



African Ombudsman *today*

NUMÉRO 5 – MAI 2013

CONTENTS

ARTICLES DE FOND

Congres Mondiale de l'IOI.....	1
Publication du Livre d'Histoire de l'AOMA.....	2
Commentaire	4
Mot du Président.....	4
Retraite PANWISE.....	5

COMPTE-RENDU SUR LES RÉUNIONS DE L'AORC ET L'AOMA

Réunions du Conseil de l'AORC (novembre 2012 et février 2013)	7
Réunion du Comité Exécutif à Angola.....	6

COMPTE-RENDU SUR LES PROJETS DE L'AORC

Plan Stratégique de l'AORC.....	8
Recherche	8
Formation	8

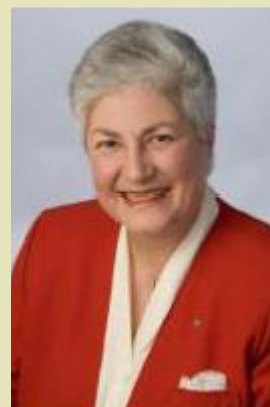
AVIS GÉNÉRAL

Assemblée Générale.....	9
Stagiaires de l'AORC.....	9
Expressions utiles en trois langues	10

FEATURES

IOI World Conference

DE LA 12 – 16 N novembre 2012, le bureau d'Ombudsman de la Nouvelle Zélande était organisateur du 10e Congres Mondial de l'Institut International de l'Ombudsman (IOI) à Wellington. Le Congrès Mondial de l'IOI est une réunion des Ombudsman, ou de leurs équivalents, de partout dans le monde. La réunion donne aux délégués l'occasion de se rencontrer, d'échanger des expériences, de partager l'expertise et de s'engager dans le débat et la discussion. L'IOI a initié un processus de réforme et donc à réexaminé et révisé ses règlements intérieurs actuels, ayant l'objectif d'établir un critère d'adhésion modifié. Les règlements intérieurs nouveaux ont été approuvés par l'Assemblée Générale.



Garder les gouvernements francs et responsables était la signification principale des réunions tenues pendant le Congrès.

Le 15 novembre 2012 le Conseil d'Administration a tenu une élection pour le Comité Exécutif. Les membres entrant du Comité Exécutif de l'IOI sont:

- Président de l'IOI : Dame Beverly Wakem (Nouvelle Zélande)
- 1e Vice-Président de l'IOI : M. John R. Walters (Namibie)
- 2e Vice-Président de l'IOI : Mme Diane Welborne (Etats-Unis/Ohio)
- Trésorier de l'IOI : M. Alan N. Lai (Chine/Hong Kong)

Résultats et Implications pour l'AOMA

- I. Dans une tentative de garantir une démarche franche et ouverte, le Conseil d'Administration de l'IOI a pris une décision à la réunion du novembre 2012 à Wellington de faire part un appel pour des propositions d'être pays organisateur pour la 11e Congres Mondial en 2016. Les institutions membres de l'IOI qui étaient intéressé par organiser le prochain congrès en 2016 ont été demandées de poser leur candidature avant le 28 février 2013. Une lettre du Secrétaire Général de l'IOI, Dr Peter Kostelka, expliquait tous les informations au sujet des implications en étant pays organisateur.

Le Secrétaire Exécutif de l'AOMA suggérait que l'AOMA fait une offre pour le prochain Congrès Mondial de l'IOI, étant donné que le bureau d'Ombudsman



de la Tanzanie fêtera 50 ans d'existence en 2016. Malheureusement, en avril 2013, la CHRAGG (Tanzanie) a perdu l'offre par 1 vote à la Thaïlande.

- II. Dans un effort d'augmenter son impact régional, le Conseil d'Administration de l'IOI a pris la décision à la réunion du novembre 2012 à Wellington de faire encore une fois disponibles aux membres de l'IOI les subventions régionales. Les membres institutionnels qui souhaitaient aussi faire une demande pour une

subvention régionale étaient obligés de remplir un formulaire de candidature et à soumettre une proposition de projet au Secrétariat General avant le 25 février 2013 (ioi@volksanw.gv.at).

