



Aiguisez vous les dents

FORMATION aux pratiques d'Ombudsman - ZAMBIE DU 11 AU 19 NOVEMBRE 2013



Definition de l'Association des ombudsmans et médiateurs africains (AOMA)

« L'Ombudsman est un fonctionnaire indépendant, impartial qui a le pouvoir et la responsabilité de recevoir, d'investiguer ou de traiter de façon informelle les plaintes des citoyens ordinaires relatives à des actions ou à des cas de mauvaise administration commis par certains organes de l'État (services et institutions de l'État) et, le cas échéant, de faire des observations et des recommandations ainsi que de publier des rapports ».

Sommaire

- Un programme de formation aux cadres des Ombudsman africains en 2 phases Page 2
- Zambie: La présidente de la Cour Supême ouvre les activités des enquêteurs de l'Ombudsman... page 3
- Hommage à Anton Palvadre, un ombudsman Estonien.....page 4
- La plainte de Mme Joyce Ibepage 5
- Historique de la fonction d'Ombudsman....page 7
- En Ouganda, le Médiateur a un pouvoir musclépage 8

Un programme de formation aux cadres des Ombudsman africains en 2 phases



L'enquêtrice Générale de la Zambie, Mme Caroline Sokoni, l'IOI, et le Centre de Recherche des Ombudsman Africains (CROA) ont offert un programme de formation aux cadres **des Ombudsman en Afrique**.

La formation était en deux phases:



- La première phase est intitulée « **Aiguisez-Vous Les Dents** » .

Assurée par une équipe de professionnels dirigée par le Médiateur du Canada, Mr. André Marin.

Elle a eu lieu du 11 au 13 novembre 2013, à l'hôtel Intercontinental de la capitale zambienne, Lusaka. La formation a traité les domaines principaux suivants:

- **Enquêtes systémique**

Ce thème a permis aux participants d'examiner les avantages et les enjeux des enquêtes systémiques et a montré comment elles peuvent être menées par tout bureau de l'ombudsman.

A travers cette séance, les participants ont appris entre autres à identifier les cas systémiques, à sélectionner les sujets d'enquête et à mener des enquêtes efficaces et productives, à partir des méthodes éprouvées conçues par l'Ombudsman de l'Ontario.

- **La planification d'une enquête**

Cette séance a couvert les principes fondamentaux qui sous-tendent les excellentes enquêtes. Elle a montré aux participants comment créer un... (....) => suite page 7

Technologie

L'imprimante 3D : une révolution technologique!

L'imprimante 3D a pendant longtemps été un fantasme, une technologie digne des plus grands films de science fiction capable d'exaucer le moindre de nos vœux. Cette technique révolutionnaire est aujourd'hui une réalité. Limitée jusqu'alors aux industriels à des tâches bien précises sous la forme de grosses machines, elle s'apprête désormais à rentrer dans nos foyers avec des capacités de reproduction quasi illimitées. Il s'agit sûrement de la plus incroyable innovation technologique de ce siècle. Chacun s'interroge sur le fonctionnement de ce nouvel appareil, et sur son influence prochaine sur notre quotidien.

Si le développement de cette machine révolutionnaire est pour le moment relativement discret, beaucoup n'hésitent pas à la qualifier comme l'amorce d'une troisième révolution industrielle. En effet, les économies d'argent et de temps sont colossales : selon l'industrie militaire américaine, qui use de plus en plus de cette technologie, l'impression 3D diminue 30 fois les coûts de production et 5 à 6 fois le temps de production, grâce à moins de main d'œuvre, moins de matériaux et des méthodes d'assemblage plus rapides et beaucoup moins coûteuses que des équipements traditionnels. Les perspectives économiques et industrielles sont donc plus que prometteuses...

Le Monde en bref

L'ex-otage Francis Collomp de retour en France après son évasion au Nigeria

Après son évasion au Nigeria, où il était détenu par un groupe islamiste depuis décembre 2012, Francis Collomp a atterri lundi matin près de Paris, accueilli par le premier ministre.

