

**UNE ANALYSE COMPARATIVE DES SYSTEMES
JURIDIQUES REGISSANT LES BUREAUX
D'OMBUDSMAN EN AFRIQUE**

**Rapport préparé pour le Centre de recherche des Ombudsman
Africains (CROA)**

7 Janvier 2014

SOMMAIRE¹

Il existe un besoin urgent de recherche dans les différents systèmes juridiques et les lois régissant la fonction d'ombudsman au sein des Etats membres de l'AOMA. L'AOMA a fait face à de nombreux défis, en particulier en ce qui concerne la diversité des systèmes juridiques régissant les structures de ses membres. Par conséquent, une analyse comparative des différents régimes juridiques entre les membres de l'AOMA a été menée. L'objectif de l'analyse était de révéler les défis et les forces de bureaux d'Ombudsman en Afrique, les différences et les similitudes entre eux, et la voie à suivre pour le développement des standards normatifs pour les membres de l'AOMA. Cela pour informer les futures stratégies et les processus de planification de l'AOMA relatives à ses membres.

Le protocole de recherche consistait par l'administration des questionnaires d'enquêtes qualitatives (par mail) à tous les pays membres de l'AOMA, l'utilisation de variables indicatrices pertinentes développées par le personnel de la CROA. Un questionnaire d'enquête auto-administré de six pages a été distribué à tous les 39 pays membres de l'AOMA. Seulement 14 pays ont répondu (La Gambie , le Tanzanie , la Sierra Leone , l'Ile Maurice , le Burkina Faso , la Côte d' Ivoire , le Lesotho , le Tchad , la Namibie , le Kenya , le Madagascar , l'Ouganda , le Mozambique et l'Afrique du Sud . Un autre aspect du protocole de recherche était les collectes des données qualitatives sur terrain dans les 8 pays de l'échantillon, membres de l'AOMA (la Gambie, la Côte d'Ivoire, l'Ethiopie, le Burundi, la Namibie, l'Ile Maurice, la Tanzanie, et le Mozambique). Une méthode non probabiliste d'échantillonnage a été appliquée à l'échantillon de ces 8 pays, selon les exigences des termes de référence pour la recherche. Quatre facteurs principaux ont été pris en compte lors de la sélection de ces 8 pays : la nécessité d'un nombre représentatif de pays membre de l'AOMA à inclure une exigence que chaque région de l'AOMA soie représentée, un désir d'inclure un nombre représentatif de langues officielles, et la nécessité d'inclure une variété de types d'institutions d'Ombudsman.

Pour les interviews, dans chacun des huit pays de l'échantillon, 29 questions de recherche à travers les 10 thèmes suivants relatifs à l'institution de l'Ombudsman ont été utilisées:

1. Établissement et structure
2. Pouvoirs et fonctions
3. Nomination et révocation de l'ombudsman
4. Arrangements de rapports
5. Modèle de financement et budget
6. Nomination et révocation du personnel
7. Indépendance

¹ *Un résumé des recommandations formulées pour chaque thème abordé dans le rapport est inscrit en italique à la fin de chaque paragraphe.*

8. Operations
9. Accomplissements
10. Autres.

Les interviews ont eu lieu dans chaque pays entre le 22 Août 2013 (Mozambique) et 2 Octobre 2013 (Gambie).

Certains documents ont été identifiés comme étant des sources raisonnables et appropriées de principes de bonnes pratiques à l'égard de la fonction d'Ombudsman: (a) les projets de normes de l'AOMA pour la création et le fonctionnement des institutions d'Ombudsman; (b) Le Code européen des bonne conduite administrative et (c) les statuts de l'IOI. Ils ont été utilisés et mentionnés lors de l'analyse comparative qui avait suivi les interviews. La référence à une étude comparative des institutions de l'Ombudsman en Asie, et les «valeurs communes» énoncée dans le Plan stratégique de l'Union africaine pour la période 2009-2012 a également été faite.