Comme était fait dans les années passées, le Conseil d'Administration de l'IOI a autorisé le Comité Exécutif de l'IOI, dans la limite des règlements intérieurs de l'organisation, à réviser et présélectionner des candidats pour le financement des projets. Les Présidents Régionaux seront aussi consultés pendant la procédure de sélection. Mme Caroline Sokoni de la Zambie a été élue comme Président Régional de l'Afrique.

- III. Le Secrétaire Général de l'IOI, Dr Peter Kostelka, a envoyé une lettre qui donnait le soutien à une étude à propos de l'Ombudsman moderne en exercice. La chercheuse principale est Mme McKenna Lang, qui a exigé que l'IOI l'aide dans ce projet de recherche, fait avec l'Institut de Taos et la programme doctorale de l'Université de Tilburg. Elle cherche des participants de pays africains. Le Secrétaire Exécutif de l'AOMA écrivait pour gagner le soutien et la participation des membres de l'AOMA. Le projet est une occasion pour les membres de l'AOMA de mettre en valeur leurs réussites et de partager les défis auxquels ils font face.



Publication du livre de l'Histoire de l'AOMA



LA PUBLICATION DE l'histoire de l'AOMA et l'AORC est une contribution précieuse à la compréhension de l'évolution et l'implémentation des initiatives de gouvernance en Afrique.

Dans cette optique, la GIZ a demandé l'élaboration d'une publication sur l'histoire de l'AOMA et l'AORC. La publication initiale a été rédigé par M. Pierre Ndagirwa, à ce stade, un consultant auprès du Secrétaire exécutif de l'AOMA (et



Page précédente

Page suivante





actuellement conseiller du président de l'AOMA). Le projet a été distribué aux organisations régionales de l'AOMA pour validation. Deux des organisations régionales ont considérées la publication et exprimées leur appréciation pour l'initiative et le contenu de la publication. Toutefois, la réunion régionale de l'Afrique australe a demandé que la publication soit à jour et améliorée, notamment pour inclure des informations supplémentaires sur la période 1995-2003 ainsi que les développements à ce jour.

A cette fin, et avec l'aide de la GIZ, l'Université du KwaZulu Natal a accepté d'entreprendre la tâche d'améliorer et d'ajouter au projet du livre de l'histoire d'AOMA. Le but de ce projet était de s'assurer que l'histoire de l'AOMA (et son prédécesseur, l'AOC), l'AORC et tous les événements qui ont conduit à la création de l'AOMA et l'AORC (jusqu'à

Juin 2012, lorsque l'accord de coopération avec la Commission de l'Union africaine a été conclu) sont bien enregistrés et disponibles pour être publiés. Au cours du dernier trimestre de 2012, l'équipe de recherche, M. David Barraclough et Mlle Betsie Greyling, ont contactés les principaux intervenants pour une entrevue en fonction de leur contribution inestimable à l'établissement de l'AOMA et l'AORC.

Le lancement officiel du livre d'histoire de l'AOMA intitulé "VOYAGE AFRICAIN VERS LA BONNE GOUVERNANCE : L'HISTOIRE DE L'ASSOCIATION DES OMBUDSMAN ET MEDIEATEURS AFRICAINS" a eu lieu le lundi 18 Février 2013 à la Faculté de droit de Howard Collège, à l'Université de KwaZulu Natal, Durban.

Commentaire



Av. Thuli Madonsela

BIENVENUE DANS CETTE édition, la cinquième de « l'Ombudsman Africain Aujourd'hui » et la première de l'année 2013. Nous espérons que vous avez tous passé une fin d'année reposante et agréable. Dans cette édition, nous faisons une réflexion des résultats des événements importants, tels la réunion du conseil de l'AORC, la publication du Livre d'Histoire d'AOMA et les initiatives de formation.