Italie : au moins neuf morts dans des inondations en Sardaigne

Au moins neuf personnes sont mortes lundi dans des inondations en Sardaigne, lorsque des pluies torrentielles se sont abattues sur cette île italienne, emportant des voitures, inondant des maisons et détruisant des routes.

Etonnés, les habitants de Tripoli découvrent l'armée Post de blog

L'armée s'est déployée dans la capitale libyenne pour la première fois depuis les affrontements sanglants survenus quatre jours plus tôt entre des groupes armés. Mais quelle armée ?

Centrafrique : l'ONU envisage l'envoi de 6 000 casques bleus

Le secrétaire général de l'ONU, Ban Ki-moon, propose au Conseil de sécurité cinq options pour rétablir la sécurité en République centrafricaine dans un rapport qui souligne la "grave détérioration de la situation".

(Suite page 7)

Zambie: La présidente de la Cour Suprême ouvre les activités des enquêteurs de l'Ombudsman

Longtemps attendue, la rencontre des Ombudsmans africains a finalement eu lieu à Lusaka, en Zambie, dans le cadre d'une formation des enquêteurs Ombudsman (Médiature). Les activités d'échange et de formation qui durent 10 jours, sont assurées par une équipe canadienne spécialisée dans le domaine de la Médiature. Il s'agit de l'Ombudsman de l'Ontario, André Marin et deux collaboratrices qui aborderont plusieurs thèmes parmi lesquels: l'enquête



systemique, la planification des enquêtes, les témoins et entrevues, l'évaluation des preuves, la communication, médias sociaux et technologie. Après le mot de bienvenue de Mme la Médiatrice de la Zambie, l'ouverture des activités de formation a été lancée par la vice présidente de la république de la Zambie, présidente de la Cour suprême. Dans son allocution, elle a qualifié ce moment de privilège. "c'est un privilège spécial pour moi car dans le passé, je faisais partie de vous et ce n'est pas chaque jour qu'on peut avoir l'opportunité de s'adresser à des professionnels comme vous (...). La Médiature a des pouvoirs juridiques qui lui permettent de l'exploiter pour mener à bien sa mission d'être du côté du plaignant, d'enquêter pour arriver à la vérité, mais il faut éviter des dérapages."

De son côté, l'Ombudsman namibien qui assure aussi la vice présidence de l'IOM (institut des Ombudsmans), a souligné que malgré les difficultés, la Zambie a réussi pour la première fois de coordonner et rassembler les anglophones et les francophones dans une seule

formation.

Prenant la parole, Mme l'ambassadrice de France en Zambie a exprimé sa joie d'être parmi les Ombudsmans et a reconnu qu'il y a encore du travail à faire pour l'indépendance de la Médiature. "Je pense aussi qu'un aspect de souveraineté important concerne la communication car il y a la nécessité de faire connaître votre travail pour que les citoyens aient finalement accès à vous", a indiqué l'ambassadrice de France en Zambie. Elle a conclu son mot, en invitant les séminaristes à tirer profit de ce séminaire, car, dit-elle, l'union fait la force entre médiateurs et la coopération entre francophones et anglophones assure l'échange d'expérience et permettra à la médiation d'avancer."

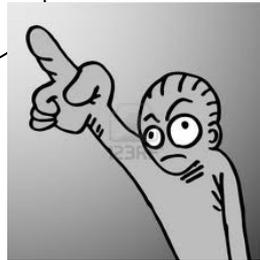
Dans son allocution d'ouverture, Mme Halima Traoré, Médiatrice de Burkina Faso et vice présidente de l'AOMA a qualifié la rencontre de défi aussi bien pour la Zambie « pour nous recevoir » mais également pour les participants francophones qui ont fait tout ce trajet pour se retrouver dans leur pays, la Zam-

