



# AFRICAN OMBUDSMAN Today

NUMÉRO 7 – AVRIL 2016

## Le CROA accueille un nouveau directeur, Me Arlène Brock

Le Centre de Recherche des Ombudsman Africains a le plaisir d'annoncer la nomination de Maître Arlene Brock comme nouveau Directeur du Centre. Me Brock, qui a une longue carrière dans le domaine Ombudsman et dans le service public, apporte des années d'expériences précieuses à ce poste. En 2005, après un processus de sélection concurrentiel, elle a été nommée premier Ombudsman national du Bermuda pour un mandat de huit ans et demi, où elle est devenue connue dans le monde entier pour son travail intrépide, efficace et fondée sur des principes.

Entre Juin 2009 et Novembre 2012, elle a été membre élu au conseil d'administration de l'Institut international de l'Ombudsman (IOI). A ce titre, elle a également été vice-présidente régionale pour l'Amérique latine et les Caraïbes, et a présidé le Comité international de formation de la Commission. En 2013, en reconnaissance de son engagement exceptionnel et les services remarquables, elle a reçu le titre de membre honoraire à vie de l'IOI, elle a été la 14ème personne à recevoir ce prix depuis sa création en 1993. En outre, elle a siégé pendant deux ans sur le Conseil de l'Association des médiateurs des Caraïbes.

Me Brock a obtenu un B.A. à l'Université McGill, Montréal au Canada; un J.D./LL.B. de l'Osgoode Hall, Université York, Toronto au Canada; et un LL.M. à la Faculté de Droit de Harvard, Cambridge, M.A. aux États-Unis, où ses recherches de thèse portaient sur le droit humain international à la santé reproductive.

Avant de devenir l'Ombudsman pour les Bermudes, Me



Brock a enseignée la médiation et a facilité des planifications stratégiques et des négociations de syndicats comme consultante en gestion des conflits Inc., Cambridge, M.A., le bras d'entreprise du Programme de négociation de Harvard.

Sa carrière antérieure comprenait également l'insolvabilité et la réassurance des litiges dans le secteur de l'emploi pour arbitrage privé, ainsi que le travail comme magistrat familiale dans le secteur public. Me Brock continue de siéger à la première magistrature et au Comité des services

juridiques qui conseille le gouverneur des Bermudes sur les nominations et disciplines judiciaires.

Après sa retraite en 2014, Me Brock est devenue la première personne dans les territoires d'outre-mer R.U. à recevoir le Visiting Scholar Award Fulbright. Dans ce rôle, elle a contribué à la Faculté de Droit de la Northeastern University, Boston, États-Unis sur les panneaux, enseignement et encadrement des étudiants de deuxième cycle en Droit. Elle a également travaillé comme consultante auprès de l'Unité des droits de l'homme du Secrétariat du Commonwealth sur la question du rôle des droits humains nationaux et des institutions de l'Ombudsman à l'égard du mariage forcé précoce.

Me Brock a établi des relations collégiales avec des collègues au fil des ans à travers l'Association des Ombudsman et Médiateurs Africains et l'Institut International de l'Ombudsman. Elle a hâte de joindre le CROA avec son énorme potentiel pour aider à élever la stature et l'efficacité des Ombudsman à travers le continent.

## CONTENU

|  |   |   |   |                            |    |
|--|---|---|---|----------------------------|----|
| Entretien Avec Mme Foziya Amin         | 2 | Présentation de l'équipe du CROA                | 6 | des systèmes juridiques    | 9  |
| Commentaire du professeur Reddi        | 3 | Profil: Joseph Gnonlonfoun – Médiateur du Bénin | 7 | Note D'orientation Du CROA | 9  |
| Institution éthiopienne de l'Ombudsman | 4 | Rapport sur le projets du CROA                  | 8 | Les Prochains Evenements   | 10 |
| AOMA en observation au 26 <sup>e</sup> |   | Prochaine formation Arabe                       | 9 | Quelques Phrases           | 11 |
| Sommet de l'UA                         | 5 | Extension de l'étude d'analyse comparative      |   | Coordonnées                | 12 |

**AVIS:** Le CROA est dans le processus de mise à jour de sa base de données. Veuillez nommer quelqu'un de votre bureau qui sera la personne de contact entre vous et le CROA et nous faire parvenir leur nom et coordonnées le plus tôt possible à [lwelela@ukzn.ac.za](mailto:lwelela@ukzn.ac.za).

## Entretien avec Mme Foziya Amin, Ombudsman en chef de l'Éthiopie et Présidente de l'AOMA



L'Afrique est affecté par les violations des droits de l'homme, les conflits et la guerre. Il y a des développements positifs qui ont lieu sur le continent, avec un mouvement vers une culture fondée sur les droits, mais nous avons encore besoin d'institutions fortes soutenues par un cadre constitutionnel pour assurer le développement et le renforcement de la démocratie. C'est ici où l'Ombudsman Africain comme une institution a un rôle très important à jouer. Ce sont les observations préliminaires de S.E. Mme Fouzia Amin, Présidente de AOMA et Ombudsman en chef de l'institution éthiopienne de l'Ombudsman (EIO) lors d'une interview sur le travail de son institution et certains des défis ainsi qu'opportunités auxquels elle est confrontée.