Pendant le Congrès Mondiale de l'IOI, qui avait eu lieu en novembre 2012 à la Nouvelle Zélande, une réunion était tenue entre les représentatives de l'AOMA et l'IOI. Les représentatives se sont mis en d'accord d'établir un protocole d'entente entre l'AOMA et l'IOI, ayant le but de développer les chemins possibles de coopération pour bénéficier de façon réciproque les deux organisations. Une version du protocole d'entente a été proposée. Cette version est assez globale en disposition, son objectif principal étant la consolidation de la relation entre les deux organisations. Engendré de ces discussions, notre article du fond souligne des résultats de la réunion et à quel point ils ont un impact sur les membres de l'AOMA.

L'année 2013 sera une année d'examiner notre travail et d'exécuter nos projets, pour ce qui est du Cadre de Fonctionnement Conjoint de l'AOMA et la CUA.

Comme toujours, le Secrétariat a hâte de recevoir vos commentaires et suggestions pour la prochaine édition.

AV. THULI MADONSELA
SECRÉTAIRE EXÉCUTIF – AOMA
PROTECTEUR PUBLICQUE DE L'AFRIQUE DU SUD

Message du President de L'aoma

CHERS MEMBRES DE l'AOMA et amis de l'institution de l'Ombudsman en Afrique, voici plus d'une année que le Comité Exécutif, réuni en Namibie, a élaboré et adopté un cadre model pour la création et le fonctionnement de l'institution de l'Ombudsman.

Alors que nous nous attendons à ce que ce cadre soit finalement ratifié par tous les membres de l'Assemblée Générale, un bon nombre d'organisations internationales ont déjà montré leur intérêt et admiration pour ce document. Cela témoigne non seulement de l'engouement que suscite l'institution de l'Ombudsman, mais également et surtout de la haute qualité de ce cadre model qui fut inspiré par les Principes de Paris sur les institutions des Droits de l'Homme.

Lors de nos participations successives à la Conférence des Nations Unies sur les Institutions de Protection des Droits de l'Homme dans les pays lusophones (Cape Vert en Octobre 2012) ; aux consultations techniques de l'Union Africaine sur la création de Commissions Anticorruption crédibles (Dakar en septembre 2012 puis Bujumbura en décembre 2012) ; ce cadre model a été cité en exemple, un phénomène qui devrait aujourd'hui faire l'objet de notre satisfaction et fierté.

Plusieurs réalisations ont également été enregistrées sur le front de la promotion de l'image de l'AOMA, notamment la présence soutenue de l'AOMA au sein de récentes conférences de haut niveau à l'échelle continentale.

Cependant, nul ne saurait se voiler la face et oublier que le chemin qui s'étend devant nous est très long et parsemé de défis qu'il faut absolument relever. Ceci constitue pour moi une occasion importante pour exprimer au nom de l'AOMA notre soutien à certains de nos membres qui ont récemment traversé l'une des périodes les plus difficiles de l'existence de leurs bureaux respectifs. J'aimerais ici mobiliser la solidarité de tous nos membres pour notre collègue, la Juge Tujilane



Dr. Paulo Tjipilica



Page précédente

Page suivante



CHIZUMILA du Malawi qui ne cesse de se faire intimider et menacer en raison de son engagement à s'acquitter de ces fonctions. D'importantes démarches sont actuellement entreprises pour solliciter que les autorités malawites assurent sa protection ainsi que celle de l'institution de l'Ombudsman au Malawi.

Notre soutien va également à nos frères et sœurs du Mali et de la Libye, pays qui essaient de se relever suite aux conflits qui les ont récemment secoués et dont les bureaux de l'Ombudsman n'ont pas encore recommencé à fonctionner de façon effective.

C'est aussi dans ce climat d'optimisme de défis constants que je me permets de saluer notre infatigable collègue du Soudan, l'Honorable Juge Mohammed Abuzeid Ahmed, qui est récemment parti à la retraite après avoir servi successivement comme membre de l'AOMA, 2ème Vice-Président de l'AOMA, Représentant Permanent de l'AOMA auprès de l'Union Africaine et actuellement, et nous espérons pour une très longue durée, comme Membre Honoraire du Comité Exécutif. Sur nomination par le

Comité Exécutif, ses fonctions en tant que Représentant Permanent auprès de l'Union Africaine seront dorénavant occupées par notre collègue éthiopienne, l'Ombudsman en Chef Foziya Amin. Nous n'avons aucun doute que Mme Foziya Amin s'acquittera de cette tâche noble avec dévouement et beaucoup de succès, à juger par son engagement et celui de son pays, la République Fédérale Démocratique Ethioienne, à promouvoir et à assister l'AOMA dans ses activités.

