

RAPPORT DU COORDONNATEUR NATIONAL DE LA REGION DE L'AFRIQUE AUSTRALE (ENQUETEUR-GENERAL DE LA COMMISSION D'ENQUETE DE LA ZAMBIE)

(A la réunion de l'AOMA/CROA, Ouagadougou, Burkina Faso)

C'est un réel plaisir d'être présent à Ouagadougou pour les réunions de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs Africains ainsi que le Centre de recherche des Ombudsmans Africains.

Tout d'abord, je voudrais profiter de cette occasion pour remercier le pays hôte et le Médiateur du Faso (Ombudsman) pour accueillir cette réunion.

Je tiens à informer cette réunion que mon bureau a essayé d'entrer en contact avec tous les membres de l'Afrique australe dans le but d'essayer d'obtenir des rapports de l'état actuel de leur pays, mais malheureusement, seuls le Botswana et la Namibie ont répondu à notre requête.

Rapports des pays

Zambie

La Commission d'enquête est le Bureau de l'ombudsman de la Zambie. Il a été créé en 1974 par une loi du Parlement, chapitre 39, de la législation zambienne. Son mandat est d'enquêter sur les actes de mauvaise gestion et d'abus de pouvoir dans les institutions publiques. Il est toutefois important de noter que le bureau de l'enquêteur général est constitué en vertu de l'article 90 de la Constitution zambienne, dans la troisième partie de la Constitution, qui établit l'Assemblée législative. La Loi de la Commission d'enquêtes établit le mécanisme de fonctionnement en vertu de laquelle l'enquêteur général fonctionne, ce qui est comme un organe collégial composé de l'enquêteur général et de trois commissaires. La loi établit également le bureau du secrétaire de la Commission, qui est l'agent de contrôle de la Commission, et qui dirige le Secrétariat.

La Commission a atteint les étapes importantes suivantes au cours de l'année précédente de 2012: -

(a) Le nombre de cas reçus - 410

(b) Le nombre de cas admis aux fins d'enquête

(c) Le nombre d'affaires terminées («dossier clos») - 339

Réalisations

- Afin de résoudre les affaires pendantes sur place et de recevoir en même temps de nouvelles, la Commission a effectué quatre tournées provinciales dans le pays. Ces visites ont également été utilisées comme plates-formes pour présenter à tous les chefs d'institutions provinciale ou communale et au public les fonctions de la Commission.
- La Commission a entrepris de mener des campagnes de sensibilisation en participant à la Foire du Commerce international, et au salon de l'agriculture et du commerce de Lusaka. La Commission a utilisé les forums pour sensibiliser le public concernant les fonctions du bureau.

Défis

- manque d'autonomie financière
- autonomie administrative inadéquate (Programme mis en place pour traiter de la question)
- capacité institutionnelle limitée
- Nécessité de transformer la Commission en un ombudsman parlementaire comme elle est actuellement un ombudsman Exécutif

Malawi

Realisations

- Le bureau a réussi à résoudre un grand nombre de cas résultant de la mise en place progressive d'une culture de respect des droits des personnes qui se développe progressivement
- Les agents publics sont maintenant plus conscients de la façon de gérer les griefs
- Le gouvernement est plus favorable et n'interfère pas dans les activités du médiateur et a depuis augmenté son financement au bureau
- La commission juridique est pleinement sensibilisée et a contribué positivement à faire face au non-respect des décisions prises par les fonctionnaires
- L'Ombudsman du Malawi est actif au niveau régional et international à la fois avec AOMA et l'IIO.

Challenges

Défis

- Le financement est toujours insuffisant
- Le personnel insuffisamment formé en particulier en matière de gouvernance, de droits humains, de résolution des conflits et de justice administrative
- l'incapacité de certains bureaux de se conformer aux décisions de l'Ombudsman
- La commission juridique du Parlement qui est chargée de la responsabilité de veiller au bon fonctionnement du bureau doit être sensibilisée tous les cinq ans après les élections législatives afin que les membres du comité soient conscients de leurs responsabilités vis-à-vis de l'Ombudsman.
- Le Médiateur a récemment subi des persécutions de la part des organismes chargés d'appliquer la loi sur ordre de l'exécutif. Elle a été arrêtée et détenue pendant quelques jours, puis libérée et des motifs valables n'ont pas été fournis pour justifier l'arrestation