Les résultats des interviews, pour chaque thème, sont simultanément répertoriés:

Structure de l'Office

La complexité et la grandeur de la structure semble se rapporter directement à la grandeur et la population du pays, la durée d'existence du bureau d'Ombudsman, et aussi à la structure du gouvernement et l'histoire politique du pays concerné. *Pour les très grands bureaux il pourrait y avoir un (chef) et deux Ombudsman adjoint aux tâches circonscrits - peut-être un administratif et un relatif à l'enquête. En termes de structure organisationnelle plus large, deux sections principales sont proposées - un traitant de la surveillance et de l'administration, et l'autre (y compris l'Ombudsman actuel) couvrant toutes les autres fonctions notamment la fonction d'enquête / exécutif.*

Les dispositions ou normes constitutionnelles pour le Bureau

Il y a des dispositions pour la mise en place du bureau dans toutes les constitutions des pays de l'échantillon. Ce qui diffère entre les pays, cependant, est la mesure dans laquelle la description de tous les détails - la nomination / terminaison, le rôle, la mission, le mandat, les pouvoirs d'enquête, l'indépendance, les exigences de nomination, la durée, la structure du bureau - est inclus dans la constitution elle-même, par opposition à la loi habilitante, ou dans les deux. En Éthiopie (l'extrémité négative du spectre) de la constitution se réfère simplement la question de la mise en place et de définir les pouvoirs et fonctions de l'ombudsman à la Chambre des représentants. Dans la Constitution de l'île Maurice (l'extrémité positive du spectre) un chapitre entier (détaillé) est consacré au Bureau. *Comme les meilleures pratiques, le Bureau de l'ombudsman devrait être inscrit dans la constitution, étant donné que les exigences minimales pour la modification des dispositions constitutionnelles sont généralement plus élevées. La Constitution namibienne peut-être un exemple de «bonne pratique» pour un pays avec un bureau hybride.*

La loi habilitante

La loi habilitante décrit généralement et amplifie les pouvoirs et la responsabilité de l'Office de l'Ombudsman (l'obligation de le faire est souvent mentionnée dans la constitution du pays concerné):

(a) *Gambie*: La Loi sur l'ombudsman 3 de 1997 énonce les pouvoirs, devoirs et fonctions.

(b) *Côte d'Ivoire*: La loi organique n ° 2007-540 définit les fonctions, l'organisation et les opérations.

(c) *Ethiopie*: Proclamation no 21 de 2000 prévoit la mise en place et prévoit, entre autres, les pouvoirs et fonctions.

(d) *Burundi*: La loi n ° 1/04 du 24 Janvier 2013 modifiant la loi n ° 1/03 du 25 Janvier 2010 sur l'organisation et le fonctionnement de l'Ombudsman.

(e) *Namibie*: Les pouvoirs, devoirs et fonctions sont articulés - comme l'exige la Constitution - dans la Loi 7 sur l'ombudsman de 1990.

(f) *Ile Maurice*: La Loi de 1969 sur l'ombudsman et dans une moindre mesure la Loi sur la Commission de la fonction publique.

(g) *Tanzanie*: Les fonctions et pouvoirs de la Commission sont prévues par la Loi sur la bonne gouvernance et les droits de l'homme (7 en 2001).

(h) *Mozambique*: Loi 7 (article 15) de 2006 et le décret 3 de 2013 (une nouvelle structure proposée du Bureau du *Provedor de Justicia*) traitent de création, le mandat, les pouvoirs et la structure.

Les attributs, organisation et fonctionnement du Bureau sont peut-être plus intégrés dans le cadre juridique en Côte d'Ivoire fortement que dans d'autres pays de l'échantillon, ce qui est digne de considération par l'AOMA. L'insertion de l'institution d'Ombudsman dans les lois organiques est une alternative possible qui peut garantir les degrés élevés de stabilité pour l'institution.

Mandat et Centre d'intérêt

Une grande permutation des éléments relatifs au «classique» (qui traite de cas de mauvaise gestion / bonne gouvernance seulement) et «hybride» (qui traite des cas de mauvaise gestion et d'autres questions telles que la corruption et les droits de l'homme) modèles d'Ombudsman étaient évidentes. Organismes nationaux officiels relatifs aux droits de l'homme et la corruption se produisent dans sept des huit pays de l'échantillon (La Gambie est la seule exception apparente). Ceci est important étant donné que si ces organes n'existent pas, le mandat et l'orientation de l'Ombudsman est susceptible d'être plus large, et vice-versa. L'Ethiopie et l'Ile Maurice sont les seuls pays où le mandat et l'orientation des bureaux ont été alignés sur le modèle classique ou très proches de celui-ci. Les Questions en dehors du domaine de mauvaise administration dans le mandat de certains pays, comprennent, entre autres : les violations des droits de l'homme; la corruption et l'abus de pouvoir, le pouvoir de contrôler l'administration des entités publiques ; participer à la réconciliation et les efforts de paix (même à l'étranger) ; promotion du dialogue entre les citoyens et les communautés, la promotion de la cohésion sociale, la protection de l'environnement et les questions de travail. *Il devrait y avoir un mandat et orientation très clairement défini pour l'Ombudsman, et peut être une*