L'institution éthiopienne de l'ombudsman a été créée en 2000 par la Proclamation 211/2000, qui détermine ses pouvoirs et fonctions en conformité avec les dispositions de la Constitution. Avec son bureau central, fonctionnant au niveau fédéral, et ses six branches régionales étendues dans tout le pays, l'EIO est chargé d'assurer la bonne gouvernance et la transparence, et supervise également la mise en œuvre de l'accès au droit de l'information. Le mandat de l'EIO comprend les tâches ci-après: veiller à

ce que les décisions administratives ne contreviennent pas aux droits des citoyens; recevoir et enquêter sur les plaintes; prévenir et rectifier la mauvaise administration; et faire des recommandations. Mme Amin, qui possède des qualifications en droit et leadership, a pris le poste d'Ombudsman en chef en 2008 et a été réélue pour un second mandat en 2015.

Etant une institution relativement nouvelle, la connaissance de la notion d'Ombudsman en Ethiopie reste faible auprès du grand public, elle a expliqué, ce qui conduit à la résistance au niveau de base, mais aussi au sein du gouvernement et des dirigeants. La sensibilisation est donc une priorité pour Mme Amin et son équipe. L'EIO emploie une stratégie de ciblage et de mobilisation de certains groupes, comme les femmes, les jeunes, les enseignants et les plus hauts représentants du gouvernement avec la formation, souvent en utilisant la méthode de formation des formateurs.

Pour atteindre le grand public, l'EIO utilise de moyens électroniques, tels que les drames de télévision, la radio, l'Internet et la publicité. En fait, l'institution d'Ombudsman a son propre service des communications, avec des auteurs qui écrivent des scripts pour ces productions, qui veille à ce qu'ils incorporent des thèmes et des documents pertinents dans leurs scénarios. L'EIO réunit alors des professionnels pour produire ceux-ci, la création d'un mini studio dans le bureau question pour eux de travailler à partir de là. Il y a aussi une chronique hebdomadaire où les questions pertinentes liées à leur travail sont discutées et où l'information sur le rôle de l'institution est diffusée.

Ces initiatives semblent avoir porté leurs fruits. Une augmentation de la sensibilisation du public est illustrée par le nombre croissant de plaintes reçues. Au cours des années précédentes, l'EIO avait reçue entre 1.000-3.000 plaintes par an, a déclaré Mme Amin. Ce nombre est maintenant passé à plus de 13.000 plaintes dans toutes les branches, ce qui illustre l'impact tangible du travail qu'ils font.

En tant que pays en développement, l'Institution Ethiopienne de l'Ombudsman joue également un rôle important dans l'équilibre de la nécessité d'un développement économique avec la protection des droits de l'homme. Dans la capitale en pleine expansion de l'Ethiopie, Addis Abba, le développement des infrastructures a amené

le gouvernement municipal en conflit avec certains de ses résidents sur la compensation offerte pour la relocalisation de terrains résidentiels destinés au développement.

La municipalité possède ses propres mécanismes juridiques pour résoudre ces plaintes, et la plupart d'entre eux sont traités avec succès ici. Mais si toutes les voies sont épuisées sans succès, la plainte est alors transmise à l'Ombudsman. L'EIO dispose actuellement d'un certain nombre de cas en cours concernant l'indemnisation. Un autre défi à relever par l'EIO en tant que jeune institution est l'expérience limitée du personnel dans le domaine de l'ombudsmanship. C'est à ce niveau où les possibilités d'échanges et de mise en réseau des connaissances offertes, par un récent tour d'étude Ethiopien de l'Afrique du Sud, se sont révélées très utiles, a expliqué Mme Amin. La visite, qui a eu lieu en Décembre de l'année passée, a amené les ombudsmans et les directeurs des bureaux fédéraux et régionaux de l'EIO pour visiter le Protecteur du citoyen en Afrique du Sud. L'apprentissage des stratégies en application pour l'Afrique du Sud était au sommet de l'ordre du jour. Dans la plupart des pays, les expérimentés ne sont pas là, a-t-elle expliquée, mais en Afrique du Sud, de l'admission à la mise en œuvre, le Protecteur du citoyen a beaucoup d'expérience.

L'Afrique du Sud est également unique car elle dispose d'une équipe de contrôle qualité pour le suivi, un autre

En tant que pays en développement, l'Institution Ethiopienne de l'Ombudsman joue également un rôle important dans l'équilibre de la nécessité d'un développement économique et la protection des droits de l'homme

domaine d'intérêt pour la délégation éthiopienne. En outre, parce que l'EIO a pour mandat de mettre en œuvre l'accès au droit de l'information du pays, la visite d'étude a fourni des enseignements précieux pour la délégation sur la façon dont l'Afrique du Sud comme l'un des meilleurs pays pour l'accès à l'information mettant en œuvre leur législation, tout en abordant les difficultés particulières qui lui sont associés.

Le continent africain pourrait faire face à des défis redoutables dans le 21<sup>ème</sup> siècle, mais il est rassurant de voir le solide leadership de Mme Amin et ses collègues Ombudsman africains dans l'action, et leurs efforts pour mettre en place les institutions solides nécessaires pour le développement durable et la bonne gouvernance. Avec un tel leadership et le partage des connaissances entre les Ombudsman africains, l'avenir semble prometteur.