Aujourd'hui, l'AOMA et les amis de l'Ombudsman en Afrique ont de quoi être optimistes, mais nous sommes actuellement à une phase où les réalisations du passé ainsi que les défis actuels et futures nous appellent à redoubler d'efforts et de vigilance. L'heure est à la mobilisation, seria serie tractanda sunt.

PAULO TJIPILICA
PRESIDENT DE L'AOMA
PROVEDOR DE JUSTICA
ANGOLA

RETRAITE PANWISE

Participation de l'AOMA a la Deuxieme Retraite du Groupe des Sages de l'Union Africaine et des Mecanismes Regionaux Similaires Addis Abeba, Ethiopie, 11-12 Avril 2013

SUR INVITATION DU CCommissaire de l'Union Africaine à la Paix et à la Sécurité, S.E. l'Ambassadeur Ramtane LAMAMRA, le Président de l'AOMA, M. Paulo TJIPILICA a pris part aux travaux de la seconde retraite du Groupe des Sages de l'Union Africaine avec les Mécanismes régionaux similaires, du 11 au 12 avril 2013, à Addis Ababa, en Ethiopie.

La réunion a regroupé le Groupe des Sages de l'UA, des représentants de haut niveau de l'UA, le Conseil des Sages de la Communauté économique des Etats de l'Afrique de l'Ouest (CEDEAO), le Groupe de Référence et de Médiation, le Groupe des Sages de la Communauté de développement de l'Afrique Australe (SADC), ainsi que le Comité des Sages du Marché Commun d'Afrique Orientale et d'Afrique Australe (COMESA).

En outre, le Groupe de contact et de médiation de l'Autorité intergouvernementale pour le développement (IGAD) et les secrétariats de la Communauté Economique des Etats de l'Afrique centrale (CEEAC), de la Communauté de

l'Afrique de l'Est (CAE), de l'Union du Maghreb Arabe (UMA) et de la Communauté des Etats Sahélo- Sahariens (CEN-SAD) ont participé à la retraite, ainsi que des médiateurs et des institutions engagés dans des activités de médiation à différents niveaux (tels que les conseils locaux des aînés, les médiateurs pastoraux, etc.)

La retraite était organisée conformément aux recommandations de la première retraite du Groupe des Sages avec les organes sous régionaux similaires, qui s'était tenue les 4 et 5 juin 2012 à Ouagadougou, au Burkina Faso, et qui avait regroupé des membres du Groupe des Sages de l'Union africaine, des Amis du Groupe des Sages, des mécanismes similaires des Communautés Economiques Régionales, ainsi que des médiateurs internationaux sélectionnés.

Lors de cette réunion, les participants s'étaient convenus sur la nécessité de renforcer leurs relations et de mettre leurs mécanismes sous un même toit et de permettre un processus reliant ces efforts continentaux et régionaux



Page précédente

Page suivante



de règlement des conflits aux initiatives prises par les médiateurs et les institutions engagés dans des activités de médiation au niveau local et communautaire. A cette fin, les participants s'étaient convenus de travailler ensemble pour créer un réseau panafricain des Sages (PANWISE), afin de promouvoir une approche ascendante dans le domaine de la médiation, de collaborer étroitement sur des activités conjointes, de consolider leur partenariat et d'étendre l'appropriation de l'Agenda africain de paix et de sécurité aux populations africaines, aux communautés locales et aux gouvernements, à la société civile et aux individus.

C'est dans cette volée que le Président de l'AOMA fut invité pour partager avec les autres participants les expériences, réalisations et défis quotidiens que rencontre l'Ombudsman dans son travail de prévention et de résolution des conflits de natures diverses, entre le citoyen et l'administration publique.

