



مركز بحوث الرقابيين الأفارقة

African Ombudsman Research Centre

Centre de Recherche des Ombudsman Africains

Centro de Investigação da Provedoria de Justiça Africana

PROGRAMME DE RENFORCEMENT DES CAPACITES

A. Introduction

L'Association des Ombudsman et Médiateurs Africains(AOMA) est une organisation régionale « d'Ombudsman » et médiateurs en Afrique. A l'heure actuelle l'AOMA compte 36 membres d'Etats africains. L'AOMA a comme objectifs d'encourager la création des institutions de médiations africaines, de fournir des informations, la formation et le développement des bureaux de « l'ombudsman »et ses personnels, à promouvoir la bonne gouvernance, l'indépendance et l'autonomie des bureaux « d'Ombudsman » et de favoriser l'affiliation et maintenir la liaison entre bureaux d'Ombudsman et d'autres institutions et organisations compétentes.

Le Centre recherche des « Ombudsman Africains » (AORC) est une initiative de l'AOMA dont le secrétariat est le Protecteur publique Sud-Africain. L'objectif de l'AORC est de servir de point focal pour les bureaux « d'Ombudsman » en Afrique, en coordonnant leurs activités et de les soutenir avec la fourniture d'information et de formation, et d'agir en tant que point de liaison avec tous les acteurs impliqués dans l'amélioration du gouvernance d'entreprise en Afrique.

L'un des objectifs principaux d'AOMA est d'encourager la création, le développement et la promotion des institutions des Médiateurs Africain par un soutien mutuel, la coopération et les activités conjointes à travers le partage d'informations, la formation et le développement de « l'Ombudsman » et de son personnel.

Le rôle de l'AORC est de fournir aux membres d'AOMA et des institutions « d'Ombudsman » des services dans les domaines suivants: information, de coordination, de formation, de plaidoyer et de la recherche.

B. Contexte

La 'GIZ' prend en charge l'information, la coordination, la formation, la sensibilisation et la recherche de l'évaluation des besoins d'AOMA qui informent le fonctionnement de l'AORC. L'évaluation des besoins consistait de bureau-basé sur la recherche, de l'analyse au quelle un questionnaire a été développé et distribué aux bureaux de « l'Ombudsman » et des membres d'AOMA. Le rapport d'évaluation des besoins a été présenté et discuté lors d'un atelier des états-membres d'AOMA lors du lancement de l'AORC. Il a souligné le besoin urgent de formation, en particulier dans les aspects pratiques de l'exploitation de bureau de l'Ombudsman. Les principaux aspects inclus les techniques d'enquête et la rédaction de rapports/ recommandations.

Il est devenu évident que les membres d'AOMA ont besoin d'une assistance dans les domaines identifiés par l'ICTAR dans ces Objectifs (information, de coordination, de formation, de plaidoyer et de recherche) à des degrés divers. La plus forte demande semble être dans les domaines de l'information et de la formation, principalement dans les aspects pratiques du fonctionnement d'une organisation de type « Ombudsman ». Il y avait aussi un intérêt porté à une plus grande coopération entre les organisations« d'Ombudsman »sur une base plus fréquente.

C. Proposition des cours

Etant donné que le défi le plus faisant face AOMA est lié au renforcement des capacités et le renforcement des institutions, les cours suivants sont proposés pour faire partie du programme de formation d'AORC :

3.1

Titre du Cours	Formation d'enquête dans les bureaux « d'Ombudsman » (Anglais et Français)
----------------	---

Plan du Cours	<ul style="list-style-type: none"> a) Historique de la fonction de l'Ombudsman b) Comprendre le mandat d'un Ombudsman. c) Techniques d'entrevue. d) Prendre des déclarations. e) Techniques d'investigation f) Analyse preuve g) Rédaction du rapport
Apprenants visés	Investigateurs dans les bureaux d'Ombudsman
Niveau	Débutant et intermédiaire
Durée du Cours	8 Jours
Qualification	Cours Accrédité par l'Université