## Commentaire du professeur Reddi (UKZN Dean et Doyen de la faculté de droit)

C'est un grand privilège d'accueillir le Centre de Recherche des Ombudsmans africains à l'Université du KwaZulu-Natal (UKZN) à la Faculté de droit, où il y a beaucoup d'opportunités pour développer une relation de recherche mutuellement enrichissante entre les deux institutions. Je ne doute pas que 2016 va être une année dynamique pour le Centre. Avec le transfert de fonds de la PPSA vers l'UKZN maintenant terminée, nous avons été en mesure d'annoncer et de nommer une structure de communication et de plaider ainsi qu'un nouveau directeur, Me Arlene Brock, l'ancien ombudsman des Bermudes, qui est actuellement dans le processus d'obtention d'un permis (visa) de travail, et va nous rejoindre en mai de cette année. Nous devrions donc être en mesure de remplir notre quota de personnel au cours des trois prochains mois, ouvrant la voie à la réalisation de notre mandat et des objectifs. Nous attendons avec impatience, en particulier, d'accueillir notre premier programme de formation arabe de l'Ombudsman, qui aura lieu en Egypte en Mai de cette année, et de développer des liens avec d'autres institutions régionales de recherche travaillant dans les domaines de l'ombudsman, le leadership et la bonne gouvernance.

La Faculté de droit est heureuse de travailler avec le CROA, et attend avec intérêt le développement des capacités et le travail du Centre à l'avenir. Nous vous remercions pour votre soutien jusqu'à ce jour.



# Institution éthiopienne de l'Ombudsman (IEO)

## En Afrique du Sud pour visite guidée



L'Afrique du Sud et l'Éthiopie pourraient être séparés par la vaste superficie du continent africain, mais quand une délégation de médiateurs de ce pays d'Afrique du Nord a visité l'Afrique du Sud pour une visite guidée récemment, il y avait beaucoup à échanger.

Ayant eu lieu au début du mois de Décembre de l'année dernière, la tournée a offert aux deux pays l'occasion de partager des expériences dans les mécanismes de règlement des plaintes, la mise en œuvre de l'accès à l'information, et de discuter de la façon dont les organisations compétentes de leurs pays peuvent parvenir à remplir leurs mandats respectifs en rapport avec les questions de bonne gouvernance. La Banque mondiale et ses partenaires ont appuyé l'échange dans le cadre de son programme de services de base (PBS), qui cherche à créer la transparence et la responsabilité par l'engagement des citoyens, du renforcement des mécanismes de règlement des plaintes en Éthiopie.

La délégation de 13 personnes y compris les administrateurs experts et médiateurs de trois des six branches régionales de l'Éthiopie, a été menée par S.E. l'Ombudsman Dechase Usmaïl Ahmed de l'IEO. Il a indiqué que l'institution éthiopienne de l'Ombudsman et le Protecteur du citoyen de l'Afrique du Sud ont facilité et préparé des réunions et des présentations avec des hauts fonctionnaires, chefs de départements et experts de haut niveau des organisations compétentes telles que le Protecteur du citoyen, la Commission de la fonction publique, la Commission des droits et l'organisation

allemande de développement GIZ dans le cadre de la visite d'étude. La délégation éthiopienne était particulièrement intéressée à en apprendre davantage sur la structure du mandat et des processus d'investigation du Protecteur du citoyen d'Afrique du Sud, la manipulation du grief et procédures de traitement des plaintes à la Commission de la fonction publique (CFP) et le travail de la Commission sud-africaine aux droits de l'homme sur la DPAI (promotion d'accès à la Loi sur l'information), ainsi que le travail du bureau provincial du

Protecteur public du Gauteng.

En réfléchissant sur la visite guidée, les délégués ont expliqué comment l'équipe de l'IEO apprécie les procédures de fonctionnement du Protecteur du citoyen d'Afrique du Sud et la façon dont il étudie et corrige les problèmes de mauvaise administration. L'équipe a indiqué que les organes exécutifs sont tenus de présenter un plan de mise en œuvre au Protecteur du citoyen dans les cas où le constat de ce dernier révèle que l'organe exécutif est coupable de la mauvaise administration, ce qui rendrait la mise en œuvre et le suivi de l'institution facile et efficace.

La délégation a conclu que le partage d'expérience et des connaissances acquises à partir de la visite guidée a été inestimable, et a suggéré que le système solide et bien structuré en Afrique du Sud pourrait être adoptée en Éthiopie. Ils ont félicité les procédures sur la décision de conformité du Protecteur du citoyen, la confiance que l'on construit par cela entre citoyens, et ses efforts pour améliorer l'accessibilité.

Le Président de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs Africains (AOMA) et Ombudsman en chef de l'IEO Fouzia Amin ont convenu, en soulignant que les Ombudsmans et Médiateurs africains devraient partager les expériences de leur continent et des sous-régions sous l'égide de l'AOMA et du Centre de Recherche des Ombudsmans Africains (CROA), afin de renforcer les institutions existantes, conformément aux normes minimales. Ce partage d'expérience est essentiel dans le renforcement des capacités, a-t-elle souligné.

