant ; iii) d'assurer le renforcement des relations avec les institutions publiques et privées recevant des mineurs ; iv) de l'instruction des réclamations impliquant les mineurs. Il est suivi par la Conseillère Spéciale du Médiateur de la République.

En **Roumanie**, les compétences en droits de l'enfant de l'Avocat du Peuple résultent d'une loi de 2018, qui modifie et complète la loi de 1997 concernant l'organisation et le fonctionnement de l'institution.

Mandat explicite pour les droits de l'enfant



Département, personnel, institution dédié(e) aux droits de l'enfant



Structure

Département dédié aux droits de l'enfant

Une analyse des structures internes des médiateurs et ombudsmans montre qu'un département des droits de l'enfant est en place dans plus de médiatures que celles qui ont une compétence spécifique en la matière.

Dans son observation générale no. 2, le Comité des droits de l'enfant de l'ONU insiste sur l'importance non seulement d'un département dédié aux droits de l'enfant mais aussi de sa visibilité à l'extérieur afin qu'il soit identifiable par les enfants eux-mêmes. C'est le cas des institutions autonomes comme le délégué général de Belgique ou

l'ombuds Comité du Luxembourg, mais aussi de la France où le défenseur des enfants est une personne clairement identifiable au sein de l'institution du défenseur des droits et de l'Albanie où la réforme récente a notamment prévu la nomination d'un commissaire pour les droits de l'enfant.

Quelques évolutions récentes peuvent être notées. En Arménie et au Sénégal, des départements de droits de l'enfant ont tout juste été créés ou sont en cours de création pour le second.

En **Arménie**, en 2016, l'Unité de protection des droits de l'enfant a été créée au sein du HRDO pour renforcer la capacité de l'institution à remplir efficacement son rôle dans la protection et la promotion des droits de l'enfant. Depuis, un certain nombre d'activités ont été entreprises et de nombreux projets en cours ont été menés avec différentes organisations internationales et nationales.

Dotation

Outre l'existence d'une structure interne dédiée aux droits de l'enfant, il convient de s'interroger sur la dotation de cette structure, en termes de ressources humaines et financières, afin qu'elle puisse mener à bien sa mission. Etant donné les fortes divergences de niveau de vie et les variations du cours des monnaies, l'enquête a porté sur le personnel affecté au département des droits de l'enfant par rapport à l'effectif total de l'institution. Là encore, des divergences d'interprétation apparaissent dans les réponses, puisque certaines institutions ont inclus personnel administratif, bénévoles et stagiaires alors que d'autres n'ont compté que les cadres. Cependant, un examen global des données collectées suggère que le département des droits de l'enfant ne représente qu'une infime proportion des effectifs des institutions. Les chiffres avancés par les institutions ayant répondu à l'enquête suggèrent que, lorsqu'un tel département existe, le personnel qui y est affecté représente souvent entre 2 et 3% de l'effectif global de la médiation, pour aller jusqu'à 10% environ dans des cas limités – alors que les personnes de moins de 18 ans représentent souvent entre 20 et 40% de la population du pays. Il importe de souligner pour l'analyse que certaines fonctions incluant les droits de l'enfant, comme par exemple l'examen des requêtes individuelles, peuvent être gérées par un autre département. En outre, pour les ombudsmans et médiateurs spécialisés et autonomes, les effectifs de l'institution demeurent réduits : 14 personnes pour le délégué général belge et 2 personnes et demie pour l'Ombudscomité luxembourgeois.

La formation du personnel aux droits de l'enfant est un aspect essentiel de la capacité d'une institution à traiter de ces questions avec une approche fondée sur les droits, en particulier en interagissant directement avec les enfants. La formation du personnel peut résulter de la formation dite initiale. Le personnel recruté a déjà des compétences en raison de sa formation ou de son expérience professionnelle

(travailleurs sociaux, magistrats de la jeunesse, avocats spécialisés en droits de l'enfant etc.). La formation peut aussi être continue dans le cadre de l'exercice des fonctions au sein de la médiation. Elle gagne d'ailleurs à l'être y compris pour le personnel ayant déjà reçu une formation initiale afin de compléter et d'actualiser compétences et connaissances.

L'enquête auprès des membres de l'AOMF conclut que 12 institutions sur 22 disent avoir un personnel spécialement formé aux droits de l'enfant, dans le cadre d'une formation initiale et/ou continue. Les institutions évoquent des formations courtes mais aussi la participation à des colloques et conférences. Plusieurs soulignent le rôle des acteurs internationaux. De nombreuses activités de formation se déroulent en effet avec l'appui de réseaux comme l'AOMF ou ENOC, d'organisations internationales comme l'UNICEF, ou grâce à des échanges internationaux.

En **Haïti**, le personnel de l'Office de la protection du citoyen a bénéficié d'une formation de 6 mois en France au sein de l'Ecole Nationale de la Protection Judiciaire de la Jeunesse (ENPJJ).

Enseignements principaux :

- De plus en plus de membres de l'AOMF disposent d'une compétence explicite en droits de l'enfant et/ou d'un département dédié au sein de leur structure.
- Plusieurs médiations n'ont toujours pas de mandat spécifique en droits de l'enfant. Cependant elles considèrent que leur mandat inclut les questions relatives à l'enfance dans le cadre de leurs prérogatives.
- Certaines institutions n'ayant pas de mandat spécifique en droits de l'enfant coexistent dans un même pays avec des institutions ayant une compétence spécifique en droits de l'enfant. Dans ce cas, un enjeu est la coopération entre ces institutions indépendantes.
- Des institutions n'ayant pas de compétences explicites en droits de l'enfant ont cependant créé un département spécialisé.
- Une difficulté pour les institutions est la dotation des départements spécialisés en droits de l'enfant en personnel en nombre suffisant et formé. La formation en droits de l'enfant du personnel des institutions demande à être renforcée.

III. Activités

Les activités des ombudsmans et médiateurs sont très diverses et varient d'une institution à l'autre, en fonction de leur mandat et compétences respectives. L'enquête a porté sur certains types d'activités qui revêtent une importance particulière pour la promotion et la protection des droits de l'enfant, notamment dans le cadre d'une approche fondée sur les droits. Il s'agit de l'examen des requêtes individuelles, de la sensibilisation aux droits des enfants y compris les plus vulnérables et des professionnels, de la participation des enfants au travail de l'institution, des partenariats avec d'autres institutions ou organisations et du processus de rapport au comité. L'analyse des réponses au questionnaire permet de mieux appréhender les approches des membres de l'AOMF sur ces questions et de mettre en lumière les bonnes pratiques mais aussi les lacunes à pallier.

Requêtes individuelles

Le traitement des requêtes individuelles représente le cœur de l'activité des ombudsmans et médiateurs. Dès lors, la question se pose de savoir si ces requêtes incluent des dossiers concernant les enfants et leurs droits, si les enfants ont accès directement au mécanisme de traitement des requêtes, et si en pratique les enfants l'utilisent lorsqu'il leur est en principe accessible.

Dossiers concernant les enfants et leurs droits

Les médiateurs et ombudsmans ayant répondu à l'enquête sont compétents pour traiter des requêtes concernant les droits de l'enfant dans le cadre de leurs compétences générales. Les limites, liées aux limites inhérentes à leur mandat, sont le plus souvent d'ordre procédural et juridictionnel. De manière générale, comme souligné par plusieurs institutions, les ombudsmans et médiateurs ne peuvent être saisis d'une situation faisant l'objet d'une procédure judiciaire – et doivent interrompre leur traitement d'un dossier si une telle procédure est ouverte. Certaines institutions ont la possibilité d'intervenir dans le processus judiciaire pour observer son déroulement et/ou pour émettre un avis (*amicus curiae*) présenté au tribunal. Toutefois, elles ne peuvent traiter du dossier sur le fond et faire une médiation ou émettre une recommandation.

En **France**, le Défenseur des droits a présenté de nombreuses observations devant les juridictions nationales, qui ont été suivies dans la majorité des dossiers (pour l'année 2017, dans 76% des cas, les décisions des juridictions confirment les observations de l'institution).

L'autre limite fréquente réside dans les compétences juridictionnelles de l'institution. Les ombudsmans et médiateurs ne peuvent en principe traiter que de questions concernant l'action de l'autorité publique, de l'administration. Les problèmes d'ordre privé ou concernant des acteurs de droit privé, sont en général exclus.

Ensuite, les contours de leur compétence dépendent du niveau institutionnel auquel ils ont été établis. Par exemple, le médiateur fédéral de Belgique traite des dossiers ayant trait à des compétences d'ordre fédéral tandis que le délégué général des droits de l'enfant pour la communauté française traite des situations mettant en œuvre les compétences de la communauté. De même, au Canada, l'ombudsman de Montréal ne peut traiter que des requêtes liées aux compétences de la ville et ne peut en général être saisi des décisions votées par les élus.

Enfin, la compétence des institutions peut parfois connaître des limites de temps. L'Office de la protection du Citoyen d'Haïti par exemple ne peut traiter des requêtes présentées plus de deux ans après les faits.