tendance d'orientation vers ceci comme norme par l'AOMA. Si les organes anti-corruption ou des droits de l'homme existent, le mandat d'enquêter sur ces questions devrait idéalement être transféré à eux, afin d'éviter les doubles emplois de la fonction, la confusion et l'inefficacité. En Côte d'Ivoire, la fonction de médiation important de son bureau semble se conformer à de nombreuses fonctionnalités de la norme «modèle de médiation» dans la théorie et la pratique de règlement des conflits. Considérant ce modèle de médiation peut être pertinent pour la définition des ces questions dans les normes directives de l'AOMA.

Statut des décisions et assurance du respect des recommandations et des mesures correctives

Dans tous les pays, à l'exception de la Gambie, l'état initial de décisions est consultatif et sous la forme de recommandations qui n'ont pas le pouvoir exécutif, et il n'y a pas de pouvoir d'arrestation ou de détention. Les décisions sont généralement mises en œuvre par la médiation, la négociation et la persuasion. Il y a, cependant, des options et des procédures variées qui peuvent avoir un impact sur l'intimé s'il y a non-conformité aux recommandations. En Namibie, le non-respect peut être résolu par le recours au parlement ou aux tribunaux (par l'Ombudsman) ; en Ile Maurice un rapport et des recommandations peuvent être faites au ministre concerné ou au Premier ministre, ou un nouveau rapport peut être déposé au Parlement ; en Tanzanie, les recommandations peuvent être appliquées au tribunal en dernier recours, en Ethiopie l'autorité individuelle ou d'un gouvernement défaillant peut être poursuivi et les rapports spéciaux peuvent être soumis au Comité délégués de la Chambre, et en Mozambique, l'Ombudsman peut s'attendre au ministre compétent pour faire respecter les recommandations. En outre, le non-respect peut, notamment, être également appliqué par la surveillance ad hoc et l'exposition aux médias (Burundi). *En ce qui concerne les mesures visant à assurer le respect des recommandations, afin d'assurer l'indépendance et l'impartialité du Bureau de l'Ombudsman, le recours ne devrait pas être fait à l'exécutif, les ministres du gouvernement ou le parlement.*

Etendue de compétence

Les personnes morales ou physiques qui ne peuvent pas être objet d'enquêtes comprennent généralement l'exécutif et les judiciaires, tandis que les questions devant les tribunaux sont aussi généralement en dehors des limites. A d'autres égards, les limites de la puissance de l'Ombudsman se rapportent à une grande variété de circonstances dans les différents pays. *Dans l'intérêt de l'égalité et de l'équité, l'exécutif ne devrait pas être exclu de la compétence de l'Ombudsman, et dans l'intérêt de l'indépendance du Bureau, l'exécutif ne devrait pas avoir le pouvoir d'initier ou d'arrêter les enquêtes de l'Ombudsman / Commission / médiateur.*

Mandat, procédures de nomination et qualifications requises

Il existe une très grande variété de procédures de nomination, et l'Ombudsman (et leurs adjoints) sont nommés pour des périodes initiales allant de trois à six ans - rarement sans