3.2

Titre du Cours	Formez les Formateurs - Formation d'enquête dans les bureaux « d'Ombudsman » (Anglais et Français)
Plan du Cours	<ul style="list-style-type: none"> a) Comment apprend-on? b) Planter le décor (Contexte) c) Techniques de Facilitation d) Environnement d'apprentissage e) S'autogérer f) Séances pratiques
Apprenants visés	Ceux qui ont complété la Formation d'enquête dans les bureaux « d'Ombudsman »
Niveau	Confirmé
Durée du Cours	2 jours
Qualification	Certificat

3.3

Titre du Cour	Formation en communication linguistique
Plan de Cours	Introduction à l'Anglais et Français élémentaires (parlé et écrit, correspondance commerciale)
Les apprenants visés	Médiateurs (Ombudsman)
Durée des Cours	2 semaines
Niveau	Débutant et intermédiaire
Qualification	Certificat (exemple : Par l'Alliance Française)

3.4

Titre du Cour	Introduction au Médiation (Ombudsman) (Anglais et Français)
Plan du Cours	Histoire, pouvoir et principes
Les apprenants visés	Les Médiateurs (Ombudsman) et les Médiateurs associés
Niveau	Débutant et intermédiaire
Durée de Cours	2 jours
Qualification	Certificat

3.5

Titre de Cours	Les compétences en gestion et leadership
Plan du Cours	Apprendre à diriger (défis, transition, l'excellence du leadership, Gestions des Ressources Humaines et Financières.
Les apprenants visés	Les Chefs des services, les Médiateur (Ombudsman), /chef de direction, les cadres supérieurs
Niveau	Confirmé
Durée de Cours	5 Jours
Qualification	Certificat

3.6

Titre de Cours	La formation en bonne gouvernance
Plan du Cours	Le droit administratif, le droit constitutionnel et appliqué, la gouvernance d'entreprise et autres questions juridiques cruciales sélectionnées.
Les apprenants visés	Médiateur (Ombudsman, chefs de service /chef de la direction, les cadres supérieurs Ombudsman et les fonctionnaires
Niveau	Confirmé
Durée de cours	
Qualification	Certificat

3.7

Titre du Cour	Maitrise en Etude de Médiation (Ombudsman)
Plan du Cours	<p>Le développement et le contexte des organisations de médiation: les principes de bonne gouvernance et les normes de médiation nationaux et internationaux, la diversité, les principes de traitement des plaintes, les attentes de service à la clientèle.</p> <p>Évaluation de la plainte: la clarification et la compréhension de la plainte; décider si elle relève de la juridiction; décider d'enquêter, de recommander un resolution de conflit alternative ou de la rejeter.</p> <p>Le rôle de l'enquêteur: pouvoirs et les limites de l'enquête, la gestion des attentes, la planification de l'enquête, l'objectivité / polarisation / hypothèses, ce qui peut aller mal.</p> <p>Analyse des plaintes; compétences en lecture proche, l'analyse, la réflexion critique.</p>

	<p>Types de preuves, trouver, évaluer, tester et analyser des preuves, normes de preuves, la preuve et des conseils experts.</p> <p>La communication verbale et non verbale, les obstacles à la communication.</p> <p>L'obtenu de témoignage verbale: la planification des interviews - heure et le lieu; capacité d'écoute et de questionnement actif, l'enregistrement, la transcription et la prise de notes, la sensibilisation culturelle.</p> <p>Les approches à la prise de décision, raisonnement structuré, la trouve des défauts dans un argument.</p> <p>Construire des recommandations, des orientations et des pratiques sur les voies de recours; résolution; excuses.</p> <p>La pensée critique lors de l'écriture (l'identification ou la signalisation de la direction de l'argument); transmettre des messages difficiles.</p> <p>Rédaction des rapports, les éléments principaux d'un rapport d'enquête; anticiper les réponses à un rapport, répondre aux commentaires et réactions, l'efficacité des documents et rapports écrits.</p>
Les apprenants visés	Etudiants de troisième cycle
Niveau	Confirmé
Durée de cours	2 ans
Qualification	Maitrise