Profitant de l'occasion, M. Paulo TJIPILICA a rappelé aux participants que la quasi-totalité des conflits commence toujours à niveau local ou communautaire. L'absence de mécanismes capables de résoudre ces conflits à leur stade embryonnaire conduit à la frustration qui, à son tour, résulte en un conflit d'ampleur généralisée. Le fait que le citoyen se retrouve sans voix ni soutien le conduit à d'autres recours, qui dans la plus part des cas s'expriment de façon violente ; d'où la nécessité de structures appropriées, capables non seulement de veiller au respect de l'ordre démocratique et constitutionnel, mais aussi de fournir au citoyen démuné une alternative en cas d'abus de pouvoir de la part de ceux qui gouvernent. C'est à ce niveau que l'Ombudsman intervient en s'interposant comme médiateur impartial, capable d'assurer la justice à ceux qui ne peuvent pas se contenter ou se sentir protégés par les structures judiciaires classiques et dont les services sont accessibles et gratuits pour tous les membres du publique.

En parlant du rôle primordial que joue l'Ombudsman dans le maintien de l'ordre démocratique et constitutionnel, M. TJIPILICA a lancé un appel vibrant à tous les intervenants et participants à cette conférence, d'user de leur influence pour soutenir la création de l'institution de l'Ombudsman

dans tous les pays africains. Il a surtout souligné qu'il ne suffit pas seulement de créer ce genre d'institution pour espérer que les résultats se montrent immédiatement. Le Président de l'AOMA s'est saisi de l'opportunité pour informer les participants que l'AOMA dispose déjà d'un cadre model pour la création et le fonctionnement de cette institution, document ayant résulté de consultations profondes et étendues, inspirées par les Principes de Paris caractéristiques des institutions défendant les Droits de l'Homme.

Dans un débat engagé et plein d'intérêt, les participants ont fortement recommandé que l'AOMA s'engage d'avantage à promouvoir et à vulgariser ses travaux au sein de l'Union Africaine, et surtout que l'Ombudsman en tant qu'institution soit de plus en plus impliqué dans les efforts régionaux visant à prévenir et à résoudre les conflits qui ne cessent de surgir dans divers coins du continent. L'Ambassadeur LAMAMRA a souligné qu'en ce qui concerne la Commission de l'Union Africaine, la figure de l'Ombudsman occupe une place privilégiée dans la prévention des conflits surtout au niveau nationale et a tenu à exprimer l'engagement de l'Union Africaine à approfondir et à élargir sa coopération avec l'AOMA.

Dans le Communiqué Final qui jette les bases pour la création du PANWISE (Réseau Panafricain des Sages), une place de partenaire stratégique fut réservée à tous les mécanismes régionaux impliqués ou engagés dans la promotion de la paix en Afrique, entre autres l'AOMA. L'intérêt de travailler étroitement avec l'AOMA, plus spécifiquement avec sa branche de recherche et de formation, l'AORC (Centre de Recherche des Ombudsman Africains), fut exprimé, à la fois par les membres du Groupe des Sages de l'Union Africaine et par plusieurs autres participants de dénominations diverses.

A juger par l'engouement suscité par la participation de l'AOMA à cette retraite, l'un pourrait maintenant s'attendre à ce que la coopération entre l'AOMA et les autres structures régionales de l'Architecture Africaine de Paix et de Sécurité entre bientôt dans une nouvelle phase d'activités conjointes tangibles, sous l'égide de la Commission de l'Union Africaine.

COMPTE-RENDU SUR LES RÉUNIONS DE L'AORC ET L'AOMA

AOMA EXCO

LE PRÉSIDENT DE L'AOMA et "Provedor de Justicia" angolais, Dr Tjipilica a gracieusement accueilli une réunion du Comité exécutif du 18 au 21 Mars 2013 à Luanda, comme convenu à Windhoek l'année dernière.

La réunion a porté principalement sur la préparation de la 4ème réunion de l'Assemblée générale (choix de l'hôte, le



Page précédente

Page suivante



calendrier, la préparation des documents et résolutions devant être déposé à l'Assemblée générale) ainsi que la mise en œuvre effective du Plan opérationnel de la coopération entre AOMA / AU.