option de renouvellement (Burundi seulement). Il existe diverses options de renouvellement, allant jusqu'à aucune spécification / limitation à cet égard. Les Ombudsman et ses adjoints sont généralement nommés pour le même mandat, sauf en Côte d'Ivoire, où les médiateurs régionaux sont nommés pour une période plus courte sur la base d'un décret présidentiel. Un cadre juridique est souvent nécessaire de la personne nommée, bien que les critères réels (et le nombre de critères) relatives à un candidat potentiel varient considérablement. Les nominations sont généralement faites par l'exécutif sur les conseils de diverses personnes et / ou organismes. Cependant, ils sont apparemment faits sans la participation initiale de l'exécutif en Ethiopie, au Burundi et en Mozambique. La nature de la participation qui doit être donnée à l'exécutif varie également abondamment. Les organes consultatifs concernés à cet égard comprennent l'Assemblée nationale (ou équivalent) ou le président de celui-ci (Côte d'Ivoire), les comités de nomination, et la Commission du service judiciaire (Namibie). C'est seulement en Côte d'Ivoire où il n'y a pas de procédure de nomination ou qualifications requises prévues par la loi et les décisions à cet égard sont à la discrétion du président. La Commission de la fonction publique en Ile Maurice nomme tous les membres du personnel qui sont inférieurs à l'Ombudsman dans le bureau, tandis que l'Ombudsman est nommé par le président. *Sauf pour les nominations de courte durée où un renouvellement pourrait être une option, une seule nomination de cinq à sept ans est recommandée (au moins un an de plus que la durée de la législature). Les limitations de ré-nominations doivent être envisagées et une évaluation du rendement d'un Ombudsman cherchant nomination pour un second mandat serait utile. L'expérience juridique / qualification (étant souvent un juge), est une qualification souhaitable pour une personne nommée Ombudsman et quelques critères généraux de qualification doivent être inscrits dans la loi habilitante et / ou dans la constitution. Un Ombudsman ne doit pas être membre d'une partie politique. Le processus de nomination devrait être aussi transparent, équitable et aussi inclusif que possible, et impliquer les pouvoirs exécutif, législatif ou autre organe élu, et un organe à partir duquel un conseil sage, informé et impartial peut être demandé - comme la Commission du service judiciaire. Un avocat impartial ne peut être dérivé d'un organisme créé spécialement à cet effet par l'Assemblée législative, et en particulier par l'exécutif. Une procédure impeccable pour la sélection des commissaires existe en Tanzanie, et peut-être un autre exemple de meilleure pratique (il est exceptionnel en termes de procédure et la qualité et l'étendue de l'entrée qui alimente la procédure). Il doit y avoir une description détaillée de la procédure méticuleusement chronologique de nomination.*

Motifs et procédures de révocation

Tous les pays semblent avoir une suite de motifs bien établis pour la révocation de l'ombudsman bien que les processus de révocation soient variablement développés et définis. Les motifs de révocation sont généralement: inaptitude / incapacité d'exercer les fonctions pour une raison quelconque, maladie, mauvaise conduite / faute, la perte de l'impartialité, la corruption, l'invalidation et l'incompétence. En termes de processus réel de révocation, le chef de l'Etat (président) est souvent impliqué et rend généralement la

décision finale sur le retrait, même si cela est souvent précédée par la nomination par lui d'une commission / un tribunal d'enquête qui doit le conseiller sur la question. En plus de cela, la Gambie nécessite un vote des deux tiers de la majorité à l'Assemblée nationale, et l'Ethiopie un vote à la majorité des deux tiers à la Chambre. Au Burundi et au Mozambique, l'Assemblée nationale est l'autorité de l'incitation (à la majorité des trois quarts est nécessaire au Burundi). La Namibie diffère de toutes les autres provinces et territoires en ce que le Médiateur peut être démis de ses fonctions par le président après une enquête et recommandation par la Commission de la fonction judiciaire. *Les motifs de révocation doivent être intégrés dans la législation pertinente et le cadre constitutionnel, et il devrait y avoir procédure méticuleuse dans le cas de retrait. Le législateur ou un autre organe élu devraient être impliqués dans le processus de révocation. Au moins qu'un vote à la majorité des deux tiers au Parlement soit indiqué. Quant à la nomination, une description détaillée de la procédure chronologique devrait, idéalement, être mis en place.*