## AOMA en observation au 26ème sommet de l'UA

Placer l'Afrique, ses habitants et leurs droits fondamentaux au centre de l'agenda politique par la coopération et le dialogue était le message clé de l'émergence au 26ème sommet de l'Union africaine, tenue plus tôt cette année. Le thème du sommet était «2016 : Année africaine des droits de l'homme avec un accent particulier sur les droits des femmes». L'ombudsman en chef de L'Institution Ethiopienne des Ombudsmans et Présidente de L'Association des Ombudsmans et des Médiateurs Africains (AOMA) Mme Fouzia Amin a assistée à l'événement en tant qu'observatrice, en représentant l'AOMA.



mais notre rythme est très lent. Nous devons utiliser 2016 comme plate-forme pour faire avancer ces droits humains fondamentaux de tous les habitants de notre continent, dans toute leur diversité, comme nous travaillons ensemble pour créer l'Afrique que nous voulons”, a-t-elle souligné.

### Placer l'Afrique, ses habitants et leurs droits fondamentaux au centre de l'Agenda 2063

Le Sommet, qui a eu lieu au siège de l'Union africaine à Addis-Abeba, en Ethiopie, a réuni les organes directeurs de l'Union, les représentants des Communautés économiques régionales (CER), les organisations de la société civile (OSC), le secteur privé, la diaspora, les organisations partenaires, les dignitaires et les médias continentaux et internationaux, ainsi que des invités du monde entier, pour discuter des défis auxquels sera confronté le continent à l'avenir. Dans son allocution de bienvenue à la 26ème Session ordinaire de l'Assemblée des Chefs d'Etat et de gouvernement, la Présidente de la Commission de l'Union Africaine, Dr. Nkosazana Dlamini Zuma, a déclaré que l'Afrique doit continuer à placer ses personnes et leurs droits fondamentaux au centre de l'Agenda 2063.

“Cela inclut les droits de notre peuple à l'éducation, l'alimentation et la nutrition, la santé, l'eau potable, l'assainissement et de l'énergie, être partisan de la paix, être à l'abri de la violence et de l'extrémisme, pour atteindre leur plein potentiel, en plus du droit d'association, à la liberté d'expression, la liberté de presse, et d'être protégés contre toute forme de discrimination. Nous faisons des progrès,

### Le dialogue est la clé

S.E Idriss Deby Itno, Président du Tchad et Président nouvellement élu de l'Union africaine, a conduit la 26ème Session ordinaire de l'Union Africaine à sa clôture avec son appréciation de l'environnement et de l'atmosphère du Sommet, qui étaient paisible. Il a également remercié l'Assemblée pour leurs recommandations en ce qui concerne la lutte contre le terrorisme en Afrique. Le Président Deby a lancé un appel à tous les Etats membres de s'approprier sérieusement les problèmes qui minent le développement de l'Afrique. Il a souligné que le dialogue est la clé. En outre, il a appelé l'Union africaine à renforcer ses efforts pour trouver des voies et moyens pour ramener la paix au Burundi et au Soudan du Sud. “Nous ne pouvons pas tolérer la violence, qui tue des milliers d'Africains et les poussent à se déplacer. Soyons tous vigilants et écoutons les cris de nos peuples”.

En plus d'assurer la mise en œuvre du thème du Sommet pour cette année par les États membres de l'UA, le nouveau Président de l'UA devra également mobiliser le continent à mettre en œuvre l'agenda 2063 de l'UA en vue de placer l'Afrique comme un acteur clé sur l'échiquier mondial.

“ Nous ne pouvons pas tolérer la violence, qui tue des milliers d'Africains et les poussent à se déplacer. Soyons tous vigilants et écoutons les cris de nos peuples.” – S.E. Idriss Deby Itno, Président du Chad

## Présentation de l'équipe du CROA

Le CROA et la Faculté de Droit de l'UKZN sont heureux d'annoncer deux nouvelles nominations:



### DIRECTEUR DU CROA

Me Arlene Brock, ancienne vice-présidente régionale (Caraïbes et Amérique latine) de l'Institut International de l'Ombudsman, se joindra au CROA en mai. Me Brock, qui fut la première Ombudsman nationale pour les Bermudes, est connue par les membres l'AOMA et de la communauté mondiale de l'Ombudsman comme un visionnaire «bâtitteur d'institutions» avec une passion pour les meilleures pratiques dans la surveillance de la bonne gouvernance. Elle a obtenu son baccalauréat en arts à l'Université McGill, JD/LL.B. à la Faculté de Droit de l'Osgoode Hall et une maîtrise en Droit de la Faculté de Droit de Harvard. En plus d'une carrière antérieure en tant que plaideur et juge de la Cour des affaires familiales, elle a enseigné la médiation dans le monde entier avec la gestion des conflits Inc. (bras d'entreprise du Programme de négociation de Harvard).



### DIRECTEUR INTERIMAIRE

Dr Annie Devenish est un érudit, chercheur et chef de projet. Elle a obtenu son baccalauréat et une maîtrise (avec mention Distinction) à l'UKZN et son doctorat en Histoire à l'Université d'Oxford. Ses intérêts de recherche portent sur l'égalité, le développement et la démocratie dans les pays du Sud, l'histoire du féminisme, et la politique identitaire dans le contexte de transition politique. Dr Devenish sera le directeur par intérim jusqu'à l'arrivée de Me Brock.