bie. "Je dirai aux associations, qu'au delà des langues qui constituent des barrières, il est fort possible de renforcer la capacité, et je voudrai dire que les difficultés dans l'organisation n'ont pas manqué pour avoir rassembler tout ce monde et je voudrai dire merci à la « Médiatrice » de Zambie. Plusieurs membres des différentes Médiatures africaines participent au séminaire qui finira dans dix jours. Parmi les Médiatures ayant fait le déplacement, le Niger, le Tchad, la Namibie, l'Afrique du Sud, la côte d'Ivoire, la Tunisie, le Bénin, Djibouti, le Burkina Faso, Burundi. Etaient présents à l'ouverture et à la clôture, les Médiateurs suivants : Burkina Faso, Kenya, Afrique du Sud, Lesotho, Zambie, Namibie et Canada.

La Médiature du Tchad est représentée par deux conseillers chargés de missions auprès du Médiateur de la République en l'occurrence Ahmat Yacoub Dabio et Mme Solkem.



Arrêtes d'aboyer ça sert à rien d'en demander plus pour l'instant



Je suis fatigué d'aboyer. Si vous ne me permettez pas de mordre je me réfugie en Ouganda.

Héééé tu dois respecter les consigne de ton maître....

T 'a la chance d'aboyer hé. Moi j'ai même pas droit de faire le moindre bruit. Je suis ma reine et basta.



Hommage à Anton Palvadre, un ombudsman Estonien de 1938 à 1940



Anton Palvadre, Chancelier de la Justice, avec sa famille à Tallinn en 1937

Palvadre (arrêté le 14.06.41, condamné à mort le 28.02.42, décédé le 16.01.42 dans la colonie pénitentiaire de Sosva), sa fille Léa (née le 20.04.29), sa fille Aimée (née le 13.06.25) et son épouse Gerta (née le 02.07.1891). Son épouse et ses filles ont été déportées dans la région de Kirov en 1941 où elles ont été détenues pendant 15 ans. *Photo de la collection privée de Léa Palvadre.*

1920 : L'Estonie est devenue indépendante de la Russie .

1938 : La nouvelle Constitution (après la période de gouvernement par décret présidentiel) a mis en place le Chancelier de Justice (Ombudsman) « pour veiller à la légalité des activités des organismes d'État et des autres institutions publiques ».

Anton Palvadre, premier titulaire du poste.

1940 : L'Union Soviétique envahit l'Estonie
Le poste du Chancelier de la Justice est supprimé

Anton Palvadre est condamné à mort

1990 : La République d'Estonie est rétablie.

1992 : La nouvelle constitution a rétabli l'institution du Chancelier de Justice.

(Oiguskantsler 2012)

L'Ombudsman est-il le chien de garde des administrés ?

Selon l'Ombudsman du Canada, M. André Marin, L'Ombudsman est un chien de garde des administrés. Il aboie fort mais il ne mord pas.

New Chileka Road
Abazon
Kangan
Nigéria

Le texte le plus marquant

Le 3 avril 2012,

PLAINTÉ OFFICIELLE

Madame, Monsieur l'Ombudsman,

Je m'adresse à vous dans l'espoir que vous accepterez de m'aider à régler les problèmes auxquels je suis confrontée avec le Ministère de l'Eau et de l'Environnement, et où j'ai été traitée de façon inacceptable. Le Ministère a désobéi à son propre règlement ; outre son comportement corrompu, il a bafoué les droits de l'homme ainsi que mes droits en tant que femme.

Je m'appelle Joyce Ibe et je vis avec mon mari Kenneth à l'adresse indiquée en tête de cette lettre. Je gère une épicerie ici, sur la « New Chileka Road ». Mon mari et moi possédons chacun des terres dans le village de Koranga juste à l'extérieur d'Abazon. Le terrain que je possède est une petite ferme dont j'ai hérité de feu mon père, que son âme repose en paix, et que je loue à M. Ikenna Maduewe. Mon mari, lui, cultive son terrain, qui se trouve à côté de celui que je loue à M. Ikenna Maduewe.