Dispositifs de Rapports, la supervision et la reddition de comptes

L'Ombudsman fait rapport invariablement au Parlement (également à la Chambre haute au Burundi) et le pouvoir exécutif, qui ont tous deux «contrôle» sur l'institution, bien que l'Ombudsman n'ait pas forcément à leur rendre comptes en termes de la Constitution et la législation habilitante. Le contenu de la supervision consiste par rapport annuel, et parfois les rapports trimestriels ou spéciaux (au besoin) qui sont soumis au cours de l'année dans certains pays. Le rapport peut être déposé devant le Parlement (parfois comme une présentation publique par l'Ombudsman), mais parfois par un comité (Ethiopie) ou un ministre du gouvernement (Tanzanie). Une dérogation à cette procédure existe en Côte d'Ivoire, où le rapport annuel est soumis uniquement au président et au président de l'Assemblée nationale, et non à l'Assemblée en soi. C'est le seul pays où l'Ombudsman ne fait pas rapport d'une certaine façon à la législature. L'Ethiopie, la Namibie et le Mozambique se distinguent, en ce que leurs rapports vont seulement au Parlement, et non à l'exécutif. Le contenu des rapports rapporte généralement à la nature de l'enquête et les recommandations formulées, les difficultés des enquêtes, et le degré de conformité avec les recommandations correctives. En Gambie, les noms des parties soumises à l'enquête ne sont inclus que dans un rapport au président et non pas dans le rapport distinct destiné à l'Assemblée nationale, alors qu'au Burundi les noms des plaignants et le personnel des autorités administratives enquêtés sont exclus du rapport. *Rapports au Parlement (habituellement chaque année au moins) pourrait être un critère normatif pour AOMA, mais avec une possibilité de faire rapport à l'exécutif pour question de courtoisie. La question de responsabilité doit être traitée avec soin et en détail dans une législation pertinente et possiblement la constitution.*

Le modèle de financement et d'allocation budgétaire

Dans la plupart des pays, le budget provient entièrement des caisses de l'Etat, et est généralement autorisé par le Parlement. Le Bureau de l'ombudsman en Éthiopie est actuellement, en plus, bénéficiant d'une subvention de trois ans de la Banque mondiale, et est seulement l'un des deux pays (l'autre étant le Burundi) qui peuvent

s'approvisionner en dehors des subventions en vue de compléter son budget. La Namibie et le Mozambique sont les seuls pays où le budget de l'Office est géré par un ministère du gouvernement - dans les deux cas par le ministère de la Justice. Il n'est pas toujours clair comment le Parlement est impliqué dans la gestion et l'allocation du budget, cependant, bien que l'Éthiopie, l'Île Maurice et éventuellement la Côte d'Ivoire obtiennent leurs fonds directement à partir de la trésorerie. Il est également incertain comment la rémunération de l'Ombudsman est déterminée à travers les pays de l'échantillon, même pour le cas de la Côte d'Ivoire où la rémunération du Médiateur et du Médiateur régional est déterminée par un décret présidentiel. *La réglementation et la définition de tous les processus financiers sont des questions qui devraient être intégrées dans la loi habilitante, afin de garantir le Bureau de l'ombudsman et de lui donner l'indépendance. Le budget devrait provenir directement de la trésorerie, et non d'un vote sur le budget ou l'attribution d'un ministère du gouvernement ou d'un département spécifique. Il n'est également peut-être pas souhaitable, sauf dans des circonstances exceptionnelles, d'avoir la possibilité de s'approvisionner en dehors de financement intégré dans les règlements statutaires, ce qui pourrait potentiellement compromettre l'indépendance de l'Office.*

Nomination et révocation du personnel subalterne

Il y a un large éventail de procédures de nomination et de révocation du personnel, mais ils peuvent être divisés en trois groupes : (1) le Bureau de l'Ombudsman est entièrement indépendant en termes de procédures, (2) il y a une participation nominale de l'exécutif / Parlement, et (3) il y a une forte implication de l'Etat ou le parlement. Le premier groupe comprend les bureaux en Gambie, l'Éthiopie et le Mozambique, mais il peut y avoir une certaine influence de l'Etat dans ce que les procédures de service civil sont utilisés pour mettre en œuvre et administrer la nomination, et en Mozambique les personnels peuvent seulement être choisis dans les ministères gouvernementaux. Le deuxième groupe comprend la Côte d'Ivoire et au Burundi. En Côte d'Ivoire, le médiateur régional et le secrétaire général sont nommés avec la participation de l'exécutif et ministre compétent après avis du médiateur, bien que d'autres nominations sont à l'entière discrétion du médiateur. Au Burundi, les nominations et les transferts sont effectués par le Bureau de l'ombudsman, mais seulement après consultation avec le Bureau de l'Assemblée nationale. Le troisième groupe comprend l'Île Maurice (personnel nommé par la Commission de la fonction publique), la Namibie (nomination et la révocation par l'Etat), et la Tanzanie. *La nomination et la révocation du personnel subalterne devraient être la responsabilité de l'Ombudsman et ses adjoints, la participation par le législateur / Parlement, l'exécutif et la bureaucratie gouvernementale dans le processus de nomination / de révocation devrait, idéalement, être évitée. La préparation des directives détaillées pour la nomination et la révocation du personnel dans les bureaux de l'Ombudsman doit être envisagée. En termes de procédures de nomination, le Bureau de la Gambie peut-être le plus inclusif et transparent et est peut-être un exemple de bonne pratique. La procédure comprend le placement de publicités et des interviews effectuées par un groupe soigneusement sélectionné de l'Office, en présence d'un expert national approprié.*