La réunion a été honorée par le Commissaire de l'UA nouvellement nommé pour les affaires politiques et sociales, le Dr Aisha Abdullahi. Il a été proposé que la prochaine EXCO se tienne en Juin 2013 au Burkina Faso.



COMPTE-RENDU SUR LES RÉUNIONS DE L'AORC ET L'AOMA

Réunion du Conseil AORC



LA 5^e ET 6^e réunions du Conseil qui se sont tenues respectivement du 8 au 9 novembre, 2012 et du 18 au 19 fév. 2013 au campus Howard Collège de l'université de Kwazulu Natal, Durban, ont délibérées sur les points suivants:

- Le Plan stratégique de l'AORC (avait subi une revue intensive pour des raisons d'adoption et de déploiement);
- Le personnel du Secrétariat de l'AORC : les interviews pour la nomination d'un directeur et des stagiaires ont eu lieu;
- un programme de renforcement des capacités au sein de l'AOMA a été développé;
- un projet de programme de recherche a été discuté;
- La Formation des membres du Conseil: avec l'appui de

la GIZ, le conseil d'administration de l'AORC participé à un atelier de formation le 18 Février 2013, organisé par l'Institut sud-africain d'administration, sur la gouvernance et l'efficacité du Conseil;

- un projet de la politique opérationnelle sur le rôle et fonctionnement de l'AORC relative à l'EXCO de l'AOMA a été présenté pour adoption;
- un document d'orientation sur les conseils consultatifs pour l'administration de l'AORC a été discuté.

Une courte réunion du Conseil de l'AORC a eu lieu à Luanda pour discuter le rapport financier.



Page précédente

Page suivante



COMPTE-RENDU SUR LES PROJETS DE L'AORC

Plan Stratégique de l'AORC

LE PLAN STRATÉGIQUE de l'AORC a fait l'objet d'une revue minutieuse lors de la réunion du Conseil en Novembre. Le processus a donné au Conseil et Secrétariat de l'AORC l'occasion de réfléchir sur l'état du Centre, les défis à venir et les sources de financement disponibles. Afin de remplir le mandat de l'AORC, les objectifs stratégiques ont été formulés et intégrés décrivant les aspirations de l'AORC et son impact à long terme. Le Plan stratégique de l'AORC a été adopté avec des amendements lors de sa 6e réunion du Conseil en Février 2013.

Recherche

L'AORC, EN PARTENARIAT avec l'École de droit de l'UKZN se lance dans un projet de recherche pour effectuer une analyse comparative des systèmes juridiques entre les pays membre de l'AOMA.

La perspective de l'AOMA est en train d'être examinée minutieusement, après avoir enduré de nombreuses difficultés comme bureaux individuels, et comme membres de l'AOMA en particulier en ce qui concerne la diversité des systèmes juridiques régissant leurs structures. Dans ce contexte, il est prudent pour l'AORC, comme l'un de ses projets de recherche, de procéder à une analyse comparative des différents régimes juridiques existant entre les membres de l'AOMA.

Cette analyse comparative cherchera à révéler les défis et les atouts dans les différents bureaux de l'ombudsman en Afrique, les secteurs des différences et des similitudes entre eux, et ce qui peut être fait pour introduire un degré d'harmonie avec le but de développer des standards normatifs pour les membres de l'AOMA. L'objectif principal de cette analyse est d'informer la future stratégie et le processus de planification de l'AOMA.

Un questionnaire sera distribué à tous les membres de l'AOMA, qui sont encouragés à le remplir et retourner à l'équipe de recherche. Cette étape sera suivie par des entretiens approfondis avec un échantillon de membres.



Formation

COMME FAISANT PARTIE itde sa stratégie de renforcer les capacités, et en ligne avec son plan stratégique 2006-2011, l'Institut éthiopien de l'ombudsman (EIO) envisageait de renforcer la capacité professionnelle de son personnel, entre autres, l'organisation d'une tournée de formation / d'étude avec le Centre de recherche des Om-

budsman Africains (AORC).

