

ASSOCIATION DES OMBUDSMANS ET  
MÉDIATEURS DE LA FRANCOPHONIE

## Lettre d'information de l'AOMF

*Cette lettre d'information est la vôtre. Elle ne vaudra que par les informations que vous communiquerez et que vous souhaiterez partager. Nous comptons sur vous tous pour la faire vivre et pour renforcer ainsi la solidarité qui doit nous unir.*

Numéro 17 - mars 2012

### Numéro spécial - Accès aux services et droits sociaux

#### Dans ce numéro

#### La compétence des médiateurs et ombudsmans de l'AOMF en matière d'accès aux services et droits sociaux

- 1 Burkina Faso
- 2 France
- 3 Maroc
- 4 Belgique
- 5 Roumanie
- 6 Québec

#### Actualités des membres

- 7 Belgique
- 8 France
- 9 Burundi
- 10 Québec

#### Actualités de l'AOMF

- 11 Election du nouveau Bureau de l'AOMF
- 12 Luxembourg : Mme Lydie ERR succède à M. Marc FISCHBACH
- 13 Journée internationale de la francophonie 20 mars 2012
- 14 Communiqué de soutien de l'AOMF à Koffi Kounte
- 15 Réunion de Bureau de l'AOMF 12 mars 2012
- 16 Lancement de l'appel à projets par l'AOMF
- 17 Journées des réseaux institutionnels de la Francophonie 2012 13 mars 2012

#### Agenda

- 18 Neuvième session de formation Rabat - 22 au 24 mai 2012

#### 1. Médiateur du Burkina Faso

S. J.P a sollicité l'intervention du Médiateur du Faso auprès du ministère chargé de l'Agriculture, afin d'obtenir la régularisation de sa situation administrative.

L'intéressé, n'avait plus eu droit à ses salaires depuis 1993, et cela sans aucune notification officielle. Cette situation était intervenue à la suite de troubles mentaux dont il avait été victime en 1993.

Dans le cadre de l'instruction du dossier, le ministre de l'Agriculture et des Ressources Animales fournissait au Médiateur du Faso l'information selon laquelle :

«Le secrétaire général du ministère de la Santé, président du Conseil national de santé, a été saisi du dossier. Monsieur S. a été invité à se rendre à l'hôpital YALGADO OUEDRAOGO pour l'expertise médicale en vue de la constitution d'un dossier médical. Il concluait être en attente des résultats du Conseil national de santé afin qu'une solution définitive soit trouvée à la situation administrative et financière de monsieur S. ».

Cependant, les multiples sollicitations du médecin expert n'ont pas permis à monsieur S. de le rencontrer, et cette situation dure depuis plus de huit ans.

Le Médiateur du Faso a constaté en l'occurrence un dysfonctionnement du service public, dysfonctionnement dont le citoyen ne doit pas pâtir perpétuellement.

Aussi, eu égard à ce dysfonctionnement de l'Administration, le Médiateur du Faso a demandé au ministre de la Fonction publique et de la Réforme de l'Etat, de prendre toutes mesures nécessaires pour la mise en retraite régulière de l'intéressé, afin qu'il puisse bénéficier de sa pension de retraite.

Depuis le 30 novembre 2009, des réponses aux décisions n° 2009-274, 275 et 276/MFPRE/SG/DGFP/DGCE du 09/10/2009



régularisant la situation de l'agent S. J.P. sont parvenues au Médiateur du Faso, consacrant ainsi la réussite de sa médiation dans cette affaire.

## 2. France

- *Défenseur des droits : un refus de prise en charge des soins prodigués à l'étranger*

Le 31 mars 2010, Monsieur G, 80 ans, en vacances au MAROC, est hospitalisé en urgence dans une clinique pour prise en charge d'une sciatique hyperalgique (sévère) sur hernie discale.

À son retour en FRANCE, Monsieur G a souhaité le remboursement de ses soins dispensés au MAROC et a adressé sa demande au Centre National de Soins à l'Etranger.

Par courrier du 23 juillet 2007, le Centre National de Soins à l'Etranger a refusé à Monsieur G le remboursement de ces soins estimant qu'ils « n'étaient pas inopinés », Monsieur Paul G a contesté la décision par courrier du 04 novembre 2010. Son dossier a été réexaminé par le médecin conseil du Centre National de Soins à l'Etranger. Ce dernier lui a confirmé, par courrier du 31 janvier 2011, que « ses soins n'entraient pas dans le cadre de soins inopinés ».