Afrique du sud

Mandat

- Enquête sur des cas de mauvaise gestion
- enquêtes sur propre initiative
- Environnemental
- Prévention et lutte contre la corruption
- Surveillance de la déontologie de l'exécutif et du législatif
- Droits socio-économiques

Réalisations

- Consultation et engagement des parties prenantes. Le Bureau a organisé une conférence annuelle consultative des acteurs nationaux qui se composaient des corps législatifs provinciaux, des comités exécutifs provinciaux et des collectivités où des programmes de sensibilisation communautaires sont réalisés. Au cours des programmes de sensibilisation communautaire, le bureau du Protecteur du citoyen et son équipe interagissaient directement avec les communautés et les plaintes étaient reçues directement de la communauté.
- Au cours de la Semaine nationale de la Bonne gouvernance du 20 au 24 Octobre 2012, des programmes de sensibilisation communautaires ont également été réalisés.
- Le bureau examine actuellement les échecs de prestation de services systémiques dans la livraison de logements à faible coût pour les communautés pauvres. Un rapport sur cette enquête a effectivement été initié à la suite des programmes consultatifs communautaires menés par le bureau du Protecteur public.

Namibia

Namibie

Nom de l'Ombudsman: ...**JOHN ROBERT WALTERS**

1. En quelle année le premier bureau de l'Ombudsman a –t-il été créé?

1990

2. **Quel est le fondement constitutionnel/statutaire de votre bureau ?**

Constitutionnel et statutaire

3. **Quel est le mode de nomination, ré-nomination et de révocation de l'Ombudsman de votre pays?**

- L'ombudsman est nommé par le Président de la République sur recommandation de la Commission du service judiciaire;
- Le médiateur exerce ses fonctions jusqu'à 65 ans, mais le président peut prolonger l'âge de la retraite à 70 ans.
- Le Président peut révoquer le Médiateur sur recommandation de la Commission de la fonction judiciaire, mais seulement pour incapacité mentale ou pour faute grave

4. **Quelles sont vos attributions juridictionnelles (e.g. centrale, régionale, administration locale, affaires militaires, etc.)**

Nationale prenant en compte l'administration central, régionale, locale, policière et militaire

5. **Pour quelles raisons êtes vous autorisés à recevoir des plaintes? (e.g. mauvaise gestion, violation des droits humains, corruption, dégradation de l'environnement, etc. ?)**

- Mauvaise gestion
- Violation des droits humains
- Dégradation de l'environnement
- Détournement de fonds publics par des agents de la fonction publique

6. **What is the annual budget of the Ombudsman's Office? (in US dollars if possible) Quel est le budget annuel du bureau de l'Ombudsman? (en dollars US si possible)**

Un million de dollars US

7. **Combien de personnes sont employées par le bureau de l'Ombudsman?**

Effectif de 36 actuellement 27 en fonction.

8. **Veillez donner pour la dernière année qui vient de s'écouler :**

2012

(a) **Le nombre de plaintes reçues**

1,927

(b) **Le nombre de cas acceptés aux fins de l'enquête**

1,170

(c) **Le nombre de cas terminés (dossier clos)**

1 043

(d) **Le nombre d'affaires pour lesquelles un rapport complet a été produit**

3

9. **Si le bureau de votre Ombudsman soumet des rapports à l'Assemblée législative, veuillez indiquer les types de rapports présentés (annuel, trimestriel, spéciaux, etc.)**

- Rapport annuel
- Rapport spécial

10. **Par quelles procédures le Médiateur de votre pays cherche à faire respecter ses recommandations? Dans quelle proportion de cas dans la dernière année une parfaite conformité a-t-elle été réalisée ?**

- Persuasion
- Rapport spéciaux au Parlement
- Ordre de justice

11. **Veuillez mentionner ici les traits distinctifs du bureau de l'ombudsman de votre pays que vous aimeriez relever**

Nous utilisons notre propre logo avec le slogan: «L'autre côté de l'histoire. »

12. **Enumérez ici brièvement quels mécanismes fonctionnent dans votre pays pour la protection des droits humains**

- Le Médiateur de la Namibie a un mandat en matière de droits humains, ce qui fait d'elle une institution nationale des droits de l'homme du pays. Nous jouissons d'une accréditation "A" du statut de la CPI

13. **Bonnes pratiques**

- Nous avons trois bureaux régionaux dans le pays et nous avons un programme annuel de la clinique de réception des plaintes, où les enquêteurs des bureaux régionaux doivent se rendre dans toutes les villes et villages au moins deux fois par an, pour recevoir les plaintes et résoudre les moins complexes sur place. Des lieux qui ne sont pas couverts par les bureaux

régionaux sont couverts par les enquêteurs du siège social. Nous couvrons 170 points visités chaque année.