Accès des enfants eux-mêmes au mécanisme de traitement des requêtes

La possibilité pour les enfants d'être des requérants sans autre formalité nécessaire est un élément capital de l'accessibilité de la médiation et de sa capacité à promouvoir et protéger les droits des enfants. Comme l'a souligné le Comité des droits de l'enfant des Nations Unies, les enfants n'ont qu'un accès limité à la justice. La procédure judiciaire est en effet marquée par des règles et formalités lourdes et souvent coûteuses, et l'enfant doit y être représenté pour agir. Les ombudsmans et médiateurs offrent eux un mécanisme plus souple, moins contraignant, et devraient donc constituer un moyen privilégié pour les enfants de faire valoir leurs droits. Pour cela, ils doivent être facilement et directement accessibles.

Les enfants ont, pour 16 institutions sur les 22 ayant répondu à l'enquête, la possibilité de présenter eux-mêmes des requêtes, c'est-à-dire sans être accompagné d'un adulte et sans autorisation du représentant légal. Cela étant, les médiations pour lesquelles la loi impose que ce soit un représentant légal qui présente une requête pour l'enfant ont la possibilité de contourner cette obligation par le biais de l'autosaisine. Comme le souligne l'institution du Bénin, bien que l'enfant ne puisse en principe présenter une requête par lui-même, le médiateur se reconnaît de facto compétent en se fondant sur ses compétences d'autosaisine.

En outre, les ombudsmans et médiateurs représentent des acteurs clefs pour la mise en œuvre du Protocole facultatif à la Convention relative aux droits de l'enfant établissant une procédure de présentation de communications adopté en 2011. Dans son préambule, le protocole rappelle le rôle important des institutions nationales des droits de l'homme et autres institutions spécialisées chargées de promouvoir et de protéger les droits des enfants dans l'accès des enfants dont les droits ont été

violés d'avoir accès à des recours au niveau national. Les ombudsmans et médiateurs peuvent transmettre des communications au Comité des droits de l'enfant des Nations Unies et contrôler la mise en œuvre des recommandations émises.

Requêtes présentées par les enfants directement

Même si la loi autorise en principe un enfant à présenter une requête, les résultats de l'enquête montrent que les plaintes déposées par les enfants directement demeurent très rares, corroborant ainsi les conclusions d'autres recherches internationales sur la même question.

Parmi les institutions ayant répondu à l'enquête, la proportion de plaintes déposées par les enfants eux-mêmes varie de 0 à 20 % pour l'ombudspersonne pour les enfants de Maurice, s'élevant à 5% pour l'ombuds Comité du Luxembourg et 11% pour le Défenseur des droits en France. Les institutions d'Arménie, du Bénin, de Côte d'Ivoire, de Madagascar, du Sénégal et du Tchad déclarent n'avoir reçu aucune plainte émanant d'un enfant jusqu'à présent.

La qualité des personnes à l'origine des plaintes fournit des informations importantes notamment sur les cibles possibles des activités de promotion. La connaissance des catégories les plus représentées permet de comprendre quelles sont les personnes les plus susceptibles de présenter une requête dans l'environnement quotidien de l'enfant – et donc celles qui connaissent l'institution – et d'identifier quelles sont au contraire celles qui n'apparaissent pas ou peu mais qui pourraient jouer un rôle important si elles étaient sensibilisées, comme le milieu scolaire ou les professionnels de la santé par exemple.

Le questionnaire n'interrogeait pas sur les caractéristiques des plaignants (âge, origine géographique, sexe, handicap, nationalité/situation administrative, appartenance ethnique et religieuse là où ces données peuvent être légalement recueillies). Ces considérations sont souvent difficilement comparables au niveau international. Ce sont toutefois des informations importantes que les institutions se doivent de recueillir afin de s'assurer que le mécanisme de plainte est ouvert à tous et d'identifier les groupes insuffisamment représentés parmi les requérants. Par exemple, une médiation ne recevant aucune ou peu de plaintes concernant un enfant handicapé ou d'une certaine région pourtant connue pour sa situation difficile, pourra s'interroger sur son accessibilité et prendre les mesures nécessaires pour la renforcer.

Domaines concernés par les requêtes

Les domaines concernés par les requêtes sont divers et dépendent à la fois de la situation des enfants dans le pays et des compétences des ombudsmans et médiateurs qui les reçoivent. En outre, ces domaines peuvent recouvrir des réalités très différentes d'un pays à l'autre. A titre indicatif, les grands thèmes invoqués par les institutions dans l'enquête sont, par ordre d'importance (le nombre de fois où ils sont mentionnés) :

- Les questions de protection de l'enfance et de droit à la famille (placement, accueil en protection de l'enfance) ;
- Les enfants en contact avec la justice (justice des mineurs, enfants incarcérés, enfants incarcérés avec leurs parents) ;
- Les mesures de soutien matériel dans la lutte contre la pauvreté (accès au logement, aides financières, etc.) ;
- Les questions de séparation et de divorce, dont le droit de communiquer avec les deux parents ;
- Le droit à l'éducation ;
- Les droits des enfants en situation de handicap ;
- Les droits des enfants migrants ;
- Le droit à la santé ;
- La violence entre enfants ;
- Le travail des enfants ;
- Le droit à la participation.

Sensibilisation des enfants et des professionnels

La promotion des droits de l'enfant et la sensibilisation du public, notamment des enfants eux-mêmes est traditionnellement un champ important du travail des médiateurs et ombudsmans. Faire connaître l'institution au plus grand nombre et sensibiliser sur les droits de l'enfant et la manière dont l'institution peut les protéger font partie des conditions de son efficacité. On peut distinguer les activités de sensibilisation auprès des enfants et auprès des professionnels travaillant avec eux.

Sensibilisation des enfants, notamment des enfants les plus vulnérables

La sensibilisation des enfants à leurs droits et à l'existence de l'institution est une condition primordiale de l'accès des enfants au mécanisme de requête lorsqu'ils estiment que leurs droits ne sont pas respectés. La sensibilisation des enfants les plus marginalisés et vulnérables est d'autant plus importante que ce sont ceux qui sont le plus susceptibles de voir leurs droits bafoués mais aussi ceux qui ont le moins de ressources dans leur environnement pour défendre leurs droits et faire cesser les violations.

Les résultats de l'enquête font apparaître que beaucoup d'institutions qui ont un mandat général et des activités globalement limitées au titre de la protection des droits de l'enfant, sont en revanche actives concernant la sensibilisation des enfants.

Les pistes privilégiées pour sensibiliser les enfants sont les visites dans les écoles et associations fréquentées par les enfants, et la participation à des événements publics. Les médiateurs et ombudsmans d'Arménie, de Belgique, du Bénin, de France, d'Haïti, du Luxembourg, de Macédoine, du Maroc, de Maurice et de Roumanie et plusieurs du Canada font état d'activités de promotion auprès des enfants et des jeunes.

Promotion et sensibilisation auprès des enfants

Le Médiateur de la République du **Bénin** organise des séances de sensibilisation aux droits de l'enfant à l'attention des élèves des collèges et lycées publics et privés de Porto Novo. Il mène aussi des activités de sensibilisation à l'endroit des enfants des associations à caractère religieux et dans le cadre de visites dans les CLACs.

L'Ombudsman de la ville de Montréal au **Canada** organise des rencontres dans les écoles pour expliquer aux jeunes leurs droits municipaux et la disponibilité du recours qu'offre l'ombudsman. Il met aussi à disposition des documents rédigés en langage simple pour faciliter la compréhension des enfants.

En **Arménie**, l'Avocat du Peuple organise des visites régulières du Bureau du Défenseur par les enfants, pour qu'ils se familiarisent avec leurs droits et la structure de l'institution, et afin de leur donner la possibilité d'interroger le personnel s'ils le souhaitent. Ces enfants proviennent de toutes les régions d'**Arménie**. Depuis 2017, le site Web sur les droits de l'enfant est disponible pour que les enfants puissent connaître leurs droits et recevoir des conseils en ligne.

Le Défenseur des droits de **France** a lancé en septembre 2017 le programme d'éducation des enfants et des jeunes au(x) droit(s) dit « Educadroit ». L'objectif de ce programme est de sensibiliser les enfants et les jeunes au droit et à leurs droits, et de favoriser l'apprentissage de la contradiction et de l'analyse critique.

Le maillage territorial des activités de sensibilisation est un élément essentiel. Les ombudsmans et médiateurs étant situés dans les capitales de leurs pays respectifs ou dans les villes les plus importantes localement, les enfants vivant dans d'autres régions ou dans des zones plus reculées doivent aussi pouvoir être sensibilisés et recevoir des visites des représentants des institutions. A ce titre les CLACs situés dans les zones rurales peuvent constituer un relai important de l'action des médiateurs et ombudsmans. Les institutions du Bénin, de Madagascar et de Maurice notamment expliquent mener des activités de sensibilisation dans les CLACs.