### FRANKY LWELELA

De plus, l'AOMA et l'AORC sont reconnaissants envers Franky Lwelela, qui a été avec l'AORC en tant que stagiaire, ensuite chargé de la Communication et du plaidoyer depuis 2013. Mr Lwelela a joué un rôle important et stratégique en faisant en sorte que les tâches que se fixe l'AORC puissent progresser au cours des dernières années, en particulier pour le déplacement de son Bureau de celui du Protecteur du citoyen vers l'UKZN. Mr Lwelela détient un baccalauréat en Sciences Sociales, avec une spécialisation en information et technologie et l'étude de l'Internet à l'UKZN; et est détenteur d'un certificat FET en Informatique et gestion de Bureau (RDC). Il est en train de suivre les études postuniversitaires en gestion à l'UKZN. Avant de se joindre à l'AORC, il était gestionnaire des données à l'UKZN INNOVATION pendant deux ans, et de Chef de Secteur pour Vuvuzela Communication (une organisation de conception de logiciel informatique et de consultation informatique dans le KwaZulu-Natal) pendant deux ans.

## Profil

### Joseph Gnonlonfoun – Médiateur du Bénin



la fonction publique. En plus d'être un ancien Ministre de la Justice pour le Bénin, il a également été Conseiller auprès de la Haute Autorité de l'Audiovisuel et de la Communication, un proche collaborateur du médiateur précédent de la République, Albert Tévédjè, et magistrat à la retraite.

Lors de la cérémonie tenue en Octobre 2013 pour marquer son accession à l'administration, il a décrit la médiation pour lui avant tout comme la recherche de la paix et de sérénité. Il a expliqué en plus loin que l'existence d'un médiateur est justifiée, entre autres, par la nécessité de "rationaliser et d'améliorer la relation entre le citoyen et son gouvernement".

Il a ajouté que son administration avait besoin d'un rajeunissement pour être une administration de développement. Son prédécesseur, Albert Tévédjè, a été très ému par le nombre d'invités qui ont assisté à la cérémonie, ainsi que la détermination de son successeur, et a exprimé sa volonté de voir l'institution grandir, prévaloir et de mieux exécuter ses missions.

**A**ncien ministre de la Justice, Joseph Gnonlonfoun a été nommé Médiateur de la République du Bénin en Septembre 2013 par le Chef de l'Etat et le Conseil des ministres, en succession au Professeur Albert Tévédjè.

Le Médiateur de la République du Bénin est régi par la Loi n° 2009-22 du 11 Août 2009 et est chargé de recevoir les plaintes administrés sur le fonctionnement des départements du gouvernement central, les autorités décentralisées et les institutions publiques.

Le médiateur les étudie afin de fournir des solutions équitables, suggère des propositions au Chef de l'Etat pour le fonctionnement normal et l'efficacité des services publics, et contribue en général à l'amélioration de l'état de droit et de la gouvernance administrative (Article 8 de La loi n° 2009-22 du 11 Août 2009).

Gnonlonfoun, qui est né en 1943 à Porto-Novo, est marié et père de trois enfants, a une longue carrière dans



L'existence d'un Ombudsman est justifiée, entre autres, par la nécessité de rationaliser et d'améliorer la relation entre le citoyen et son gouvernement.



## Résumé de la 13ème réunion du Conseil du CROA

La 13ème réunion du Conseil du CROA a eu lieu le 24 Février 2016 au bureau du Centre basé à l'Université du KwaZulu-Natal à Durban, en Afrique du Sud. Étaient présents les membres du Conseil Mme Fouzia Amin, Médiateur de l'Éthiopie; Dr Paulo Tjipilica, Provedor de Justiça de l'Angola; Mme Alima Traoré, Médiateur du Burkina Faso; et Managay Reddi, Dean et Doyen de la Faculté de droit. La réunion était présidée par Maitre Thulisile Madonse-la, Protecteur du citoyen de l'Afrique du Sud. Des excuses ont été reçues par le juge Edmond Cowan, Médiateur de la Sierra Leone, et le professeur John Mubangizi, second vice-chancelier de l'UKZN.

Après l'ouverture du présidium de la réunion et le mot de bienvenue aux délégués, Mme Fouzia Amin, Présidente de l'AOMA, a pris la parole pour parler de l'importance des institutions de l'Ombudsman sur le continent africain pour la promotion du développement et la bonne gouvernance. Son intervention a été suivie par le Professeur Reddi, qui a parlé au nom du Second Vice-chancelier et chef de la Faculté de Droit et de Gestion, décrivant les progrès réalisés à ce jour avec le transfert de fonds pour l'AORC de la PPSA à l'UKZN. La première question de discussion à l'ordre du jour était la finalisation de la cooptation des membres du Conseil. Ici, il a été approuvé que tous les membres du Conseil seraient cooptés selon la résolution prise lors de la réunion précédente du Conseil. Ensuite, ce fut la proposition du CROA de

fournir un soutien financier et technique à la 5ème Assemblée générale de l'AOMA et le 50ème anniversaire de l'Ombudsman en Afrique. L'assemblée a provisoirement convenu que le soutien du financement pourrait être offert, si cela est prévu dans le plan stratégique du CROA comme financé par DIRCO. Le temps venu de discuter une autre proposition du CROA pour financer des réunions régionales de l'AOMA, la même décision a de nouveau été réitérée. Il a été convenu que le soutien serait provisoire, selon qu'il soit prévu dans le plan stratégique du CROA, comme financé par DIRCO.