- Bien que le médiateur ne soit pas désigné comme mécanisme national de prévention (MNP) en termes de (OPCAT), nous visitons les prisons et les cellules de détention régulièrement pour recevoir les plaintes des détenus et inspecter les conditions des locaux;
- L'ombudsman a entrepris l'élaboration d'un plan d'action national pour les droits de l'homme et de l'étude de ligne de base et le rapport d'enquête sur les ménages sera lancé bientôt.
- Le médiateur effectue régulièrement des réunions communautaires dans les collectivités rurales;
- Dans le cadre du programme de sensibilisation, les enquêteurs visitent les écoles et fournissent une formation aux droits de l'homme ainsi que des renseignements sur le Bureau de l'Ombudsman.

14. Veuillez mentionner ici une caractéristique du système de fonctionnement de l'ombudsman de votre pays que vous jugez devoir être modifiée

L'absence de réponse des institutions sur les demandes d'informations par les résultats de l'Ombudsman provoque des retards excessifs dans la finalisation des enquêtes.

Botswana

Nom de l'Ombudsman: **FESTINA BAKWENA**

1. En quelle année le bureau de l'Ombudsman a-t-il été créé?

La loi portant création de l'Office a été promulguée en 1995, tandis que le bureau a commencé à fonctionner en Décembre 1997.

2. Quel est le fondement Constitutionnel//Statutaire de votre bureau?

Le Bureau de l'Ombudsman Botswana est un produit de la loi - La Loi sur l'Ombudsman de 1995. Le préambule de celle-ci déclare: «une Loi visant à prévoir la nomination et les fonctions d'un médiateur pour l'enquête en matière de mesures administratives prises au nom du gouvernement et à des fins connexes.

3. Quel est le mode de nomination, ré-nomination et de révocation de l'Ombudsman de votre pays?

Nomination

Article 2 (1) de la loi sur l'Ombudsman de 1995

- (1) Aux fins de mener des enquêtes conformément aux dispositions de la présente loi, un fonctionnaire est nommé médiateur.
- (2) Le médiateur est nommé par le Président après consultation avec le chef de l'opposition à l'Assemblée nationale.

- (3) Ne peut être qualifiée pour être nommé comme médiateur tout membre de l'Assemblée nationale, membre d'une collectivité locale, tout candidat à l'élection en tant que membre de l'Assemblée nationale ou d'une administration locale désigné en tant que telle avec son consentement.

Ré-nomination

La loi est muette sur cette question. Cependant, les 1er et 2e médiateurs ont été reconduits dans leurs fonctions après l'expiration de leur premier mandat, respectivement. Le premier médiateur a été nommé pour un autre mandat de quatre (4) ans une seule fois.

Bien que la loi soit muette sur la ré-nomination, une prolongation de la durée au-delà de deux (2) mandats de 4 ans irait à l'encontre de la lettre et de l'esprit de l'article 2 (5), qui prévoit qu'«une personne qui occupe la fonction d'ombudsman doit renoncer à cette fonction au bout de quatre (4) ans à compter de la date de sa nomination.

Révocation

L'article 2 (6) stipule:

«Les dispositions des paragraphes (2) à (5) de l'article 97 de la Constitution (qui ont trait à la révocation des juges de la Haute Cour du Bureau) sont, avec les modifications qui pourraient être jugées nécessaires, applicables à la fonction d'Ombudsman."

En vertu de la Constitution du Botswana, la révocation d'un juge de la Haute Cour de ses fonctions peut être pour les motifs suivants: - Un juge de la Haute Cour ne peut être démis de ses fonctions que pour incapacité d'exercer les fonctions (découlant d'une infirmité physique ou mentale ou de toute autre cause) ou pour mauvaise conduite, et ne doit être révoqué que conformément aux dispositions du présent article.