Maillage territorial

En **France**, le Défenseur des droits a mis en place le Programme JADE (Jeunes Ambassadeurs des Droits auprès des Enfants ou pour l'Égalité). Des jeunes, embauchés en service civique par l'institution, se rendent dans les écoles, foyers, centres de loisirs et présentent leurs droits aux enfants. Le Défenseur des droits organise également des opérations d'accès aux droits dans des villes de province (notamment à Toulouse en 2017, et à Lille en 2018), qui comportent des événements « droits de l'enfant ».

L'Avocat du Peuple de **Roumanie** a mis en œuvre, par l'intermédiaire de ses bureaux territoriaux, des programmes de médiatisation auprès des élèves des écoles concernant le rôle de l'Avocat du Peuple dans la société.

Les activités de sensibilisation auprès des enfants marginalisés, défavorisés ou vulnérables permettent aux institutions de se faire connaître par ceux qui devraient être leurs premiers "clients". Il ressort toutefois de l'enquête que ces enfants font

l'objet d'une attention anecdotique plutôt que systématique. En général, les exemples donnés par les institutions portent sur les enfants confiés à la protection de l'enfance et vivant en foyer. La Médiature de la République du Sénégal explique mener des activités auprès des enfants vivant et travaillant dans les rues. Pour le Délégué général de la communauté française aux droits de l'enfant de Belgique, l'approche généraliste et universelle des activités de sensibilisation, plutôt qu'une attention spécifique aux plus vulnérables, résulte d'un choix délibéré. En effet, le Délégué général entend, sur le fond, adopter une approche universaliste des droits pour ne pas véhiculer de messages stigmatisants. Cela étant, il adapte ses méthodes pédagogiques et modes de communication aux publics ciblés.

Sensibilisation des professionnels

La sensibilisation des professionnels aux droits de l'enfant reste relativement limitée d'après les réponses à l'enquête. Pourtant, l'analyse de l'origine des requêtes mentionnée plus haut suggère que l'implication des professionnels qui travaillent avec les enfants est capitale et ne saurait être négligée. L'engagement des professionnels peut se faire par le biais d'activités de formation et de sensibilisation à proprement parler, mais aussi en les associant régulièrement aux travaux de l'institution et en impliquant notamment les associations professionnelles.

Cours d'été international

Le cours d'été international relatif aux droits de l'enfant, organisé par le Bureau du défenseur des enfants, des jeunes et des aînés du Nouveau-Brunswick (**Canada**) est organisé depuis 2012 à l'Université de Moncton. Ce cours interdisciplinaire s'adresse à différents groupes de professionnels et a pu acquérir une grande visibilité internationale. (<https://www.umoncton.ca/droitsdelenfant/>)

Sensibilisation des journalistes

En 2017, l'Avocat du Peuple d'**Arménie**, avec l'appui de l'UNICEF, a organisé une formation pour les journalistes sur les techniques d'entretien avec les enfants et l'utilisation des données sensibles des enfants. Actuellement le bureau travaille également à l'élaboration de principes directeurs sur les droits des enfants et les médias

Sensibilisation des professionnels travaillant avec les enfants

En **Haïti**, l'Office de la protection du citoyen conduit des formations pour le personnel soignant à l'hôpital, pour les professeurs et pour les policiers. L'ombuds Comité du **Luxembourg** intervient ponctuellement dans la formation de professionnels de l'enseignement et du secteur psycho-pédagogique mais est aussi régulièrement en contact avec de nombreux professionnels, à travers les dossiers individuels et les réunions de divers groupes de travail. Lors de la préparation du rapport annuel de l'institution, de nombreuses entrevues avec des responsables d'administrations, d'institutions ou de services, notamment des professionnels de terrain du secteur scolaire, socio-éducatif ou médical sont conduites. Le site internet de l'institution est assez bien connu et utilisé par les professionnels, entre autres par le personnel enseignant pour commander du matériel d'information ou didactique.

Participation des enfants

L'enquête fait apparaître que la participation des enfants représente le maillon faible du travail des médiateurs et ombudsmans. Dans la très grande majorité des cas, les institutions ne mentionnent pas d'activités visant à associer les enfants à leur travail et à les consulter. En outre, les réponses ne sont pas toujours claires quant au fait que les activités mentionnées sont organisées et coordonnées par institutions elles-mêmes ou par d'autres. Il s'agit pourtant de la pierre angulaire d'une approche fondée sur les droits. La participation des enfants est le fondement de la reconnaissance des enfants comme sujets de droit. C'est aussi une dimension centrale de l'efficacité de l'institution en matière de droits de l'enfant, qui lui permet de comprendre les problématiques touchant les enfants et les jeunes, les conditions permettant aux enfants de mieux accéder à l'institution, et de gagner en crédibilité sur les recommandations émises et en donnant l'exemple aux autres services publics.

Parmi les institutions ayant participé à l'enquête, seul le Bureau du défenseur du Nouveau-Brunswick au Canada dispose d'un mécanisme permanent de consultation des enfants et des jeunes. Des discussions sont en cours en Albanie pour en mettre un en place. En Belgique, le Délégué général en avait un auparavant mais pointe la nécessité d'avoir des ressources importantes pour le faire fonctionner.

Au Nouveau Brunswick (**Canada**), dans le cadre de la Stratégie de prévention des dommages causés aux enfants et aux jeunes, un comité de jeunes appelé Comité de la voix des jeunes (14-17 ans) a été mis en place dont la coordination est assurée par le BDEJ. Son mandat est de conseiller le groupe de travail interministériel sur les enfants et les jeunes et le développement de ressources destinées aux enfants relative à cette Stratégie. Le Défenseur des droits en **France** a lancé en 2017 un dispositif de suivi de la mise en œuvre des observations finales adressées en 2016 par le Comité aux droits de l'enfant de l'ONU à la France. Ce dispositif en cours de mise en œuvre prévoit trois niveaux dont un de consultation des enfants.

La participation des enfants peut prendre diverses formes : enquêtes à grande échelle, concours, groupes de réflexion, travail de recherche auprès des pairs ou mécanisme permanent, entre autres. L'important est qu'elle ne soit pas superficielle ou « pour le spectacle » mais vise à associer réellement les enfants à des activités en leur donnant un pouvoir d'agir.

Au niveau **européen**, l'opération « Parlons jeune » a permis de donner la parole à une douzaine de jeunes de 14 à 18 ans de 10 pays européens différents sur la thématique de « l'éducation à la vie affective et à la sexualité » pour l'année 2017, les institutions française et du Délégué général en Belgique y ont participé, et participent régulièrement à cette opération.

En **Albanie**, l'Avocat du Peuple a donné la parole aux enfants en publiant « La voix des enfants 2017 », une étude préparée par les enfants sur leurs droits et leur mise en œuvre au quotidien. Ce rapport présente les points de vue des enfants sur leurs inquiétudes concernant le respect de leurs droits, la participation à la prise de décision, la violence, le harcèlement, la sécurité à l'école et dans la communauté, la discrimination et l'exclusion sociale, ainsi que la sensibilisation à leurs droits et à leur avenir. L'étude comprenait la participation de 1 200 enfants âgés de 12, 14 et 17 ans dans huit municipalités (zones urbaines et rurales) d'Albanie. Un guide a par ailleurs été publié à ce sujet en juin 2018 par l'institution de l'Avocat du peuple « sur la coopération de l'institution de l'Avocat du peuple avec les enfants et la société civile », un document d'orientation qui permettra à l'institution de renforcer sa coopération avec les enfants et avec la société civile.

Partenariats

Les partenariats des médiateurs et ombudsmans revêtent une grande importance à plusieurs titres. Dans le cadre de ressources limitées, avec des institutions dotées de peu de personnel parfois peu formé, les partenariats peuvent permettre de combler les lacunes et de multiplier les opportunités d'action en s'appuyant sur les ressources des autres.

Les partenariats permettent en outre aux institutions d'asseoir leur présence, notamment dans le domaine des droits de l'enfant, dans le paysage institutionnel national et de développer leur influence et autorité. Les partenariats peuvent être noués avec des institutions publiques, des organisations internationales ou encore des associations de la société civile. Ils peuvent être formalisés ou rester informels. Il demeure toutefois essentiel que les institutions conservent leur indépendance dans le cadre de ces partenariats.

Certaines institutions ont convenu de protocoles d'accord avec des organisations de la société civile, notamment des fédérations d'institutions. D'autres participent activement à des réseaux d'ONG en assistant aux réunions ou en étant partie prenante de certaines actions.

Protocoles d'accord

En **Macédoine**, le Médiateur a signé un mémorandum de coopération avec certaines organisations non-gouvernementales.
L'Avocat du Peuple de **Roumanie** a signé un protocole avec la Fédération des Organisations Non-gouvernementales pour l'Enfant - FONPC.

Participation à des réseaux

En **Arménie**, l'Avocat du peuple travaille avec le Réseau de protection des droits de l'enfant (plus de 40 organisations), ainsi qu'avec d'autres organisations qui ne sont pas membres de ce Réseau, mais travaillent pour la protection des droits de l'enfant.