Il y a environ un an, plusieurs hommes sont arrivés à Koranga, allant et venant avec des instruments de mesure, des piquets, etc. Je me suis adressée à la personne responsable du groupe, un jeune homme très poli qui m'a expliqué qu'ils travaillaient pour le Ministère de l'Eau et de l'Environnement et qu'ils effectuaient un levé afin de déterminer où installer une station de jaugeage temporaire, pour mesurer les eaux souterraines. Il m'a montré le plan et m'a expliqué sa signification ; je regrette que le reste du personnel auquel j'ai eu à faire plus tard au Ministère n'ait pas été aussi poli et obligeant que ce jeune ingénieur ! Il m'a montré que le terrain de mon mari était intitulé Ko6 sur le plan, et le mien, Ko7. D'après lui, Ko6 ne convenait pas pour une station de jaugeage, tandis que Ko7 convenait un peu mieux. Mais le meilleur emplacement était ce que le plan indiquait comme Ko12. Il s'agit d'un terrain plus bas dans la vallée, qui appartient à M. Clement Kapindu.

Imaginez donc ma surprise, quelques mois plus tard, lorsque mon mari m'annonça qu'un autre homme du Ministère de l'Eau et de l'Environnement était passé à Koranga et lui avait dit, ainsi qu'à M. Ikenna Maduewe, que la station de jaugeage serait installée sur mes terres. Cet employé du Ministère s'appelle Charles Msiku, et il me semble que son poste est intitulé « Developing Communities Officer » (Agent des communautés en développement). Mon mari lui a demandé pourquoi la station serait située sur mes terres et non pas sur celles de M. Clement Kapindu, mais M. Msiku s'est montré très impoli et lui a répondu : « on sait ce qu'on fait et la loi sur l'eau nous le permet ».

M. Charles Msiku habite ici à Abazon et sa femme Karen travaille dans un magasin proche de l'autoroute nationale, dont le propriétaire n'est autre que M. Clement Kapindu. C'est pourquoi je me demande si M. Msiku a permis à cette relation d'influencer l'emplacement de la station de jaugeage. Peut-être a-t-il accepté un pot-de-vin de la part de M. Clement Kapindu l'incitant à ne pas installer la station sur ses terres ?

Lorsque la station de jaugeage a été installée, c'était un cauchemar. Les ouvriers ont causé toutes sortes de dégâts, notamment en détruisant les clôtures entre mes terres et celles de mon mari, ouvrant la voie au bétail de M. Ikenna Maduewe, qui a piétiné les cultures et les a dévorées. J'ai donc écrit au Ministère, en demandant une compensation pour cela, et réclamant que tout l'équipement de la station de jaugeage soit retiré de mes terres lorsqu'ils auraient terminé. Nous n'avons jamais reçu de réponse, et lorsqu'ils ont fini d'utiliser la station de jaugeage, un tas de tuyaux et autres matériaux ont été abandonnés chez moi.

Mon mari et moi avons (...) => la suite page 6

(...) suite de la plainte

décidé qu'il nous faudrait nous rendre au Ministère pour essayer de régler tous ces problèmes. Nous nous sommes rendus au bureau d'Abazon, où M. Charles Msiku travaille ; nous pensions avoir un rendez-vous avec lui, mais nous avons attendu pendant cinq heures, et lorsque nous l'avons finalement rencontré, M. Msiku s'est montré très impoli, en particulier avec moi. Il m'a dit, « Ma sœur, je discute avec ton mari, les femmes n'ont pas à interférer dans ces affaires ». Voilà une belle façon de s'exprimer pour un agent des services publics ! La Constitution ne garantit-elle pas l'égalité des droits des hommes et des femmes ? De plus, il s'agissait de mes terres. Plusieurs des autres personnes qui attendaient pour le voir ont entendu ces paroles, et je suis en mesure de communiquer leurs noms.

N'ayant pas obtenu satisfaction auprès de M. Msiku, nous sommes allés consulter notre Membre de l'Assemblée et lui avons demandé de soulever la question auprès du Ministre. Il a nous dit qu'il le ferait, mais nous n'avons reçu aucun retour de leur part. Cela nous montre l'arrogance des employés du Ministère. Non seulement ma plainte est ignorée, mais un honorable Membre de l'Assemblée l'est aussi !