Les objectifs de la tournée de formation / d'étude étaient les suivants:

- Pour permettre aux employés d'EIO et son personnel nouvellement recruté à acquérir de l'expérience dans la gestion, les difficultés administratifs et opérationnels de



Page précédente

Page suivante



l'administration d'Ombudsman par des échanges avec d'autres offices d'Ombudsman bien établis et institutions académiques

- Afin de familiariser le personnel de l'EIO aux procédures de travail et aux modalités de fonctionnement dans les bureaux de l'Ombudsman bien établis.
- D'établir des contacts et d'acquérir des connaissances sur les meilleures pratiques des offices de l'Ombudsman dans des contextes juridiques et politiques différents et semblables
- Pour permettre aux employés d'acquérir une expérience dans la gestion des cas, traitement des cas, des enquêtes, entrevues avec les témoins, gestion de projet, la planification, le suivi et l'évaluation et les questions administratives et opérationnelles liées à travers l'expérience de travail dans les bureaux de l'Ombudsman bien établis
- Pour acquérir des expériences pratiques sur la façon dont les bureaux des ombudsmans fonctionnent dans une structure décentralisée (dans systèmes fédéral et unitaires)

Du 4 au 7 Décembre 2012, l'AORC, en partenariat avec l'Institut de formation professionnelle juridique (également basé à l'Université de KwaZulu Natal) ont organisés un cours de formation pour les 7 fonctionnaires provenant de l'EIO rejoints par des officiers en provenance du bureau provincial d'Ombudsman de l'KwaZulu Natal provincial ainsi que ceux de la municipalité eThekweni.

La formation portait sur les principaux thèmes suivants:

1. Histoire, le rôle, les fonctions et le mandat statuaire de l'Ombudsman;
2. Raisonnement de base, Compétence écrite et orale;
3. Réception et d'administration des plaintes;
4. Traitement des plaintes;
5. Compétences en écriture spécialisés;
6. Traiter avec les groupes vulnérables;
7. Évaluation de l'information;
8. Gestion des fichiers.

Les fonctionnaires désignés étaient tenus d'assister à la totalité du cours et ont reçu un certificat de participation.

GENERAL NOTICES

Assemblée Générale

LE SECRÉTARIAT DE l'AOMA s'est rendu au Kenya en Octobre l'année dernière pour voir les équipements, rencontrer les responsables gouvernementaux, signer un protocole d'entente sur l'Assemblée générale, et ensuite aider l'institution d'accueil avec élaboration d'un plan d'affaires.

Stagiaires de L'aorc

NOUS SOUHAITONS LA bienvenue au deux nouveaux stagiaires à l'AORC, à savoir M. Frang Ngomu et Mlle Susan Foley, tous les deux anciens élèves de l'UKZN. Ils travailleront à l'AORC comme stagiaires pour une durée d'un an.



Mlle Susan Foley a récemment terminé sa License en Langues à l'Université de KwaZulu-Natal (UKZN), spécialisant en la langue française et la traduction : deux sujets qui seront bien utilisés pendant qu'elle est titulaire comme stagiaire à l'AORC. Pendant qu'elle était étudiante, elle travaillait à temps partiel à l'Alliance Française de Durban. En son année de troisième

cycle, elle a reçu une bourse de l'Ambassade de France en Afrique du Sud pour vivre et travailler dans un lycée en France pendant 7 mois. Cette expérience lui a donné une appréciation profonde pour la langue et la culture française. Son principal domaine de concentration à l'AORC est la formation et la recherche – c'est-à-dire, l'organisation des programmes de formation pour les officiels qui travaillent dans les bureaux d'Ombudsman partout en Afrique ainsi que l'organisation des projets de recherche au sujet de l'existence, l'histoire et les processus du bureau d'Ombudsman en Afrique.