Le Médiateur fédéral de **Belgique** participe (généralement en tant qu'observateur) à différents réseaux : la Plate-forme Mineurs en exil (groupement d'ONG actives dans le domaine des droits de l'enfant dans le cadre de la migration) et au groupe de travail juridique en matière de droit des étrangers en Belgique (organisé par l'Agence intégrative - inburgering de la Communauté flamande), où des problèmes relatifs aux enfants sont discutés entre experts de nombreuses ONG, et à des réunions "de contact" consacrées aux réfugiés dont l'une plus spécifiquement au regroupement familial.

Autres mécanismes

A **Madagascar** l'institution du Médiateur a établi en cette année 2018 un partenariat avec le Centre Malgache pour le développement de la lecture publique et l'animation culturelle (CEMDLAC), qui est l'organe chargé de la coordination des CLACs, pour sensibiliser les enfants à leurs droits. Dans ce cadre, l'institution a doté le CEMDLAC d'outils de sensibilisation produits par l'AOMF.

Le Défenseur des droits en **France** a mis en place un comité d'entente qui réunit de nombreuses associations. Il existe aussi un mécanisme de suivi de la mise en œuvre par l'Etat des recommandations du Comité des droits de l'enfant de l'ONU qui réunit les associations et recueille leurs contributions. Par ailleurs il sollicite les associations dans la préparation du rapport annuel dédié aux droits de l'enfant.

La coopération avec l'UNICEF permet souvent d'accéder à un soutien au renforcement des capacités de l'institution, comme c'est le cas en Arménie.

Les ombudsmans et médiateurs participent aussi à des groupes de travail mis en place par des autorités publiques afin de partager leur expertise.

En **Côte d'Ivoire**, le médiateur fait partie du groupe de travail de la Direction de la Protection judiciaire de l'enfance et de la jeunesse (DPJEE) du ministère de la Justice de Côte d'Ivoire et a collaboré à la rédaction de la nouvelle politique en faveur de la jeunesse délinquante.

Le Défenseur des droits en **France** contribue à des instances mises en place par le gouvernement sur les droits de l'enfant (Haut conseil de la famille, de l'enfance et de l'âge) et en protection de l'enfance (Conseil national de la protection de l'enfance) ; et à différents groupes de travail mis en place par les ministères ; et ce en gardant toujours son indépendance, d'autant que le Défenseur des droits est chargé du suivi de la mise en œuvre par l'Etat des recommandations du comité des droits de l'enfant de l'ONU.

Il est intéressant de noter que les partenariats sont directement liés aux compétences des institutions. La reconnaissance du rôle de l'institution en matière de droits de l'enfant ou d'un sujet donné, comme par exemple le Médiateur fédéral de Belgique pour le droit des étrangers, ouvre la voie à des partenariats avec des acteurs de poids.

Inversement, le manque de compétence dans un domaine constitue un handicap sérieux pour travailler avec des partenaires. Ainsi, le médiateur du Tchad explique que la collaboration est nécessaire et souhaitable mais est freinée par l'absence d'habilitation expresse du Médiateur pour les droits de l'enfant.

Contribution au processus de rapport au Comité des droits de l'enfant de l'ONU

La contribution au processus de rapport au Comité des droits de l'enfant des institutions indépendantes représente une fonction importante. Le Comité requiert que les institutions soumettent leur propre rapport de manière indépendante, plutôt que de s'associer à celui de leur Etat. L'enquête réalisée auprès des membres de l'AOMF suggère que la soumission d'un rapport alternatif reste limitée. Seules 8 institutions sur 22 disent préparer un rapport indépendant de celui de l'Etat, et 4 institutions contribuent uniquement au rapport étatique. Ces chiffres doivent toutefois être analysés avec précaution car de nombreuses institutions exercent leurs compétences à un niveau décentralisé. Il n'est donc pas exclu qu'une institution indépendante au niveau national se charge de la préparation de ce rapport. Lorsque plusieurs institutions indépendantes coexistent au sein du même Etat, elles peuvent aussi collaborer pour présenter un rapport commun, comme c'est le cas en Belgique.

En **Belgique**, le Délégué général aux droits de l'enfant et le Kinderrechtencommissariaat ont repris les recommandations du Médiateur fédéral dans le rapport alternatif sur les droits de l'enfant, qu'ils ont soumis le 28 février 2018 au Comité des droits de l'enfant des Nations Unies.

La contribution au processus de rapport va en outre au-delà de la présentation d'un rapport indépendant et comprend aussi la dissémination et le suivi de la mise en œuvre des recommandations du Comité au niveau national. C'est ce que fait environ un tiers des institutions ayant répondu à l'enquête et c'est là un aspect important du rôle de surveillance des pouvoirs publics que jouent les ombudsmans et médiateurs.

En 2017, le rapport annuel du Défenseur des droits en **France** a été consacré au suivi des recommandations du Comité des droits de l'enfant de l'ONU. Intitulé « Droits de l'enfant en 2017 : Au miroir de la Convention internationale des droits de l'enfant », il analyse les progrès réalisés dans la mise en œuvre de chacune de ces recommandations, en insistant sur les thématiques du droit à la santé et de l'éducation à la sexualité. (<https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/rapports-annuels/2017/11/rapport-annuel-2017-consacre-aux-droits-de-lenfant-au-miroir-de-la>)

Enseignements principaux :

- Les ombudsmans et médiateurs non spécialisés en droits de l'enfant reçoivent en proportion peu de requêtes individuelles concernant les droits de l'enfant. Toutes les institutions confondues ne reçoivent que très peu ou pas de requêtes émanant directement d'un enfant, même si la loi les y autorise. Au total l'accessibilité des institutions peut être garantie sur le plan légal mais elle reste limitée en pratique pour les enfants et leurs droits.
- Beaucoup d'institutions mènent des activités de sensibilisation auprès des enfants, notamment dans les écoles et dans les CLACs. Toutefois, les activités auprès des enfants marginalisés, qui représentent pourtant ceux qui sont le plus susceptibles de devoir faire appel à un ombudsman ou médiateur, demeurent insuffisantes.
- Plusieurs institutions travaillent à la sensibilisation des professionnels par le biais de formation et d'autres activités spécifiques. Associer les professionnels au travail de la médiation au quotidien constitue aussi un moyen efficace de les sensibiliser.
- La participation des enfants au travail des ombudsmans et médiateurs reste largement insuffisante et témoigne des lacunes dans la mise en œuvre d'une approche fondée sur les droits au sein des institutions.
- Les institutions ont su développer des partenariats avec diverses institutions et organisations, qui leur permettent de multiplier les opportunités d'exercer une influence et d'asseoir leur légitimité.
- La contribution au processus de rapport au Comité des droits de l'enfant de l'ONU s'avère limitée mais la portée de l'enquête ne permet pas d'émettre de conclusions à cet égard. Cela étant, il est important d'inviter les médiateurs et ombudsmans à contribuer à ce processus de manière indépendante, notamment en s'associant au rapport d'autres institutions indépendantes, en soumettant un rapport au Comité et en faisant le suivi de la mise en œuvre des recommandations du Comité.

IV. Succès et pistes d'amélioration

Évaluation de l'efficacité de l'institution par elle-même

L'évaluation de l'efficacité de l'action des médiateurs et ombudsmans dans le domaine des droits de l'enfant est une question importante, car elle permet d'en identifier les points forts et lacunes, et de faire les ajustements nécessaires. Bien que différents organes appelés à évaluer les institutions indépendantes peuvent exister au niveau national, ceux-ci sont souvent des mécanismes de contrôle ou de responsabilité plus que d'évaluation, comme par exemple lorsque le Parlement ou le gouvernement examine le rapport annuel de la médiation. En outre, l'institution elle-même doit pouvoir évaluer sa propre action de manière régulière afin de mesurer les progrès accomplis, identifier les défis auxquels elle est confrontée, et tirer les enseignements des difficultés rencontrées et insuffisances. L'enquête a donc inclus une question interrogeant les ombudsmans et médiateurs sur la manière dont ils évaluaient leur action.

Les résultats de l'enquête montrent que si les institutions disposent de certains outils pour mesurer l'efficacité de leur action, ces moyens restent dans l'ensemble vagues et difficilement quantifiables. À l'exception du Bureau des enfants et des jeunes du Nouveau-Brunswick (Canada), qui a entrepris une évaluation de son action en partenariat avec une université, et d'une certaine manière du Défenseur des droits en France qui inclut chaque année des statistiques relatives à son action dans son rapport annuel, aucune institution ne fait état d'un cadre de référence permettant une évaluation rigoureuse, complète et systématique.

Plusieurs institutions utilisent l'évolution du nombre de requêtes reçues par les enfants ou concernant les droits de l'enfant comme indicateur de la confiance du public envers l'institution (ombudsmans et médiateurs d'Albanie, d'Arménie, de Macédoine). Les ombudsmans et médiateurs s'appuient aussi sur le nombre de médiations réussies, de situations résolues et sur le suivi des recommandations par les acteurs concernés (Médiateur fédéral de Belgique, Macédoine, Maroc, Maurice, Roumanie).