Une mise à jour sur le transfert à l'UKZN et le recrutement de nouveaux employés a été le point suivant à l'ordre du jour. Cela a été suivi par l'introduction du rapport d'activité du CROA au DIRCO. Le nouveau directeur par intérim du Centre Dr Annie Devenish a ensuite présenté un bref rapport sur les activités actuelles du CROA, qui comprenait les préparatifs de la première formation arabe à venir du Centre, et la volonté du Centre d'aller de l'avant avec l'extension de l'analyse comparative de l'étude légale des systèmes, ainsi que l'application et la mise en œuvre des mécanismes d'étude des décisions de l'ombudsman. Les points de chute de discussion ont inclus le bulletin de l'Ombudsman africain et la nécessité pour l'élaboration d'un programme spécifique du CROA pour guider les processus de formation. La séance a été levée, avec l'accord de tous les participants de se sentir optimiste quant aux tâches à venir et prêt à aller de l'avant sur ces derniers.

## Rapport sur les projets du CROA

### Examen des réalisations des formations du CROA à ce jour

Avec son mandat de fournir une structure de soutien aux bureaux d'Ombudsman à travers l'Afrique, la formation pour faciliter le développement, le renforcement et la promotion des institutions de médiation africaine à travers le soutien mutuel, la coopération et les activités conjointes, forment une composante essentielle du programme d'activité du CROA. En tirant les conclusions de l'évaluation des besoins menée en 2011, le CROA a développé plusieurs cours de formation, y compris la formation pilote du Médiateur, Aiguiser vos dents, la formation du chercheur (former les formateurs), Les moyens par lesquels le Médiateur travaille – le Prix de meilleur l'Ombudsman et de formation sur la gouvernance d'entreprise. À ce jour, 146 Ombudsmans et des représentants de 26 pays africains ont été formés en anglais, français et portugais.

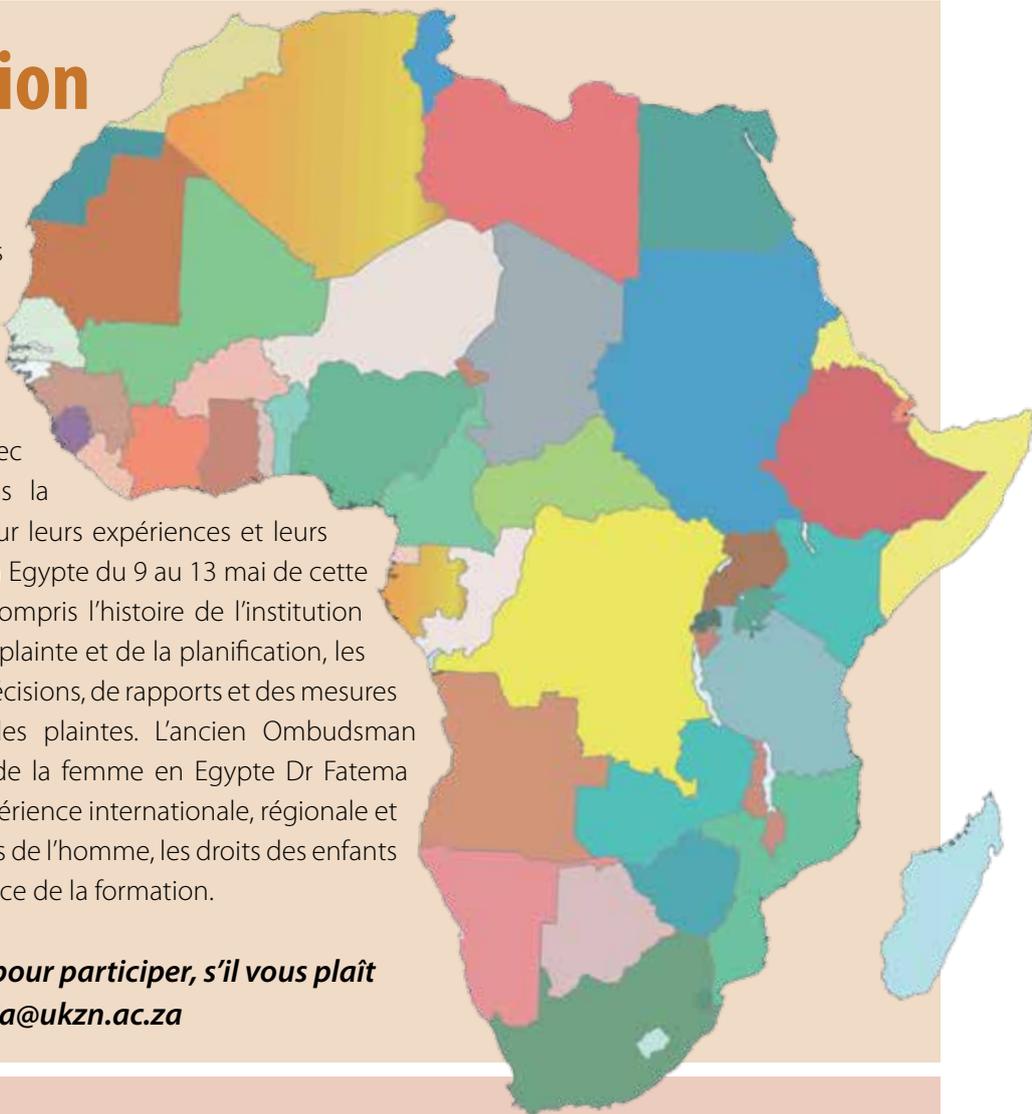
### Rapport de la formation portugaise de Décembre 2014