D. FORMATION DE COURS ET DE PROGRAMMES D'AUTRES SERVICES FOURNISSEURS POUR OMBUDSMAN

- a) Le Centre Africain de Formation et de Recherche Administratives pour le Développement (CAFRAD) est une organisation intergouvernementale panafricaine, créée en 1964 par les gouvernements africains, avec un soutien de l'UNESCO. Elle est la première

unique formation panafricaine et centre de recherche dans le continent pour l'amélioration l'administration publique et de gouvernance en Afrique. Son siège social est situé à Tanger (Maroc). L'adhésion est ouverte à tous les pays africains: à l'heure actuelle, le CAFRAD a une adhésion de 36 Etats¹. CAFRAD offre assistance technique et formation aux gouvernements Africains, et en mai 2010 avait organisé une conférence intitulée "Promouvoir la bonne gouvernance» pour les Ombudsmans et le bureaux de lutte contre la corruption dans les institutions publiques en Afrique² ». Le Centre a organisé des conférences qui traitent de questions liées aux médiateurs, y compris la question de savoir pourquoi la corruption en Afrique est encore élevée, indépendamment de la mise en place des Ombudsman et des bureaux de lutte contre la corruption³.

- b) La formation est également assurée par l'Association International « d'Ombudsman », qui a mis au point "un format très réussi de l'éducation, le renforcement des compétences, et une théorie qui combinent les deux pour fournir un nouveau et expérimenté Organisation d'Ombudsman avec des approches pratiques pour résoudre les problèmes de son / sa respectif environnements ». L'Organisation offre au Médiateur **l'Ombudsman 101 Cours, l'Ombudsman 101 PLUS Cours, le cours intermédiaire, le cours avancé et des cours spécialisés annuellement.**⁴ Il convient toutefois de noter que les organisations d'Ombudsman sont très différentes⁵ de médiateurs classiques car ils traitent avec les gestionnaires et les employés, les clients et les autres parties prenantes d'une société, université, organisme non gouvernemental ou autre entité et non les gouvernements.
- c) Les membres du Réseau européen d'Ombudsman échange d'informations sur le « EU » le droit communautaire et les meilleures pratiques par le biais des séminaires et des réunions, d'un bulletin d'information régulier, d'un forum de discussion électronique et un service de nouvelles électroniques quotidiennes⁶.
- d) L'Institute International d'Ombudsman propose des formations classiques aux Ombudsman, en collaboration avec les Services de gouvernance et de gestion International (GMSI) à Londres. Les cours suivants sur les travaux de l'Ombudsman sont offerts par GMSI:
- Changement de fonction de l'Ombudsman - la conduite d'enquêtes, de gestion des opérations et de traitement des plaintes
 - Création des chiens de garde capable de renforcer le contrôle législatif du gouvernement
 - Faire de l'Ombudsman une institution effective dans la gestion et conduite de Complaintes

- Changement des fonction-conduite d'enquêtes d'Ombudsman, la gestion opérationnelle et gestion des plaintes »et« Gestion des institutions nationales des droits de l'homme
- e) Le Bureau d'Ombudsman d'Ontario offre le cours «SharpeningYourTeeth » ou « Aiguissez-vous les Dents »: Formation d'enquête avancée sur les chiens de garde d'administration
- f) De l'Administration Publique International Ltd (Londres) offre un cours de deux longues semaines, «Quand les citoyens se plaignent: le rôle de l'ombudsman dans l'amélioration des services publics »¹⁰. Les cours sont souvent organiser en partenariat avec l'école d'art, science sociales et Gestion de L'université « Queen Margaret University, Edinburgh »
- g) Les Ombudsman Francophones sont pris en charge par l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) (Association des ombudsmans et médiateurs)¹¹. Depuis 1992, le Médiateur de la République française a contribué au développement et au fonctionnement des institutions de médiation nationale et internationale, en favorisant ou facilitant la création d'institutions similaires dans les pays d'Afrique, assurant la formation des visiteurs d'outre-mer et encourageant des réunions dans le but de l'échange et la coopération.
- h) l'Institut de formation juridique professionnelle de l'Université de KwaZulu-Natal offre aussi des programmes de formation d'Ombudsman.