Les ombudsmans mesurent aussi leur efficacité à l'aune des retours qu'ils reçoivent sur leur action et des sollicitations des autres acteurs. Par exemple, le Délégué général de Belgique observe les interpellations politiques, les retours médiatiques et sur les réseaux sociaux, et les retours des requérants. Au Bénin, le Médiateur constate l'augmentation des demandes d'associations d'enfants pour venir le rencontrer, les demandes de visites pédagogiques, les invitations à participer à des événements, et les lettres ou visites de certaines institutions de grande renommée qui sollicitent l'intervention du Médiateur dans des dossiers avec l'État ou ses services publics en charge de l'enfance. Au Canada, le Commissariat aux langues officielles garde un contact avec les principaux intervenants dans le domaine du développement de la

petite enfance en milieu minoritaire ainsi qu'avec les ministères fédéraux responsables pour la programmation liée au développement de la petite enfance afin d'analyser si ses interventions mènent aux résultats escomptés.

Réalisations concrètes

L'enquête a interrogé les ombudsmans et médiateurs sur les réalisations concrètes dont ils peuvent se prévaloir en matière de droits de l'enfant. L'objectif est double. D'une part identifier des bonnes pratiques qui peuvent être mises en valeur et les faire connaître. D'autre part, inviter les institutions à s'interroger sur la manière dont leur action influence concrètement la vie des enfants. Les institutions ont en effet tendance à faire le rapport de leurs actions et activités, mais négligent souvent de s'arrêter sur les résultats palpables accomplis. Or il s'agit là d'un élément essentiel pour mesurer l'efficacité du travail mené mais aussi pour communiquer sur son importance auprès des autres acteurs.

Certaines réalisations portent sur des cas individuels ou des situations précises qui concernent un nombre limité d'enfants, tandis que d'autres ont une portée plus large ayant contribué à façonner des interventions publiques.

Résolution de cas individuels ou situations concernant un petit nombre d'enfants

En **Belgique**, en matière d'accueil des demandeurs d'asile, le Médiateur fédéral constate que les décisions limitant l'aide matérielle ne sont toujours pas systématiquement motivées individuellement, y compris lorsqu'il s'agit de personnes vulnérables comme les enfants. En 2016, le Médiateur fédéral a soumis sept dossiers à l'Agence fédérale pour l'accueil des demandeurs d'asile qui concernaient principalement des familles avec enfants auxquelles une place d'accueil avait été refusée à la suite d'une demande d'asile multiple. Après avoir procédé au réexamen de leur situation sur recommandation du Médiateur fédéral, l'Agence a accepté d'accueillir six de ces sept familles.

Le Médiateur de la République du **Bénin** a réussi à obtenir du Ministère de la Justice que des enfants placés en centre de réinsertion, sans motif aucun ou par jugement disproportionné au regard de la faute commise, voient leur situation respective réexaminée par les juges en charge des dossiers. Cela a abouti à la relaxe pure et simple de ces enfants et à leur retour en famille. Le Médiateur a par ailleurs plaidé avec succès pour la participation d'enfants de moins de 10 ans à l'examen du Certificat d'Etudes Primaires. Ces enfants qui en classe d'examen n'avaient pas atteint l'âge de 10 ans, s'étaient initialement vus refuser leur inscription à l'examen, au regard d'un nouvel arrêté du Ministère de l'Enseignement Primaire fixant désormais l'âge de candidature aux divers examens et concours.

[...]

[...]

En **Roumanie** en 2016, l'Avocat du Peuple s'est saisi d'office sur un cas signalé dans la presse, concernant l'abus sexuel d'une mineure institutionnalisée dans le Centre de Placement «Ana » de Râmnicu-Vâlcea. Lors de l'enquête menée dans le Centre de Placement, l'Avocat du Peuple a trouvé une multitude d'irrégularités et a recommandé à la direction de prendre des mesures pour mieux identifier et prévenir les risques, améliorer la gestion des dossiers, et renforcer les programmes d'assistance psychosociale. A la suite des recommandations formulées par l'Avocat du peuple, l'unité visitée a pris les mesures sollicitées : les bénéficiaires ont été informés sur les modalités par lesquelles ils peuvent dénoncer d'éventuelles situations d'abus ou de non-respect des droit de l'enfant, des réunions ont eu lieu avec les représentants de la communauté locale [personnel?] pour prévenir les risques, le plan de formation professionnelle a été revu ,

Influence sur les politiques publiques

En Novembre 2014, le Protecteur du Citoyen du Québec (**Canada**) a publié un rapport sur l'Accès à l'éducation publique pour les enfants en situation d'immigration précaire, 7 novembre 2014. Dans ce rapport, le Protecteur du citoyen recommande que tout enfant de 6 à 16 ans domicilié au Québec ait accès à l'éducation publique, quel que soit son statut d'immigration ou celui de ses parents. Depuis la publication de ce rapport, le Protecteur du citoyen a pris acte avec satisfaction, en septembre 2017, d'un projet de loi en matière d'éducation témoignant d'une volonté gouvernementale d'accroître la portée du droit à la gratuité des services éducatifs, en accordant la gratuité des services éducatifs aux élèves mineurs non résidents du Québec, mais dont le titulaire de l'autorité parentale demeure de façon habituelle au Québec. Cela devrait permettre à plus d'enfants qui ne se qualifient pas comme des « résidents » au sens actuel de la loi d'avoir accès à l'école gratuitement. Constatant toutefois que, malgré la modification législative, certains enfants demeureront exclus alors qu'ils ne devraient vraisemblablement pas l'être, le Protecteur du citoyen a invité le législateur à préconiser l'approche la plus inclusive possible – dans le respect de la lettre et de l'esprit de la Convention relative aux droits de l'enfant – et en conséquence à prévoir la gratuité scolaire lorsqu'une démonstration peut être faite qu'un enfant demeure de façon habituelle au Québec, même si ce n'est pas nécessairement le cas du titulaire de l'autorité parentale.

A **Madagascar**, le Médiateur de la République a conduit une campagne de sensibilisation de la communauté sur les droits de l'enfant dans cinq districts situés dans les zones sud de l'île caractérisées par une pauvreté sévère liée à des sécheresses récurrentes. Les principaux problèmes affectant les droits de l'enfant ont été identifiés et le Médiateur a saisi les ministères concernés pour y apporter les solutions adéquates.

En **France**, les préconisations du Défenseur des droits ont été reprises dans le cadre du programme de travail du Conseil national de protection de l'enfance : sur les données globales portant sur les enfants, sur la santé des enfants concernés, ou sur la cohérence des interventions judiciaires (juge des enfants, juge aux affaires familiales, parquet, juge des tutelles, ...).

Défis principaux rencontrés par les ombudsmans et médiateurs

Les ombudsmans et médiateurs rencontrent de nombreux défis dans la mise en œuvre de leur mandat. Dans leurs réponses à l'enquête, les institutions abordent différents thèmes en fonction de leurs situations respectives, qui se recoupent souvent et peuvent être classés en différentes catégories.

Ressources

Le manque de ressources humaines et financières est une préoccupation soulevée par plusieurs institutions (institutions d'Arménie, Nouveau-Brunswick (Canada), France, Haïti, Macédoine, Madagascar et de Roumanie).

En France, le Défenseur des droits mentionne la difficulté de faire face à la hausse des réclamations dans un contexte de moyens institutionnels constants. Les missions qui lui sont imparties par la loi sont multiples. Il est appelé à émettre des avis sur une multitude de questions. En outre, sa mission de protection et d'orientation des lanceurs d'alerte n'a donné lieu à aucune ressource supplémentaire. Dans ce contexte, les différentes missions courent le risque de se trouver en « concurrence ».

A Madagascar, le budget de l'institution est limité, ce qui a pour conséquences une absence de représentation régionale pour une médiation de proximité, un effectif du personnel très limité au niveau central, et une communication insuffisante.

La question des ressources peut aussi recouvrir des difficultés d'ordre plus politique. Par exemple, le Médiateur de la République du Bénin n'est pas reconnu comme une institution à part entière dans le paysage des institutions inscrites dans la Constitution Béninoise. De ce fait, se pose le problème de sa légitimité à prétendre à certains avantages octroyés d'office aux autres institutions. Le Budget du Médiateur de la République est comparable à celui d'une direction sous tutelle d'un ministère et en l'état, il reste improbable de prendre en compte des activités ou programmes ne répondant pas aux missions principales de l'institution. Les tentatives de l'institution pour bénéficier de l'appui des partenaires techniques et financiers se soldent souvent par des échecs. Il est reproché à l'institution de vouloir s'arroger les compétences des structures d'Etat.

Accessibilité

L'accessibilité de l'institution est un défi important, pourtant mentionné explicitement par peu d'institutions. Seul le Bureau du défenseur des enfants, des jeunes et des aînés du Nouveau-Brunswick (Canada) précise que la méconnaissance du rôle du bureau et le fait que certaines régions sont à l'origine de très peu de plaintes, représente un défi. Toutefois, l'analyse des données recueillies relatives aux requêtes mentionnée plus haut suggère que le problème est plus vaste et touche la quasi-totalité des institutions.