J'espère réellement que vous pourrez m'aider à régler cette situation.

Dans l'attente de votre réponse, je vous prie d'agréer mes plus sincères salutations.

Mme Joyce Ibe

Évaluation des preuves

Veillez trouver ci-joint sept documents qui se rapportent à la plainte de Joyce Ibe.

Examiner les documents et décider de la valeur probatoire de chaque document, sur une échelle de 0 à 10.

0 signifie que le document n'a aucune valeur probatoire.

10 signifie que le document à lui seul fournit un élément de preuve nécessaire pour parvenir à une décision judiciaire quant à la plainte.

Examiner aussi si l'un de ces documents suggère de nouvelles pistes d'enquête à suivre. Dans l'affirmative, quelles pistes et pourquoi les suivre ?

Les sept documents sont les suivants :

Lettre de plainte de Joyce Ibe adressée à l'Ombudsman de Kagan

Note de service interne du ministère de l'Eau et de l'Environnement, datée du 26 mars 2011

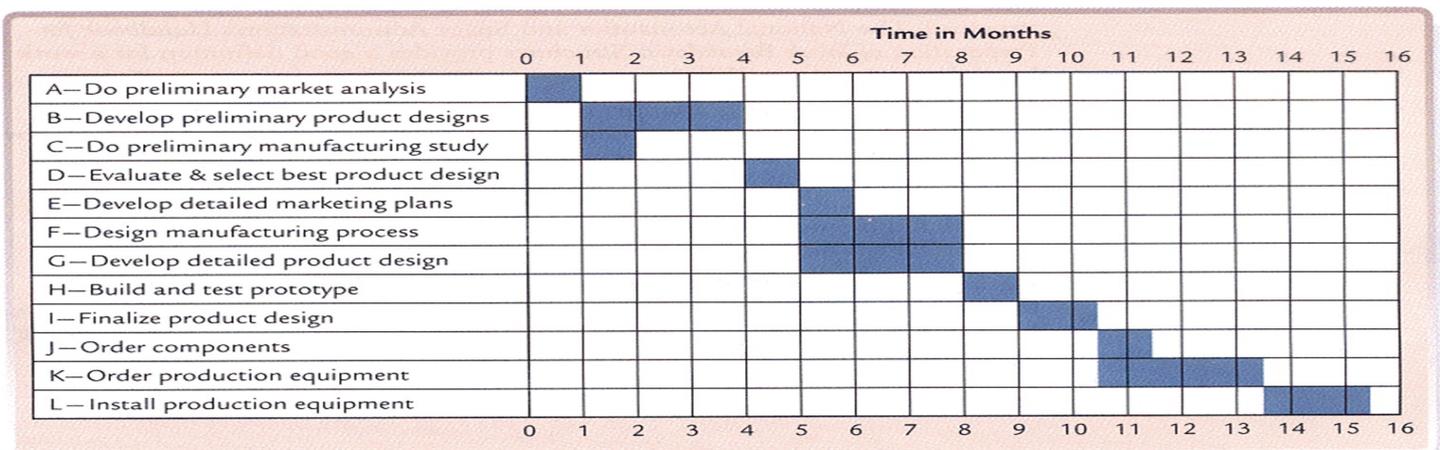
Note de service interne du ministère de l'Eau et de l'Environnement, datée du 25 janvier 2012

Extraits de la loi sur l'eau de 1997

Extraits d'un document de politique du ministère de l'Eau et de l'Environnement

Un article de journal

Une lettre anonyme



Impression

Les deux formations ont eu lieu dans des bonnes conditions et des attestations de formation sont remises par les hautes autorités de l'Etat de la Zambie, lesquelles ont soutenu la démarche de l'Ombudsman de la Zambie qui consistait à impliquer dans la formation les pays francophones. Une première, selon le Centre de Recherche des Ombudsman Africains (CROA).