Le règlement n°1408/71 définit le régime de prise en charge des soins transfrontaliers en distinguant les soins inopinés des soins programmés. Les soins inopinés sont, par nature, ceux qui ne font pas l'objet d'une programmation : ils s'appliquent aux personnes qui, lors d'un séjour touristique dans un autre Etat membre, tombent malades ou se blessent et doivent donc être pris en charge par l'Etat qui les accueille. Dans ce cas, toute personne assurée sociale dans son pays d'origine bénéficie à l'étranger des soins qui lui permettent de terminer son séjour dans des conditions médicales sûres.

Les soins programmés sont ceux que le patient planifie à l'avance et qui constituent la raison principale du déplacement à l'étranger.

### INSTRUCTION par le POLE SANTE ET SECURITE DES PERSONNES

Après une analyse approfondie du dossier médical par P3S, un courrier est adressé au Centre National de Soins à l'Etranger démontrant qu'il s'agissait d'une pathologie dont le caractère urgent et par conséquent non programmé (inopiné) ne faisait aucun doute.

### ACTIONS mises en œuvre après intervention du POLE SANTE ET SECURITE DES PERSONNES

Ce dossier a été soumis à nouveau au médecin conseil et un avis favorable a été rendu pour le remboursement de soins dispensés au MAROC.

## 3. Maroc

- *Institution du Médiateur : exécution d'un jugement pour réintégrer un poste administratif*

Une citoyenne originaire de Tétouan a déposé à la Délégation régionale de l'Institution du Médiateur de Tanger-Tétouan une plainte transmise à l'administration centrale, en raison de la localisation du siège de la Société



nationale de transports et de logistiques (SNTL) à Rabat. Cette dernière n'a pas exécuté un jugement définitif prononcé par la Cour Suprême, qui l'autorisait à réintégrer son poste et obtenir la totalité de son salaire à partir de la date de sa révocation jusqu'au la date du reprise.

Dans ce cadre, une correspondance a été envoyée au Directeur général de la SNTL, qui a répondu qu'il lui était impossible d'exécuter ce jugement, compte tenu du statut de l'intéressée avant sa révocation comme journalière, ainsi du fait que le règlement intérieur de la société ne comprend pas cette catégorie d'employés.

A la suite de cette réponse, une correspondance a été envoyée à la SNTL indiquant qu'il s'agit d'une décision dotée de la force de chose jugée, et que les arguments avancés par la société dans sa réponse ont été déjà présentés au tribunal et jugés infondés. La réponse de l'Institution s'est basée sur l'article 32 du Dahir portant sa création, et qui stipule que « lorsqu'il avère que le refus de l'exécution d'une décision de justice irrévocable rendue à l'encontre de l'administration est dû à la position injustifiée d'un responsable, d'un fonctionnaire ou d'un agent de ladite administration, ou que l'intéressé a manqué à son devoir d'exécution de ladite décision, le Médiateur sommet un rapport spécial au Premier ministre, après information du ministre responsable ou du chef de l'administration concernée, afin de prononcer les sanctions qui s'imposent et de prendre les mesures nécessaires à l'encontre de l'intéressé. Il peut également adresser à l'administration concernée une recommandation pour engager une procédure disciplinaire et, s'il y a échec, une recommandation de transmettre le dossier au ministère public afin de prendre les mesures prévues par la loi contre le responsable, le fonctionnaire ou l'agent dont la responsabilité des faits précités est établie. Dans ce cas, le Médiateur en informe le Premier ministre. »

La SNTL a produit une deuxième réponse soulignant qu'elle a tenu une rencontre avec la plaignante en vue d'entamer un dialogue afin de parvenir à une solution à l'amiable. Elle a proposé une somme forfaitaire comme départ volontaire, et l'intéressée a demandé un délai de réflexion.

Et dans le cadre du suivi de ce dossier, l'Institution du Médiateur a contacté par téléphone l'intéressée pour savoir sa position à propos de la proposition de l'administration, et elle a exprimé par écrit son rejet de ladite proposition et s'est dite attachée au contenu du jugement prononcé en sa faveur.

Suite à cette confirmation de refus, l'institution a contacté de nouveau l'administration concernée pour l'inciter à exécuter le jugement objet de doléance dans un délai de 30 jours à partir de la réception de notre correspondance. Par conséquent, la plaignante a pu revenir à son travail dès le 15 août 2011. Ce jugement figure parmi les premiers cas soumis à l'Institution du Médiateur, et dans lesquels les dispositions de l'article 32 du Dahir susmentionné ont été mises en œuvre.