M. Ngomu Franky Lwelela a un



Page précédente

Page suivante



diplôme de baccalauréat en sciences sociales, se spécialisant dans les systèmes d'information et technologies et études d'internet à l'UKZN, et une Spécialisation (Certificat FET) en informatique et gestion de Bureau (RDC). Il est actuellement en train de faire son post-graduat à temps partiel en gestion à l'UKZN. Il a une connaissance avancée de logiciels informatiques les plus courants de gestion de données, de statistique, de comptabilité, ainsi que le logiciel de gestion de projet. Son expérience de travail comprend, Gestionnaire des données à l'UKZN INNOVA-

TION pendant 2 ans et directeur de secteur à Vuvuzela Communication pendant 2 ans. En plus, il a acquis beaucoup d'expérience dans l'administration des sites-web, l'interconnexion des réseaux, la collection, l'analyse et le rapportage des données, la gestion et conseil en informatique, le commerce en ligne, ainsi que la réparation et la mise à jour des ordinateurs. A l'AORC, Son principal domaine de concentration à l'AORC est sur la Communication et Plaidoyer

EXPRESSIONS UTILES EN 3 LANGUES

DANS UNE TENTATIVE tentative de soulager les défis langagiers parmi nos membres, nous incluons quelques expressions utiles comme section permanent dans notre bulletin. N'hésitez pas nous contacter pour suggérer d'autres expressions pour l'édition prochain.

ANGLAIS	PORTUGAIS	FRANCAIS
Yes	Sim	Oui
Please	Por favor	S'il vous plait
No	Não	Non
Thank you	Obrigado	Merci
Excuse me	Desculpe	Excusez-moi
Good morning	Bom dia	Bonjour
Good afternoon	Boa tarde	Bonjour
Good evening	Boa noite	Bonsoir
Goodbye	Adeus	Au revoir
How are you?	Como está ?	Comment allez-vous ?
I am fine, thank you	Estou bem, obrigado	Très bien, merci
Come in	Entre	Entrez
What is your name?	Como se chama?	Comment vous appelez-vous?
My name is...	Chamo-me...	Je m'appelle
Where do you live?	Onde vive?	Où habitez-vous?
How much does it cost?	Quanto custa?	Combien ça coûte?
Where is...?	Onde é...?	Où est...?
What is this/that?	O que é isto/isso?	Qu'est-ce que c'est ?
Why?	Porquê?	Pourquoi?
I know	Eu sei	Je sais
I don't know	Não sei	Je ne sais pas
I am sorry	Lamento	Je suis désolé
Look out!	Cuidado!	Attention!
I speak...	Falo...	Je parle...
I don't understand	Não compreendo	Je ne comprends pas
What time is it?	Que horas são?	Quel heure est-il?
I am in a hurry	Estou com pressa	Je suis pressé
I would like...	Gostaria de.../Queria... [depends on context]	J'aimerais...



COORDONNÉES DU SECRETARIAT DE L'AORC

Av. Ishara Bodasing (Directrice par Interim)

*Centre de Recherche des Ombudsman Africains,
E526 Bâtiment Dennis Shepstone, Campus Howard Collège,
l'Université de KwaZulu-Natal, Durban-Afrique du Sud, 4001*

Numéro de téléphone: +27 31 260 3768; Portable: +27 83 411 2875; Fax: + 27 31 260 3824

Email: ishara.aorc@gmail.com ou Bodasing@ukzn.ac.za

Skype: [Ishara.bodasing](https://www.skype.com/user/Ishara.bodasing)

Site-web: www.aoma.ukzn.ac.za





ASSOCIATION DES OMBUDSMAN ET MEDIEATEURS AFRICAINS
AFRICAN OMBUDSMAN AND MEDIATORS ASSOCIATION
ASSOCIAÇÃO DOS OMBUDSMAN E MEDIADORES AFRICANOS

African Ombudsman *today*

PUBLIÉ PAR ADV THULISILE MADONSELA

SECRETAIRE EXECUTIF

ASSOCIATION DES OMBUDSMAN ET MEDIEATEURS AFRICAINS

Private Bag X677 • Pretoria • 0001

Téléphone: +27 12 366 700 • Fax +27 12 362 8918

www.africanombudsman.org

www.aorc.ukzn.ac.za

175 Rue Lunnon • Hillcrest Office Park • Hillcrest • Pretoria
Republique d'Afrique du Sud