Poids politique des droits de l'enfant et suivi des recommandations

Les institutions font souvent face à des difficultés liées au manque d'intérêt pour les droits de l'enfant, leur poids politique étant traditionnellement limité au niveau national, et par conséquent à un suivi des recommandations insuffisant – ce qui témoigne précisément de la priorité limitée accordée aux droits des enfants mais aussi du caractère non-obligatoire des recommandations émises.

Le Délégué général de Belgique mentionne explicitement que les droits de l'enfant ne sont pas toujours le sujet le plus attrayant pour le monde politique et le grand public.

L'Avocat du Peuple de Roumanie souligne l'absence de coopération de certaines des autorités, due au fait que les recommandations de l'Avocat du Peuple n'ont pas de force obligatoire. De même, en France, la force des recommandations et préconisations de l'institution vis-à-vis des pouvoirs publics représente également un défi pour le Défenseur des droits. L'institution relève les limites de son action dans un certain nombre de domaines : scolarisation des enfants Roms ou étrangers ; protection et accompagnement des mineurs non accompagnés – tous sujets politiquement sensibles.

Le Médiateur du Bénin rapporte que certaines institutions estiment comme étant « de l'ingérence dans des affaires internes », les interventions du Médiateur de la République dans le cadre du traitement d'une réclamation. Aussi, elles estiment n'avoir pas de compte à rendre au Médiateur de la République et ne donnent donc pas suite aux lettres qui leur sont adressées par le médiateur.

Mandat législatif et compétences

Plusieurs ombudsmans et médiateurs relèvent des insuffisances au niveau de leur mandat législatif et de leurs compétences, qui constituent des freins à leur action. Outre l'absence de pouvoirs coercitifs pour le respect des recommandations émises, plusieurs limites sont mises en évidence. Elles varient d'une institution à l'autre, suggérant l'importance d'évaluer régulièrement l'adéquation du mandat avec les missions des institutions.

Au Québec (Canada) par exemple, l'absence de compétence du Protecteur du citoyen sur le réseau scolaire québécois limite grandement sa capacité d'intervention auprès des enfants qui fréquentent les établissements d'enseignement. Le Médiateur de Madagascar regrette que son mandat se limite au traitement des doléances soumises par les usagers du service public et indique que l'extension du mandat est en cours d'étude.

En Belgique, le Médiateur fédéral n'est pas un "médiateur pour enfants" au sens strict du terme. Il n'a pas de mission explicite de protection et de promotion des droits de l'enfant. Il existe, au niveau des Communautés, des médiateurs spécifiques pour enfants : le Délégué général aux droits de l'enfant, au niveau de la Communauté française, et le Kinderrechtencommissariaat, au niveau de l'autorité flamande (qui

couvre tant les matières communautaires que régionales. Formellement ceux-ci ne sont toutefois pas compétents vis-à-vis des autorités fédérales. Pour combler ces lacunes et éviter les chevauchements d'interventions, le Médiateur fédéral et les médiateurs communautaires pour enfants ont développé des mécanismes de collaboration et coordonnent autant que possible leurs actions dans les dossiers communs.

En Côte d'Ivoire, le Médiateur souligne la nécessité de renforcer le mandat de l'institution sur les droits de l'enfant, en saisissant notamment l'occasion offerte par la réforme législative en cours.

Pistes d'amélioration

Les pistes d'amélioration de l'efficacité du travail des institutions en matière de droits de l'enfant sont largement le miroir des difficultés et défis évoqués. Toutefois, plusieurs institutions soulignent l'importance de développer des partenariats afin d'étendre leur champ d'action.

Renforcement des capacités humaines et financières

La nécessité d'avoir plus de moyens et le cas échéant de disposer de ressources propres afin de gagner en efficacité est mentionnée par plusieurs institutions et reflètent les défis financiers qu'elles évoquent (ombudsmans d'Arménie, Belgique (Délégué général), Nouveau-Brunswick (Canada), France, et Roumanie).

Outre l'augmentation des ressources, la nécessité de renforcer les capacités du personnel est mentionnée par les institutions d'Arménie, Côte d'Ivoire, Haïti, Luxembourg et Macédoine.

En Côte d'Ivoire, l'institution ne se cantonne plus à la capitale et a développé sa présence sur le territoire national. Toutefois, le Médiateur relève que la formation des médiateurs délégués récemment nommés et de leur personnel est un grand besoin pour leur permettre de gagner en visibilité, d'être à l'écoute et d'agir avec efficacité auprès des populations bénéficiaires. La présence territoriale génère aussi des besoins nouveaux en termes d'équipements, de documentation et de matériel pédagogique entre autres.

Le Médiateur du Maroc souligne la nécessité de renforcer la gouvernance administrative de l'institution.

Compétences en matière de droits de l'enfant

Certaines institutions pointent l'importance d'un mandat spécifique pour les droits de l'enfant, et de compétences adéquates. Le Médiateur fédéral de Belgique évoque la valeur ajoutée qu'aurait l'inclusion des droits de l'enfant dans son mandat de manière explicite et le Haut Commissariat de Monaco considère qu'une compétence en droits de l'enfant renforcerait son action dans ce domaine.

Le Médiateur de la République du Bénin souligne l'importance de mécanismes adaptés aux droits de l'enfant. Il explique que le traitement des plaintes relatives aux droits de l'enfant devrait entrer dans les compétences du service des droits de l'enfant de l'institution. En outre, les enfants devraient avoir la possibilité de saisir le médiateur par téléphone ou par tout moyen à leur disposition, de toute plainte les concernant. Une telle activité donnerait encore plus de visibilité au Médiateur quant à ses nouvelles missions de promotion et de protection des droits de l'enfant. Par ailleurs le Médiateur pourrait assurer la coordination des actions de l'ensemble des acteurs en charge de l'enfance et produire à ce sujet des rapports périodiques de suivi-évaluation à l'attention du Gouvernement et du Parlement.

Partenariats, action décentralisée

Bien que ce point ne figure pas parmi les défis mentionnés par les ombudsmans et médiateurs, plusieurs soulignent la nécessité de travailler davantage en partenariat avec des organisations de la société civile ou des institutions publiques sur ces questions (institutions de Macédoine, du Sénégal et du Tchad). L'Ombudspersonne de Maurice souligne notamment l'importance d'impliquer plus avant les parlementaires.

Enseignements principaux :

- L'évaluation continue, ou à tout le moins régulière, de leur efficacité par les institutions elles-mêmes reste très limitée et ne s'inscrit en général pas dans un cadre rigoureux, permettant d'avoir le recul nécessaire pour une appréciation complète du travail de l'institution au cours du temps.
- Les médiateurs et ombudsmans peuvent se prévaloir de réalisations tangibles dans le domaine des droits de l'enfant, en particulier pour la résolution de situations concrètes affectant des enfants et en matière d'influence des politiques publiques. Ces réalisations gagnent à être documentées et diffusées.
- Les institutions font face à de multiples défis dans le cadre de leur action pour les droits de l'enfant, notamment l'insuffisance des ressources à leur disposition, une accessibilité limitée, un manque d'intérêt pour les droits de l'enfant parmi le public et différents organes qui affecte en particulier le suivi des recommandations, et un mandat et des compétences limités.
- Les voies possibles pour s'attaquer à ces difficultés portent sur un renforcement des capacités humaines et financières des institutions, des compétences élargies en matière de droits de l'enfant, et le développement des partenariats et de l'action décentralisée.

V. Conclusions et recommandations

Conclusions

L'enquête 2018 de l'AOMF sur les droits de l'enfant montre que les ombudsmans et médiateurs membres de l'association portent une attention non-négligeable, bien qu'inégale, aux droits de l'enfant.

L'analyse des réponses a permis de tirer les enseignements principaux suivants :

- De plus en plus de membres de l'AOMF disposent d'une compétence explicite en droits de l'enfant et/ou d'un département dédié au sein de leur structure.
- Plusieurs médiatures n'ont toujours pas de mandat spécifique en droits de l'enfant. Cependant elles considèrent que leur mandat inclut les questions relatives à l'enfance dans le cadre de leurs prérogatives.
- Certaines institutions n'ayant pas de mandat spécifique en droits de l'enfant coexistent dans un même pays avec des institutions ayant une compétence spécifique en droits de l'enfant. Dans ce cas, un enjeu est la coopération entre ces institutions indépendantes.
- Des institutions n'ayant pas de compétences explicites en droits de l'enfant ont cependant créé un département spécialisé.
- Une difficulté pour les institutions est la dotation des départements spécialisés en droits de l'enfant en personnel en nombre suffisant et formé. La formation en droits de l'enfant du personnel des institutions demande à être renforcée.
- Les ombudsmans et médiateurs non spécialisés en droits de l'enfant reçoivent en proportion peu de requêtes individuelles concernant les droits de l'enfant. Toutes les institutions confondues ne reçoivent que très peu ou pas de requêtes émanant directement d'un enfant, même si la loi les y autorise. Au total l'accessibilité des institutions peut être garantie sur le plan légal mais elle reste limitée en pratique pour les enfants et leurs droits.
- Beaucoup d'institutions mènent des activités de sensibilisation auprès des enfants, notamment dans les écoles et dans les CLACs. Toutefois, les activités auprès des enfants marginalisés, qui représentent pourtant ceux qui sont le plus susceptibles de devoir faire appel à un ombudsman ou médiateur, demeurent insuffisantes.
- Plusieurs institutions travaillent à la sensibilisation des professionnels par le biais de formation et d'autres activités spécifiques. Associer les professionnels au travail de la médiation au quotidien constitue aussi un moyen efficace de les sensibiliser.
- La participation des enfants au travail des ombudsmans et médiateurs reste largement insuffisante et témoigne des lacunes dans la mise en œuvre d'une approche fondée sur les droits au sein des institutions.
- Les institutions ont su développer des partenariats avec diverses institutions et organisations, qui leur permettent de multiplier les opportunités d'exercer une influence et d'asseoir leur légitimité.