Si le Président estime que la question de la destitution d'un juge de la Haute Cour en vertu de cet article doit être étudiée alors__

- a) Il nomme un tribunal qui sera composé d'un président et d'au moins deux autres membres, qui exercent ou ont exercé de hautes fonctions judiciaires;
- b) Le tribunal doit enquêter sur la question et produire un rapport au président sur les faits, et conseiller le Président si le juge devrait être démis de ses fonctions en vertu du présent article pour incapacité comme susmentionné ou pour mauvaise conduite.

Dans le cas où un tribunal constitué en vertu du paragraphe (3) du présent article conseille au président que le juge de la Haute Cour doit être démis de ses fonctions pour incapacité, comme susdit ou pour mauvaise conduite, le Président démet ce juge de ses fonctions.

4. Quelles sont vos attributions juridictionnelles (centrale, régionale, administration locale, affaires militaires, etc.)?

Les attributions juridictionnelles de l'Ombudsman du Botswana s'étendent à tout gouvernement - central tout comme local. Il n'ya pas de médiateur de l'administration locale dans le pays. La Loi sur

l'ombudsman de 1995 habilite le Médiateur à enquêter sur mesure administrative prise au nom du gouvernement. En ce qui concerne les affaires militaires et policières, il est interdit au Médiateur d'enquêter sur les mesures prises conformément aux directives ou des décrets relatifs aux Forces de défense du Botswana ou au Services de police du Botswana (article 4 (e) de la Loi sur l'ombudsman du Botswana de 1995

5. Pour quelles raisons êtes vous autorisés à recevoir des plaintes? (e.g. mauvaise gestion, violation des droits humains, corruption, dégradation de l'environnement, etc. ?)

Les principaux motifs pour lesquels les plaintes peuvent être fondées sont la mauvaise gestion et dans une certaine mesure la violation des droits de l'homme. La corruption, la dégradation de l'environnement, etc. ne relèvent pas de la compétence de la juridiction de l'ombudsman du Botswana. Il ya une direction qui s'occupe de la corruption et des crimes économiques mise en place par la loi pour s'attaquer aux problèmes de corruption. Les questions de dégradation de l'environnement sont prises en charge par le ministère de l'Environnement, de la Faune et du tourisme.

8. Quel est le budget du bureau de l'Ombudsman ? (en dollars US si possible ?)

A l'image de certaines institutions de l'Ombudsman, le Bureau de l'Ombudsman du Botswana fonctionne avec un budget très serré, dont la majeure partie est destinée principalement aux émoluments du personnel. Le budget est actuellement d'environ 2 000 000 (2 millions) de \$ US par an pour les deux (2) bureaux dans tout le pays avec un effectif total de soixante dix (70) employés et une population nationale de 2,1 millions d'habitants.

7. Combien de personnes sont employées par le bureau de l'Ombudsman?

Un effectif total d'environ soixante-dix (70) employés, dix-huit (18) qui sont responsables de l'activité de base des enquêtes juridiques.

8. Pour la dernière année, veuillez donner:

(e) Le nombre de plaintes reçues

Approximativement 1000+

(f) Le nombre de cas acceptés aux fins de l'enquête

Approximativement entre sept à huit cent (700-800)

(g) Le nombre de cas acceptés aux fins de l'enquête

(h) Un nombre compris entre 30 et 45 pour cent excluant et incluant les cas en souffrance respectivement.

(i) Le nombre de cas pour lesquels un rapport complet a été publié

Selon l'alinéa 8 (1) de la Loi sur l'ombudsman de 1995, après avoir mené une enquête, l'ombudsman doit transmettre un rapport sur les résultats de l'enquête au principal responsable du ministère ou de l'autorité concernée. Si il / elle estime que l'injustice a été causée à la personne lésée suite à une mauvaise gestion, il / elle doit faire les recommandations qu'il /elle juge appropriées pour remédier au préjudice causé. Il est à noter que les recommandations officielles sont rares.

9. Si le bureau de votre Ombudsman soumet des rapports à l'Assemblée législative, veuillez indiquer les types de rapports présentés (annuel, trimestriel, spéciaux, etc.)