(suite de la page 2)

(...) plan d'enquête et comprendre une étude de cas indiquant comment appliquer concrètement ce plan.

À partir de la discussion d'un scénario de cas fictif, cette séance a montré aux participants comment concevoir une stratégie efficace d'enquête. Les participants se sont entraînés, entre autres, à centrer l'enquête, à cerner les sources de preuve et à éviter de « s'écarter du sujet », ainsi qu'à utiliser judicieusement les ressources et à se donner des étapes clés et des échéanciers réalistes. Les participants se sont répartis en groupes pour concevoir des plans d'enquête à partir du scénario. Ensuite, chaque groupe a présenté son plan et le discutant avec tous les participants.

• Des témoins et des entretiens

Cette séance a montré comment identifier les témoins et établir des priorités parmi eux, puis comment préparer et mener les entretiens. Les participants ont appris comment mettre les témoins à l'aise, à traiter avec ceux qui ne se montrent pas coopératifs, à élaborer des questions et à structurer les entretiens pour obtenir un maximum de renseignements, puis à évaluer une entrevue une fois qu'elle est terminée. Les participants se sont répartis en groupes pour faire un exercice d'entrevues, à partir du scénario de cas.

• Évaluation de la preuve

Cette séance a montré comment évaluer les preuves recueillies lors d'une enquête - entre autres les entretiens et les documents - en fonction de leur suffisance, de leur fiabilité et de leur pertinence. Les participants ont fait un exercice d'évaluation des preuves, à partir du scénario de cas.

• Rédaction de rapports

Cette séance a présenté les techniques d'ébauche, de rédaction et de publication d'un rapport sur une enquête systématique achevée. Il a montré aux participants comment préparer un rapport convaincant, éloquent, facilement lisible, à la fois pour le gouvernement et pour le public. Les participants ont étudié des exemples de textes bien rédigés et mal rédigés, se rapportant au scénario de cas.

• Faire passer votre message (Communication e médias sociaux)

Cette séance finale a porté non seulement sur les moyens de faire connaître un rapport d'enquête systémique, mais aussi sur une vaste gamme de sujets quant à la façon dont les Ombudsmen peuvent - et devraient - utiliser les médias de communication. Les sujets évoqués étaient entre autres :

Comment utiliser les médias sociaux, les nouveaux médias, l'Internet et les technologies pour communiquer avec le public, renforcer les capacités de persuasion morale et accroître la sensibilisation aux activités de l'Ombudsman. La séance a examiné les stratégies et les conseils à suivre pour utiliser des outils comme Facebook, Twitter, YouTube et Skype dans le cadre des enquêtes et des communications.

Formation

aux pratiques d'Ombudsman



• La deuxième formation dirigée par Le professeur mauricien spécialisé en Droits, M. Rajenda Parsad Junpath. Elle s'est déroulée du 14 au 19 novembre 2013. Toujours à l'hôtel Intercontinental de Lusaka.

Elle s'est axée sur la Formation aux pratiques d'Ombudsman en commençant par l'historique de l'Ombudsman et les

techniques stratégiques de procéder à une enquête réussie d'un(e) plaignant(e).

Quelques séances des cours :

- Exemples de mécanismes traditionnels de règlement des litiges.

Historique de la fonction d'Ombudsman

Origines de l'Ombudsman : les trois aspects principaux

Les empereurs etc., qui surveillent leurs fonctionnaires :

les premiers États islamiques.

La fonction de '**Mohtasib**' a été établie dans de nombreux États musulmans pour garantir que les citoyens ne soient pas lésés. Ils étaient chargés du règlement des litiges et avaient le pouvoir d'annuler un ordre officiel s'ils estimaient que celui-ci était injuste.

Le mot « ombudsman » vient de la Scandinavie médiévale.

Des documents scandinaves de l'époque médiévale utilisent des variantes du mot *ombudsman*, qui signifie *représentant* - généralement le représentant du roi, mais parfois aussi le représentant des intérêts du peuple auprès du roi.