Approche d'enquêtes et durée (temps de réponse)

Il existe une grande variation dans l'approche adoptée pour les enquêtes. Le processus, cependant, est invariablement comme suit: (1) les plaintes directes, orales ou écrites sont faites, l'Ombudsman peut également initier une plainte lui-même dans certains cas (la Côte d'Ivoire, Tanzanie), (2) la recevabilité d'une affaire est alors évaluée et, si admissible, est confiée à un enquêteur approprié; (3) une lettre est souvent rédigée à la personne / département contre qui la plainte a été déposée, ou une autre forme de communication (appel téléphonique) est utilisée; (4) l'interview peut (par exemple la Gambie et Ile Maurice) ou ne peut pas être tenue à huis clos, et parfois des audiences publiques et des enquêtes sont organisées (notamment en Tanzanie), (5) des citations à comparaître peuvent être utilisées et fouille des prémisses si nécessaire, après un avis sera donné (Namibie); (6) les enquêteurs font ensuite recommandation ou des recommandations et celles-ci sont envoyées / proposée à l'intimé, alternativement le cas peut être révoqué; (7) la médiation et la conciliation peuvent alors se divertir; (8) s'il n'y a pas de réponse à l'égard de la recommandation, l'Ombudsman peut saisir un tribunal pour une prohibition pour imposer le respect (Namibie), lancer les réclamations civiles (par exemple la Namibie) ou la substance (comme un rapport) peut être soumis à des médias ou un comité permanent du parlement ou similaire (par exemple en Ethiopie, Namibie). La durée d'un cas varie en longueur; cas plus complexes peut prendre jusqu'à deux ans ou plus à résoudre, mais la durée moyenne est de trois à six mois; l'Ethiopie avait expérimenté des cas urgents qui seraient être résolus dans deux jours. *La médiation et la conciliation se produisent apparemment dans quatre pays et sont dignes de figurer dans les normes normatives. La proposition du délai de traitement pour les différentes catégories d'enquêtes peut être utile dans le fonctionnement et l'élaboration des normes.*

Degré d'acceptation des résultats et leur mise en œuvre

Il semblait y avoir une acceptation très élevée des résultats, celle-ci varie de 70-100%. La Gambie a indiqué une acceptation quasi universelle des conclusions, qui peuvent être attribués à des décisions ayant le statut d'une ordonnance du tribunal. D'autre part, le taux d'acceptation proche de 100% de l'île Maurice a été déclaré comme un résultat de la grande étreinte par la population du fonctionnement du Bureau de l'Ombudsman. Lorsque les pays ont signalé l'écart de l'acceptation, les raisons généralement invoquées étaient les retards dans les plaintes de déclaration, défaut de compromis, et un manque de fonds lors d'une recommandation ou d'assainissement des incidences financières ou monétaires (généralement une compensation pour le plaignant).

Atténuation des interférences politiques et mesures appropriées

La plupart des pays ont estimé qu'ils n'avaient connu aucune forme d'ingérence politique, et que les déclarations relatives à l'indépendance et l'interférence avec les activités de l'ombudsman dans la constitution et la législation permettent d'atténuer le risque

d'ingérence politique. Burundi est allé plus loin déclarant que le Bureau de l'ombudsman, dans sa forte démonstration d'agir d'une manière indépendante, elle-même se protège contre toute ingérence politique. Aucune juridiction n'avait une mesure spécifique visant à atténuer l'ingérence politique en place. Seulement le Burundi et la Tanzanie ont cité des exemples d'ingérence politique, mais en Tanzanie ceci était indirect. Au Burundi l'ingérence était au niveau de la direction et municipal. En Tanzanie, la retenue de soutien financier adéquat a été considérée comme une forme indirecte de l'ingérence politique, et cela semble avoir été tragique dans le passé. La Namibie a indiqué que le gouvernement avait activement soutenu l'indépendance du bureau.