L'article 9 (2) de la Loi sur l'ombudsman de 1995 stipule que l'Ombudsman présente un rapport annuel au Président concernant l'exercice de ses fonctions, qui doit être déposée devant l'Assemblée nationale. L'article 8 (2) - le médiateur peut déposer devant l'Assemblée nationale, un rapport spécial, si une recommandation qu'il / elle a faite pour remédier à l'injustice n'est pas respectée et un temps raisonnable s'est écoulé sans qu'aucune action ne soit menée à ce sujet.

10. Par quelles procédures le Médiateur de votre pays cherche à faire respecter ses recommandations? Dans quelle proportion de cas dans la dernière année une parfaite conformité a-t-elle été réalisée ?

En gros le bureau dépend de la puissance de la raison et de la persuasion et à un degré moindre de la stratégie du Nom, Scandale et Applaudissement. Selon la loi, l'ombudsman peut déposer un rapport spécial à l'Assemblée nationale dans le cas où il / elle est confronté (e) à la réticence d'un ministère du gouvernement, d'un département ou d'un organisme contre lequel une recommandation a été émise.

11. Veuillez mentionner ici les traits distinctifs du bureau de l'ombudsman de votre pays que vous aimeriez mentionner

L'article 7 (2) de la Loi sur l'Ombudsman confère à l'Ombudsman des mêmes pouvoirs que la Haute Cour en ce qui concerne la comparution et l'interrogatoire des témoins, y compris l'administration des serments et l'interrogatoire des témoins à l'étranger.

L'article 9 (1) prévoit que, dans l'exercice de ses fonctions, le médiateur ne doit pas être soumis aux instructions ou au contrôle d'une autre personne ou autorité et qu'aucun rapport de l'ombudsman ne doit être contesté devant aucun tribunal.

12. Enumérez ici brièvement quels mécanismes fonctionnent dans votre pays pour la protection des droits humains

Le Botswana ne dispose pas d'un organisme national mis en place pour la protection des droits de l'homme. Toutefois, l'article 3 (3) (b) de la Loi sur l'ombudsman, de 1995 prévoit que le Médiateur ne peut en aucun cas être empêché de mener une enquête au sujet de questions qui contreviennent à la protection des libertés et droits fondamentaux prévus par la Constitution du Botswana. En dehors de la Haute Cour, au niveau de laquelle l'on peut demander une réparation, il existe une ONG (Ditshwanelo) chargée de la protection des droits humains. Il ya aussi d'autres ONG qui œuvrent en faveur des droits des enfants, de la femme, etc.

13. Bonnes pratiques

Le Médiateur organise des séminaires sur les meilleures pratiques administratives pour les agents publics. Récemment, le Bureau a produit un manuel de bonnes pratiques administratives, qui est à la disposition des fonctionnaires et du grand public.

D'autres initiatives du gouvernement comprennent diverses initiatives de prestation de services tels que *Business Process Re-engineering*, *bi-annual public service* et de larges enquêtes en matière de satisfaction du client, rapports et révision du rendement des Ministères produits bi-annuellement ; les conventions de service public offrant une plate-forme aux ministères et départements produisant un travail excellent pour présenter leurs réalisations et partager des idées avec d'autres institutions.

14. Veillez mentionner ici UNE caractéristique du système de fonctionnement de l'ombudsman de votre pays que vous jugez devoir être modifiée

L'article 2 (2) de l'Ombudsman autorise le Président de la République à nommer l'Ombudsman après consultation avec le chef de l'opposition à l'Assemblée nationale. Une amélioration sera d'avoir un médiateur désigné par un vote à la majorité du parlement.

15. Veillez fournir des mises à jour pour l'année 2012-2013 en ce qui concerne les éléments courants d'information, les dernières innovations, les changements et les cas remarquables qui peuvent être pertinents pour la poursuite du développement des Ombudsmans.

AUCUN

Lesotho

Mandat

- Droits humains
- Injustice administrative
- Corruption
- Dégradation de l'environnement

Défis

- L'absence de pouvoir de contrôle sur les finances vu que le ministère des Finances contrôle toujours le volet financier.
- Le manque de pouvoir de recruter du personnel et de déterminer leurs salaires et avantages sociaux
- Le bureau s'efforce à veiller au respect de ses décisions par les agences de l'Etat.