Du 8-12 Décembre 2014, quatorze médiateurs et représentants de l'Angola et du Mozambique se sont réunis à l'UKZN à Durban, en Afrique du Sud pour le cours de formation de cinq jours du CROA intitulé Les moyens par lesquels travaille l'Ombudsman-le Prix du meilleur Ombudsman. Sous la direction de formateurs José Álvaro et Rosa Vieira Neves, les participants ont été groupés selon des thèmes tels que la gestion des conflits, la gestion des comportements difficiles, la prise de décision et la rédaction du rapport, la pensée critique et le raisonnement d'enquête. La majorité des participants ont bénéficié de la possibilité de la formation dispensée pour le partage d'expériences et l'apprentissage avec les autres Ombudsmans, et a montré une volonté d'appliquer et d'adapter les connaissances acquises à un environnement sein de travail dans leur pays respectifs.

## Prochaine formation Arabe – Mai 2016

Le CROA tiendra son premier cours de formation pour les enquêteurs dans les bureaux d'Ombudsmans arabophones, et se réjouit de cette occasion pour partager de nouvelles connaissances et compétences avec les bureaux de l'Ombudsman dans la région et en apprendre davantage sur leurs expériences et leurs besoins. La formation, qui aura lieu en Egypte du 9 au 13 mai de cette année, couvrira un tas de sujets, y compris l'histoire de l'institution de l'Ombudsman, le diagnostic de la plainte et de la planification, les compétences d'enquête, la prise de décisions, de rapports et des mesures correctives, et la compréhension des plaintes. L'ancien Ombudsman pour le Conseil National des droits de la femme en Egypte Dr Fatema Khafagy, qui possède une grande expérience internationale, régionale et nationale dans les domaines des droits de l'homme, les droits des enfants et l'égalité des sexes, sera la conductrice de la formation.

***Si vous êtes intéressé à postuler pour participer, s'il vous plaît contacter: Franky Lwelela: [lwelela@ukzn.ac.za](mailto:lwelela@ukzn.ac.za)***



## Extension de l'étude d'analyse comparative des systèmes juridiques

La première phase de collecte de données pour l'extension de l'analyse comparative sur l'étude des systèmes juridiques est actuellement en cours. Huit autres pays ont été sélectionnés et le questionnaire a été distribué aux bureaux des participants. L'équipe de recherche du projet se réunira au cours des prochaines semaines pour finaliser les visites dans les pays pour la deuxième phase de la collecte des données.

## Note d'orientation du CROA

Le CROA est également heureux d'annoncer la publication de son premier document de politique générale: Un guide des meilleures pratiques pour les bureaux de l'Ombudsman de l'Afrique, qui sortira à la fin du mois de Mars.

# Les Prochains **Evenements**

## LES PROCHAINS EVENEMENTS DU CROA

### LES FORMATIONS DU CROA

| FORMATION  | OBJECTIFS  | CIBLE                       | DURÉE   | RESULTATS  | DATE        |
|--|--|-----------------------------|---------|--|-------------|
| Formation Pilote des Ombudsman Arabophones                     | Pour améliorer la capacité de l'AOMA, des Ombudsman et ses bureaux | pays Arabophone en Afrique  | 5 Jours | Comprendre le contexte de la fonction d'ombudsman  | Mai 2016    |
| Portugais : Aiguiser-vous les dents                            | Pour améliorer la capacité de l'AOMA, des Ombudsman et ses bureaux | Pays Portugais en Afrique   | 3 Jours | compréhension approfondie de la façon de mener des enquêtes systématiques  | A confirmer |
| Arabophone : Aiguiser-vous les dents                           | Pour améliorer la capacité de l'AOMA, des Ombudsman et ses bureaux | pays Arabophone en Afrique  | 3 Jours | compréhension approfondie de la façon de mener des enquêtes systématiques  | A confirmer |
| Francophone : Pratiques d'Ombudsman (formation des formateurs) | Pour améliorer la capacité de l'AOMA, des Ombudsman et ses bureaux | Pays Francophone en Afrique | 2 Jours | <ul style="list-style-type: none"> <li>La compréhension de la façon dont les gens apprennent, la compétence en facilitation, L'environnement d'apprentissage,</li> <li>Les Sessions pratiques</li> </ul> | A confirmer |
| Portugais : Pratiques d'Ombudsman (formation des formateurs)   | Pour améliorer la capacité de l'AOMA, des Ombudsman et ses bureaux | Pays Portugais en Afrique   | 2 Jours | <ul style="list-style-type: none"> <li>La compréhension de la façon dont les gens apprennent, la compétence en facilitation, L'environnement d'apprentissage,</li> <li>Les Sessions pratiques</li> </ul> | A confirmer |
| Arabophone : Pratiques d'Ombudsman (formation des formateurs)  | Pour améliorer la capacité de l'AOMA, des Ombudsman et ses bureaux | pays Arabophone en Afrique  | 2 Jours | <ul style="list-style-type: none"> <li>La compréhension de la façon dont les gens apprennent, la compétence en facilitation, L'environnement d'apprentissage,</li> <li>Les Sessions pratiques</li> </ul> | A confirmer |