L'ingérence politique doit être mentionnée dans le cadre constitutionnel et juridique - peut-être même une référence spécifique au rôle potentiel de l'exécutif et les chambres haute et basse du parlement.

Réalisations récentes citées

Une analyse a été faite de toutes les questions que les bureaux des différents pays ont déclarées comme étant leur succès au cours des dernières années, et ceux-ci ont été classés en grands thèmes. Ces thèmes étaient tous positifs ou développementaux. Les thèmes rapportés par presque la moitié des pays sont les suivants: (1) la promotion de la sensibilisation des citoyens et le gouvernement, (2) l'amélioration de l'efficacité dans le traitement des plaintes, et (3) l'établissement et la mise en place de nouveaux bureaux (ou le nouveau Bureau de l'ombudsman lui-même en Mozambique). Le premier thème parle de la signification de faire connaître l'importance et la pertinence de l'institution de l'Ombudsman ou semblable à celle-ci. Le troisième thème se réfère à la création de nouveaux bureaux régionaux, rétablissement de l'institution en soi, et l'établissement du Bureau de l'Ombudsman du Mozambique. Ce sont tous les développements positifs (l'Office en Côte d'Ivoire, par exemple, a été rétabli après la récente guerre civile).

Faire la publicité de l'importance et intérêt de l'institution de l'Ombudsman ou semblable à celle-ci peut-être un domaine d'intervention important pour l'AOMA et la CROA, en termes de suggestion de la route à suivre, en fournissant tous les documents appropriés.

Plaidoyer et sensibilisation à l'échelle nationale, et la consultation et collaboration internationale et nationale

Tous les pays se réfèrent à la collaboration et la consultation régionale avec les différents organes / entités nationales et / ou régionales, mais les relations avec les organisations internationales (AOMA excepté) étaient limitées. La Gambie, la Côte d'Ivoire et l'île Maurice ont déclaré peu ou rien sur les relations internationales. Pour les autres pays, à l'égard de la collaboration / interaction internationale, ont été mentionnés: l'IOI, l'AOMF, les Ombudsman africains et européens Individuels, le Secrétariat des Institutions Nationales des Droits de l'Homme et la Commission Africaine des Droits Humains et des Peuples (CADHP). À l'échelle nationale, les pays se réfèrent à l'interaction avec un large éventail d'organismes gouvernementaux; les différents organes des droits de l'homme, les ONG et les OSC, et même une variété de groupes religieux (notamment au Burundi).

Sinon, les organismes nationaux collaborateurs inclus: les ministères du gouvernement / secrétariats; la Commission électorale nationale indépendante, la commission nationale des biens fonciers et autres actifs; la Commission nationale indépendante des droits de l'homme au Burundi, et la Commission nationale de planification en Namibie. Mozambique réfère à l'interaction avec de nombreux échelons et autorités du gouvernement, notamment: le président du pays, le Président du Parlement, le Premier ministre, les gouvernements provinciaux et locaux, et les autorités locales traditionnelles. Très peu a été dit sur les organisations et les consultations individuelles sur les questions difficiles, en dehors de la référence à des organismes gouvernementaux et des experts dans leurs domaines (Mozambique). La Gambie est le seul pays qui fait référence à un programme de sensibilisation / plaidoyer apparemment réussie qui comprend des ateliers et de radio. *L'AOMA et le CROA devraient sensibiliser les Etats membres sur la nature de l'institution d'Ombudsman, sa fonction, et son mandat typique, le but et le rôle. L'AOMF à une adhésion internationale des États membres de la francophonie et 16 États membres de l'AOMA y sont membres. Étant donné que les deux associations (AOMA et AOMF) ont une mission semblable, une sorte de coopération et collaboration sera justifiée. L'AOMA devrait également collaborer avec les organismes régionaux tels que le Secrétariat des institutions nationales des droits de l'homme et la Commission africaine des droits humains et des peuples (CADHP). Le rôle de la Gambie en matière de plaidoyer et de sensibilisation peut être un exemple de bonne pratique pour l'AOMA quand il s'agit de recommander des procédures de sensibilisation et d'information. Une option pour les grands pays avec plus de ressources pourrait être de créer une unité distincte dans l'organigramme pour les activités de sensibilisation et de communication.*