- Loi danoise de Jylland, 1241: *umbozman un*

(Suite page 8)

Etre Ombudsman??

- Toute personne qui traite de plaintes, est-elle un Ombudsman?
- Ou doit-il y avoir des caractéristiques spécifiques au regard de son mandat, de son indépendance ?
- Certaines juridictions (comme la Nouvelle Zélande ou l'Irlande par exemple) ont investi leur ombudsman d'une mission statutaire pour déterminer qui est autorisé à se donner le titre d'Ombudsman.
- Plusieurs autres tentatives pour définir ce qu'est vraiment un ombudsman.

Bouazizi, aurait-il pu se plaindre

auprès d'un Ombudsman?

Mohamed Bouazizi, le commerçant ambulancier qui s'est immolé par le feu, le 17 décembre



2010, pour protester contre la confiscation de ses marchandises, le harcèlement et les humiliations que lui auraient infligés une fonctionnaires municipale et ses aides.

Son geste est devenu le catalyseur de la révolution tunisienne et au-delà, du printemps arabe.

En Ouganda, le Médiateur a un pouvoir musclé



Les pouvoirs de l'Inspection générale d'État (...) incluent : d'enquêter ou d'ordonner une enquête, d'arrêter ou d'ordonner l'arrestation, de poursuivre en justice ou d'ordonner des poursuites, de donner des ordres et des instructions au cours d'une enquête ; d'accéder à des locaux ou à une propriété et de les perquisitionner – d'entrer et d'inspecter ou fouiller une personne ou encore un compte bancaire ou un coffre-fort entre autres. »

Dans ce pays, le chien non seulement il aboie mais il mord également.

Formation aux pratiques d'Ombudsman (suite)

fonctionnaire du roi dans une centaine de (comtés)

- plus tard l'*ombudsmand* danois
- l'ancien *umbudsmann* suédois
- l'*umboðsmaður* islandais
- l'*ombudsmann* norvégien
- (Ombudsman de la ville de Toronto, 2012)

Les origines de l'Ombudsman moderne datent du 18^e & 19^e siècles

- 1697 : Charles XII devient roi de Suède à l'âge de 15 ans.
 - 1709-1714 : en exil en Turquie.
 - 1713 : Il établit le *Högste Ombudsman* (Haut Ombudsman du Roi)
 - Sa fonction était de veiller à ce que les fonctionnaires suédois observent la loi et les règles qui leur étaient fixées.
 - Inspiré de la tradition islamique du *Mohtasib* ? (Orton 2001)
- 1809 : la nouvelle Constitution suédoise établit un Ombudsman, le *Justitieombudsman*, en tant qu'institution indépendante du parlement. C'était le premier Ombudsman au sens moderne du terme.

Remerciement

Cette formation qui a eu lieu à Lusaka, est une grande avancée pour l'Ombudsman surtout en Afrique francophone, puisque c'est la première fois que nous bénéficions d'une telle formation aussi riche, aussi importante. J'ai eu l'impression, à Lusaka, que les Médiatures africaines s'acheminent désormais vers l'Excellence. C'est l'occasion pour moi, de remercier tous ceux qui ont contribué à la réussite de ce programme de formation et plus précisément l'enquêtrice Générale de la Zambie, Mme Caroline Sokoni, l'IOI, le Centre de Recherche des Ombudsman Africains (CROA), et GIZ, sans oublier les professeurs et leurs assistants qui ont assuré la formation.



Pour exprimer mes remerciements, j'ai osé bricoler, hier soir, la maquette de ce petit « canard ». Je vous l'offre. Ce n'est qu'un essai, ne tenez donc pas compte des erreurs. A mes collègues participants, je vous dis que nous avons passé un bon moment et il nous appartient de garder le contact dans l'intérêt de promouvoir la Médiature.

Ahmat M. Yacoub Dabio

Conseiller chargé de Missions auprès du Médiateur de la République du Tchad - tel : 00235 99860817

Mail: yacoubahmat@aol.com

Www.alwihdainfo.com