Des ateliers régionaux et Évaluation des besoins (toutes les régions de l'AOMA) en 2016 (date à confirmer)

### RECHERCHES

| RECHERCHE   | DATE DE DEBUT |
|---|---------------|
| 1. Extension de l'étude Analyse comparative                     | Avril 2016    |
| 2. Renforcement (Mise en Vigueur) de la décision de l'Ombudsman | A confirmer   |
| 3. Etude d'évaluation de besoin régional                        | Mai 2016      |

# Quelques Phrases

| ENGLISH                                    | FRENCH  | PORTUGUESE  |
|--|---|---|
| Where is the dining room?                  | <i>Où est la salle à manger?</i>                              | <i>Onde está a sala de jantar?</i>                        |
| What time is breakfast?                    | <i>À quelle heure est le petit déjeuner?</i>                  | <i>Que horas é o pequeno-almoço?</i>                      |
| Lunch                                      | <i>Dejeuner</i>   | <i>Almoço</i>   |
| Dinner                                     | <i>Diner</i>  | <i>Jantar</i>   |
| Is this halaal?                            | <i>Est-ce halal?</i>  | <i>É este halal?</i>                                      |
| Please may I have a glass of orange juice? | <i>puis-je avoir un verre de jus d'orange s'il vous plaît</i> | <i>Por favor, pode me dar um copo de suco de laranja?</i> |
| A glass of water                           | <i>Un verre d'eau</i>   | <i>Água</i>   |
| Coke                                       | <i>Coca</i>   | <i>Coca</i>   |
| My food is undercooked                     | <i>Ma nourriture n'est pas assez cuite</i>                    | <i>Meu alimentonão é cozido o suficiente</i>              |
| My food is overcooked                      | <i>Ma nourriture est trop cuite</i>                           | <i>Meu alimento é cozido demais.</i>                      |
| Is there anything you would recommend?     | <i>Qu'est-ce que vous recommanderiez?</i>                     | <i>Existe algumacoisa que você recomendaria?</i>          |
| Could you pass me the salt, please?        | <i>Pourriez-vous me passer le sel, s'il vous plaît?</i>       | <i>Você poderia me passar o sal, por favor?</i>           |
| Pepper                                     | <i>Poivre</i>   | <i>Pimenta</i>  |
| Sauce                                      | <i>Sauce</i>  | <i>Molho</i>  |
| May I have the bill, please?               | <i>L'addition, s'il vous plaît</i>                            | <i>Por favor, pode me dar a conta.</i>                    |
| Today's special                            | <i>Plat du jour</i>   | <i>Especial do dia</i>                                    |
| Set menu                                   | <i>Formule</i>  | <i>CardapioFixo</i>                                       |
| Cutlery                                    | <i>Couverts</i>   | <i>Talheres</i>   |
| May I have a knife, please?                | <i>Puis-je avoir un couteau, s'il vous plaît?</i>             | <i>Faca</i>   |
| Fork                                       | <i>Fourchette</i>   | <i>Garfo</i>  |
| Spoon                                      | <i>Cuillère</i>   | <i>Colher</i>   |
| Cup  | <i>Tasse</i>  | <i>Copo</i>   |
| Plate                                      | <i>Assiette</i>   | <i>Prato</i>  |
| Glass                                      | <i>Verre</i>  | <i>Copo</i>   |
| Vegetarian                                 | <i>Végétarien</i>   | <i>Vegetariano</i>  |
| Starter                                    | <i>Entrée</i>   | <i>Antepasto</i>  |
| Main course                                | <i>Plat principal</i>   | <i>Prato principal</i>                                    |
| Dessert                                    | <i>Dessert</i>  | <i>Sobremesa</i>  |
| Side dish                                  | <i>Accompagnement</i>   | <i>Acompanhamento</i>                                     |
| Does this dish contain nuts?               | <i>Ce plat contient-il des fruits à coque?</i>                | <i>Será que este prato conter nozes?</i>                  |

**Publié par le Centre de Recherche des Ombudsman Africains (CROA)**



مركز بحوث الرقابين الأفارقة  
**African Ombudsman Research Centre**  
Centre de Recherche des Ombudsman Africains  
Centro de Investigação da Provedoria de Justiça Africana

## **CENTRE DE RECHERCHE DES OMBUDSMAN AFRICAINS (CROA)**

E531, Shepstone Building, Howard College Campus  
Université de KwaZulu-Natal, Durban, 4001, Afrique du Sud  
Téléphone: +27 31 260 3823 • Fax: +27 31 260 3824

Email: [lwelela@ukzn.ac.za](mailto:lwelela@ukzn.ac.za)

**[www.aoma.ukzn.ac.za](http://www.aoma.ukzn.ac.za)**



منظمة الموفقين والوسطاء والرقابيين الأفارقة  
**African Ombudsman and Mediators Association**  
Association des Ombudaman et Mediateurs Africains  
Associação dos Ombudsman e Mediadores

## **ASSOCIATION DES OMBUDSMAN ET MEDIATEURS AFRICAINS (AOMA)**

Secrétariat général  
La Commission sur la justice administrative  
West-End Towers, 2e étage  
Waiyaki Way • Westlands  
P.O. Box 20414 00200 • Nairobi

**[www.aoma.ukzn.ac.za](http://www.aoma.ukzn.ac.za)**