Valeur des initiatives d'AOMA dans la conduite de plaidoyer et de sensibilisation et l'amélioration de l'institution d'Ombudsman

En dehors de la Namibie et de la Tanzanie, les pays étaient superficielles sur les contributions de l'AOMA au plaidoyer, à la sensibilisation et à l'amélioration du Bureau / institution, l'Ombudsman de l'Ile Maurice dit que les initiatives de l'AOMA ont eu peu d'impact. Les pays ouest-africains ont valorisés les réunions (régionales) de l'AOMA et commentés sur l'échange d'informations (notamment sur les bonnes pratiques) et la facilitation de la coopération; l'accent sur les questions régionales a cependant été suggéré (Côte d'Ivoire). Le Burundi a commenté sur la valeur d'experts des États membres de l'AOMA. La Mozambique a valorisés le partage de l'information et de la formation. L'Ombudsman de la Namibie s'est lamenté sur le manque d'appropriation / intérêt par les membres de l'AOMA, et souhaite que l'organisation devienne plus fonctionnel et avec un secrétariat permanent. La Tanzanie a été plus positive sur l'apport de l'AOMA que tout autre pays, en valorisant l'AOMA dans: l'organisation de réunions, faciliter le partage de l'information par la tenue d'ateliers et d'autres événements, et son rôle dans la recherche et le partage (y compris sur les bonnes pratiques) des informations. Comme déjà indiqué, les réponses des pays de l'échantillon sur les initiatives de plaidoyer et de sensibilisation de l'AOMA et amélioration des institutions, ont été assourdies. *Les questions et activités que les pays apprécient le plus actuellement*

sur AOMA devraient être accentuées. Celle-ci sont: l'organisation de réunions régionales, l'échange d'informations; l'apprentissage entre pairs, des séances d'information sur les meilleures pratiques; faciliter la coopération à tous les niveaux, la formation et ateliers de toutes sortes; l'envoi d'experts aux Etats membres des bureaux nouvellement établis, les activités de recherche; passer plus de temps à voyager aux Etats membres, et en offrant des encouragements, des conseils et de soutien. L'AOMA doit faire pleinement usage de la puissance de l'informatique. Beaucoup peut être fait pour améliorer toutes les difficultés de communication en ayant un site Web entièrement fonctionnel et autonome avec un grand nombre de ressources nécessaires disponibles. Les forums et les groupes de messagerie en ligne, pourraient également fournir une expérience riche pour les conversations communautaires, les débats, les interactions et l'apprentissage par les pairs.

Les suggestions pour l'amélioration et les difficultés

Les thèmes qui ont été rapportés par au moins la moitié des pays sont les suivants: (1) l'accessibilité des régions éloignées de bureau / atteindre les milieux reculés; (2) l'extension aux bureaux régionaux (décentralisation); (3) insuffisance des ressources financières; (4) la résistance du gouvernement à des conclusions / entraîne des retards; (5) le manque d'espace de bureau et de l'infrastructure, et (6) le manque de personnel (y compris les postes vacants). *Les problèmes liés aux procédures de nomination et de l'indépendance budgétaire sont un thème récurrent et méritent une attention.*

Il y avait des différences significatives entre un grand nombre de thèmes entre le Bureau du Médiateur et celui d'Ombudsman dans les pays de l'échantillon. La Côte d'Ivoire était le seul bureau de type médiateur, de ce fait les généralisations et les recommandations concernant les différences ne peuvent pas être faites. Une recherche future examinant au moins deux pays supplémentaires en Afrique de l'Ouest utilisant le système de médiateur est fortement recommandée.

Le système médiateur

Côte d'Ivoire est le seul pays avec un système de médiateur vrai. Le système en Côte d'Ivoire se distingue de tous les autres pays à travers un éventail de domaines, y compris la nature de la loi habilitante utilisé, l'accent mis sur la médiation, processus de nomination, d'établissement des rapports et la supervision. Il est fortement recommandé que l'AOMA soutient également la recherche dans le système de Médiateur de ses pays membres, comme des généralisations ne peuvent être fondées sur des données provenant d'un seul pays, au moins deux autres pays ayant un système de médiateur doivent être analysés. Suite à cette recherche, recommandations pourraient être faites sur la meilleure façon de réviser les normes de l'AOMA pour accueillir convenablement et équitablement les deux systèmes.