- La contribution au processus de rapport au Comité des droits de l'enfant de l'ONU s'avère limitée mais la portée de l'enquête ne permet pas d'émettre de conclusions à cet égard. Cela étant, il est important d'inviter les médiateurs et ombudsmans à contribuer à ce processus de manière indépendante, notamment en s'associant au rapport d'autres institutions indépendantes, en soumettant un rapport au Comité et en faisant le suivi de la mise en œuvre des recommandations du Comité.
- L'évaluation continue, ou à tout le moins régulière, de leur efficacité par les institutions elles-mêmes reste très limitée et ne s'inscrit en général pas dans un cadre rigoureux, permettant d'avoir le recul nécessaire pour une appréciation complète du travail de l'institution au cours du temps.
- Les médiateurs et ombudsmans peuvent se prévaloir de réalisations tangibles dans le domaine des droits de l'enfant, en particulier pour la résolution de situations concrètes affectant des enfants et en matière d'influence des politiques publiques. Ces réalisations gagnent à être documentées et diffusées.
- Les institutions font face à de multiples défis dans le cadre de leur action pour les droits de l'enfant, notamment l'insuffisance des ressources à leur disposition, une accessibilité limitée, un manque d'intérêt pour les droits de l'enfant parmi le public et différents organes qui affecte en particulier le suivi des recommandations, et un mandat et des compétences limités.
- Les voies possibles pour s'attaquer à ces difficultés portent sur un renforcement des capacités humaines et financières des institutions, des compétences élargies en matière de droits de l'enfant, et le développement des partenariats et de l'action décentralisée.

Recommandations

Ces enseignements et des réponses à l'enquête demandant aux institutions membres comment l'AOMF pourrait les épauler efficacement permettent de suggérer une série de recommandations, à l'endroit des ombudsmans et médiateurs d'une part et de l'AOMF d'autre part.

Recommandations aux ombudsmans et médiateurs

- Plaider pour l'inclusion d'une compétence explicite en matière de droits de l'enfant dans le mandat législatif. Cela facilite grandement l'accès aux ressources, la légitimité pour statuer sur ces questions, et le développement de partenariats.
- Même lorsque la loi ne le précise pas, créer un département ou un pôle dédié aux droits de l'enfant, avec du personnel compétent sur ces questions. Il est important que chaque institution dispose au moins d'un îlot de compétences sur les droits de l'enfant, qui peut agir comme référent pour les autres départements dans des situations données et porter la question des droits de l'enfant y compris avec les partenaires extérieurs.
- Développer la coopération avec d'autres institutions indépendantes agissant

au niveau national et local et présentant des compétences complémentaires nécessaires à la promotion et à la protection des droits de l'enfant. L'enjeu est de pouvoir combler les lacunes possibles en termes de compétences et de s'assurer que les droits de l'enfant sont défendus en toute situation.

- Développer la formation du personnel en matière de droits de l'enfant, en se concentrant sur l'approche fondée sur les droits et la manière d'interagir avec les enfants, et pas seulement sur les connaissances juridiques.
- Développer de manière significative l'accessibilité du mécanisme de requêtes aux enfants et à leur entourage en le faisant mieux connaître, en identifiant et en s'attaquant aux obstacles existants, et en allant toujours plus à la rencontre des enfants pour recueillir leurs plaintes. Ce travail gagne à être effectué en collaboration avec les enfants eux-mêmes.
- Développer des programmes dédiés à la sensibilisation des enfants les plus marginalisés, en consultant ces enfants et en travaillant avec eux à cette fin.
- Recueillir et analyser les données relatives aux requêtes et à leur origine afin d'identifier les groupes sous-représentés et pouvoir opérer les ajustements nécessaires pour leur être accessible.
- Mettre en place des programmes de sensibilisation des professionnels en contact avec les enfants et susceptibles d'avoir connaissance de leurs difficultés, et associer ces professionnels au travail de la médiation de manière régulière afin de les mobiliser.
- Développer de manière significative les initiatives pour la participation des enfants au travail de l'institution.
- Continuer de construire des partenariats avec diverses organisations et institutions au niveau national et participer activement à des groupes de travail afin d'influencer les approches et décisions qui y sont développées.
- Suivre le calendrier du processus de rapport au Comité des droits de l'enfant pour son Etat et contribuer à l'élaboration d'un rapport indépendant, soit de l'institution elle-même, soit en s'associant à d'autres institutions indépendantes, et mettre en place un outil de suivi de la mise en œuvre des recommandations, éventuellement en partenariat avec d'autres institutions indépendantes.
- Développer un cadre rigoureux pour l'évaluation de l'action de l'institution et passer en revue de manière régulière les progrès accomplis et les insuffisances à la lumière de ce cadre de référence.
- Identifier et diffuser les initiatives ayant eu des résultats concrets sur la vie des enfants grâce à l'action de l'institution.
- Travailler avec les organes étatiques et la société civile afin de gagner en légitimité et en stature auprès d'eux - et donc de favoriser la mise en œuvre des recommandations.
- Renforcer les ressources humaines de la médiation avec une politique de recrutement portant une attention particulière aux compétences en matière de droits de l'enfant et développer les partenariats avec de multiples acteurs, y compris les bailleurs de fonds.

Recommandations à l'AOMF

Les recommandations à l'endroit de l'AOMF sont issues d'une part de l'analyse des réponses à l'enquête et des lacunes identifiées et d'autre part des demandes des membres de l'association évoquées dans l'enquête.

- Continuer de proposer des formations régulières au personnel des ombudsmans et médiateurs membres. Le renforcement des capacités en matière de droits de l'enfant est un enjeu majeur et de nombreuses institutions y voient un rôle important pour l'AOMF. Cela étant, les formations pourraient s'inscrire dans une perspective plus durable, axée sur le long terme. Par exemple, des modules de formation pourraient être développés et répliqués sur plusieurs années ou conduits au niveau régional ou sous-régional afin de limiter les coûts de déplacement. L'AOMF pourrait aider à développer des partenariats avec des universités et des centres de formation pour permettre l'accès du personnel des institutions à des bourses d'étude.
- Inciter les institutions à adopter un cadre de référence pour mesurer leur efficacité et les guider dans le développement de ce cadre. Un outil simple pourrait être proposé sur lequel les membres pourraient s'appuyer pour élaborer leur propre cadre. Cet outil pourrait détailler les approches possibles, les domaines à évaluer et proposer quelques indicateurs.
- Recenser et mettre à disposition des membres les outils pratiques existants en langue française sur les droits de l'enfant pour les soutenir dans leur travail. Plusieurs ont déjà été publiés par l'AOMF, d'autres ont été élaborés par d'autres organisations, parfois pour un public différent ou élargi, mais demeurant pertinents pour les ombudsmans et médiateurs.
- Continuer à promouvoir l'échange de pratiques entre les membres, une action de l'AOMF que les membres apprécient tout particulièrement. Les pratiques intéressantes pourraient être consignées dans un recueil. Il s'agirait de reprendre les pratiques identifiées lors des enquêtes ou des réunions et séminaires de l'organisation et les rassembler dans un même endroit afin qu'elles restent accessibles.
- Continuer d'apporter un soutien politique à l'action des membres dans le domaine des droits de l'enfant. Certains membres soulignent que la résolution de Tirana par exemple accroît leur légitimité dans ce domaine.

Annexe 1 - Enquête adressée aux membres de l'AOMF

1. Mandat et structure

1.1. La loi confie-t-elle à votre institution la compétence de traiter des questions relatives aux droits de l'enfant ?

- Oui
- Non

Si oui, merci d'indiquer la loi et les dispositions relatives aux droits de l'enfant

1.2. Nonobstant l'absence de dispositions légales, votre institution traite-t-elle en pratique des questions relatives aux droits de l'enfant ?

- Oui
- Non

Commentaires éventuels

1.3. Si une autre structure publique indépendante avait cette compétence, quel rapport votre institution entretient-elle avec elle ?

1.4. Existe-t-il un département ou personnel spécifique chargé des questions relatives aux droits de l'enfant dans votre institution ?

- Oui
- Non

1.5. Si oui de combien de personnes est-il composé ?

1.6. Ces personnes ont-elles reçu une formation spécifique en droits de l'enfant ?

- Oui
- Non

Si oui, pouvez-vous donner des détails sur la nature et la durée de la formation ?

1.7. Combien de personnes travaillent au sein de votre institution au total ?

1.8. Au cours des 3 dernières années, y a-t-il eu un changement concernant le mandat de votre institution ?

- Oui
- Non

Si oui, merci de préciser quel(s) changement(s)

1.9. Au cours des 3 dernières années, y a-t-il eu un changement concernant la structure de votre institution pour traiter des questions relatives aux droits de l'enfant ?

- Oui
- Non

Si oui, merci de préciser quel(s) changement(s)

2. Activités

2.1. Votre institution est-elle compétente pour recevoir des plaintes concernant les droits de l'enfant ?

- Oui
- Non

Commentaires éventuels

2.2. Comment peut-elle être saisie ? (courrier, email, téléphone, en personne, autre)

- Par courrier
- Par téléphone
- Par email
- Par un formulaire sur le site de l'institution
- En venant en personne
- Autre, merci de préciser

2.3. Les enfants peuvent-ils déposer une plainte ?

- Oui
- Non

Commentaires éventuels

2.4. Ont-ils besoin d'une autorisation parentale ou d'être accompagnés par un adulte ?

- Oui
- Non

Commentaires éventuels

2.5. Quelles sont les limites de la juridiction de votre institution concernant l'examen des plaintes ? (temps écoulé depuis l'objet de la plainte, qualité du plaignant, objet de la plainte, institution visée par la plainte, autre) (Plusieurs choix possibles)

- Qualité du plaignant
- Objet de la plainte
- Institution visée par la plainte
- Temps écoulé depuis l'objet de la plainte
- Autre, merci de préciser

Commentaires éventuels

2.6. Par quels moyens votre institution traite-t-elle des requêtes relatives aux droits de l'enfant ? (Plusieurs choix possibles)

- Médiation
- Recommandation rendue publique
- Recommandation adressée au ministère ou à l'organe concerné
- Citation à comparaître
- Signalement au procureur / Renvoi devant la justice
- Information à la presse / communiqué ou conférence de presse
- Autre, merci de préciser

2.7. Combien de requêtes relatives aux droits de l'enfant a-t-elle reçu au cours des 3 dernières années ? Sur combien de requêtes au total ? Merci d'indiquer les chiffres par année (2015, 2016, 2017)

Année	Nombre de requêtes relatives aux droits de l'enfant	Nombre total de requêtes
2015		
2016		
2017		

2.8. Quelles sont les sources de plainte les plus fréquentes ? (enfants, parents, enseignants, personnel de santé, travailleurs sociaux, ONG, autre). Merci de les numéroter par ordre d'importance.

- Enfants
- Parents
- Enseignants
- Personnel de santé
- Travailleurs sociaux
- ONG
- Autre, merci de préciser

2.9. Quelle proportion de plaintes relatives aux droits de l'enfant est soumise directement par des enfants ?
%

2.10. Quels sont les domaines de droits violés cités dans les requêtes ? Merci de les lister par ordre d'importance, du domaine le plus fréquemment invoqué au domaine le moins fréquemment invoqué.

2.11. Avez-vous noté un changement au cours des 3 dernières années concernant l'objet des requêtes par rapport à la période précédente ? Si oui, lequel ?

- Oui
 - Non
- Si oui, lequel

2.12. Votre institution travaille-t-elle en collaboration avec d'autres institutions étatiques pour les questions relatives aux droits de l'enfant ?

- Oui
 - Non
- Si oui, lesquelles

2.13. Votre institution travaille-t-elle en collaboration avec des organisations de la société civile (ONG, associations, ordres professionnels, autre) pour les questions relatives aux droits de l'enfant ?

- Oui
 - Non
- Si oui, lesquelles

2.14. Votre institution contribue-t-elle au processus de rapport devant le Comité des droits de l'enfant de l'ONU à Genève ?

- Oui
- Non

Si oui, comment ?

Soumission d'un rapport alternatif

Contribution au rapport étatique, audition par le Comité

Diffusion des recommandations au niveau national

Suivi de la mise en œuvre des recommandations au niveau national

Autre, merci de préciser

2.15. Votre institution a-t-elle mis en place des programmes de sensibilisation à leurs droits auprès des enfants ?

- Oui
- Non

Si oui, merci de donner des exemples

2.16. Votre institution a-t-elle mis en place des programmes de sensibilisation à leurs droits pour les groupes d'enfants défavorisés (filles, enfants en situation de handicap, minorités ethniques et religieuses, enfants vivant ou travaillant dans les rues, enfants migrants etc.) ?

- Oui
- Non

Si oui, merci de préciser lesquels et de donner des exemples

2.17. Votre institution a-t-elle mis en place des programmes pour se faire connaître auprès des enfants ?

- Oui
- Non

Si oui, merci de donner des exemples

2.18. Votre institution a-t-elle mis en place des programmes pour se faire connaître auprès des personnes travaillant avec des enfants ?

- Oui
- Non

Si oui, merci de donner des exemples

2.19. Votre institution a-t-elle conduit des activités de consultation avec les enfants ?

- Oui
- Non

Si oui, merci de donner des exemples

2.20. Votre institution dispose-t-elle d'un mécanisme permanent de consultation constitué de jeunes ?

Oui

Non

Si oui, merci de préciser sa composition et son fonctionnement

2.21. Comment mesurez-vous l'efficacité de vos interventions ?

3. Contexte

3.1. Votre pays a-t-il connu des changements économiques, politiques ou sociaux majeurs au cours des 5 dernières années ?

Oui

Non

Si oui, lesquels

3.2. La législation relative aux droits de l'enfant a-t-elle changé au cours des 5 dernières années (nouvelle loi, révision d'une loi existante, etc.) ?

Oui

Non

Si oui, merci d'indiquer la teneur des principales évolutions

3.3. Comment ces changements sont-ils advenus et quels sont les principaux acteurs qui les ont portés ? Merci de donner une brève description des processus qui ont mené aux changements mentionnés, en expliquant leur origine, le déroulement du processus, les acteurs principaux, les résultats obtenus et les insuffisances.

3.4. Quels sont les problèmes principaux qui affectent la réalisation des droits de l'enfant dans votre pays aujourd'hui ?

3.5. Y a-t-il eu des évolutions majeures au cours des 3 dernières années ?

Oui

Non

Si oui, lesquelles

4. Succès et pistes de renforcement

4.1. Quels sont les réalisations principales de votre institution au cours des 3 dernières années en matière de droits de l'enfant (par exemple, résolution d'une situation difficile, plaidoyer, sensibilisation, hausse des requêtes individuelles etc.) ? Merci d'indiquer les résultats concrets obtenus.

4.2. Quels sont les grands défis que rencontre votre institution pour mener à bien son mandat en matière de droits de l'enfant ? (au niveau de son mandat, de sa structure, de ses moyens, du contexte dans lequel elle opère, autre)

4.3. Y a-t-il eu des changements dans la nature de ces défis au cours des 3 dernières années ?

Oui

Non

Si oui, lesquels

4.4. Comment votre institution pourrait-elle gagner en efficacité selon vous ?

4.5. Quel rôle voyez-vous pour l'AOMF dans le soutien de l'action de ses membres en matière de droits de l'enfant ? Quelles actions pourrait-elle engager pour renforcer la capacité de ses membres ?

Annexe 2 - Liste des répondants

Pays	Nom de l'institution
Albanie	Avocat du peuple
Arménie	Ombudsman - Défenseur des droits de l'Homme de la République d'Arménie
Belgique	Délégué général de la Communauté française aux droits de l'enfant
Belgique	Médiateur fédéral
Bénin	Médiateur de la République du Bénin
Canada	Commissariat aux langues officielles
Canada (Montréal)	Ombudsman de Montréal
Canada (Nouveau-Brunswick)	Bureau du Défenseur des enfants, des jeunes et des aînés
Canada (Quebec)	Le Protecteur du citoyen
Côte d'Ivoire	Médiateur de la République de Côte d'Ivoire
France	Défenseur des droits
Haïti	Office de la Protection du Citoyen
Italie	Médiateur de la Vallée d'Aoste
Luxembourg	Ombuds Comité pour les Droits de l'Enfant
Macedoine	Ombudsman de la Macédoine
Madagascar	Médiateur de la République, défenseur du peuple
Maroc	Institution du Médiateur du Royaume (I.M.R)
Maurice	Ombudsperson for Children's Office
Monaco	Haut Commissariat à la protection des droits, des libertés et à la médiation
Roumanie	Avocat du peuple
Sénégal	Médiature de la République du Sénégal
Tchad	Médiature de la République du Tchad

TSA 90716
75334 PARIS CEDEX 07
www.aomf-ombudsmans-francophonie.org
Directeur de la publication : **AOMF**

Octobre
2018