#### 4. Belgique

- *Médiateurs fédéraux : l'utilisation des nouvelles technologies dans l'administration*

Les personnes qui possèdent un système d'alarme anti-intrusion dans leur maison doivent le déclarer auprès de l'administration, dans une base de données centrale. Monsieur Albin\* a équipé sa maison d'un tel système et il souhaite donc l'enregistrer. Mais il constate que l'enregistrement ne peut se



faire que par Internet, via le site [www.policeonweb.be](http://www.policeonweb.be). Monsieur Albin ne possède pas de connexion Internet. L'administration refuse de l'aider...

Cet exemple illustre, parmi d'autres, comment l'utilisation accrue des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) par l'administration peut compromettre l'égalité de traitement des citoyens.

Informatisation standardisée à l'excès, communication dépersonnalisée et informatisée, accessibilité réduite à certains canaux de communication... L'administration utilise de plus en plus les NTIC. Parfois, la voie électronique est la seule manière d'effectuer une démarche administrative.

Pourtant, à l'heure actuelle, une partie non négligeable de la population n'a pas encore d'accès direct à Internet ou l'initiation suffisante pour s'en servir. Certains citoyens se retrouvent donc exclus de l'accès à l'administration.

Dans les procédures administratives qui s'appuient sur les NTIC, Catherine De Bruecker et Guido Schuermans, Médiateurs fédéraux de Belgique, recommandent donc à l'administration de prévoir soit le maintien d'une voie alternative, soit des mesures d'accompagnement.

Il en va de l'universalité du service public.

\*Nom fictif

L'intégralité de la recommandation RG 09/01 peut être consultée sur [www.mediateurfederal.be](http://www.mediateurfederal.be)

## 5. Roumanie

### • *L'intervention de l'institution de l'Avocat du Peuple dans la protection de droit à la santé - cas pratiques*

L'Avocat du Peuple exerce ses attributions soit d'office, soit à la requête des personnes lésées dans leurs droits et libertés, dans les limites établies par la loi. Dans ce contexte, deux cas pratiques sont à souligner, dans lesquels l'Avocat du Peuple a cherché à impliquer le droit à la protection de la santé prévu par l'article 34 de la Constitution de la Roumanie.

1. L'institution de l'Avocat du Peuple a été informée du refus de fabriquer un vaccin (VSD) efficace pour le traitement de la maladie parodontale pour préférer l'administration d'antibiotiques. L'absence de promotion de ce produit, le désintérêt et le manque de fermeté pour demander une aide financière a conduit à arrêter la production de vaccins, même si son efficacité est prouvée. 300 autres vaccins seraient dans cette situation. Compte tenu de cette situation, conformément à l'article 59, alinéa (2) de la Constitution de la Roumanie, corroboré par l'article 4 de la Loi no. 35/1997, republiée, l'institution de l'Avocat du Peuple a demandé un avis à l'institut de vaccins ainsi qu'au Ministère de la Santé.

2. L'Avocat du Peuple a par ailleurs été informé par un requérant du refus des autorités de régler les sommes nécessaires afin d'effectuer l'intervention de transplantation médullaire à l'étranger pour sa fille, et du retard avec lequel la Direction de Santé Publique Botoșani a transmis le dossier au Ministère de la Santé, afin d'être analysé. Par conséquent, l'institution de l'Avocat du Peuple a demandé au Ministère de la Santé une analyse de la situation et d'entreprendre les mesures légales nécessaires.

Dans la réponse communiquée à l'institution de l'Avocat du Peuple, on a précisé qu'on été demandés les points de vue de la Direction de Santé Publique de Botoşani, de la Direction Générale de Santé Publique, de l'Assistance Médicale et des Programmes du Ministère de la Santé. Par la réponse finale, l'Avocat du Peuple a été informé que le dossier en cause a donné une réponse favorable au requérant. La Décision du Gouvernement no. 927 du 19 août 2009, a approuvé les fonds nécessaires pour le transplant. Une copie de la réponse reçue a été envoyée au requérant.

## 6. Québec

- *Protectrice du citoyen : L'accès aux soins de santé*



Au Québec, tout citoyen peut bénéficier gratuitement des soins médicaux couverts par le régime d'assurance maladie. Toutefois, la Régie de l'assurance maladie du Québec, qui gère ce régime, accepte que certains frais soient facturés au patient. Les médecins sont notamment en droit de demander une compensation financière pour des médicaments ou des anesthésiants utilisés en cabinet privé. Depuis quelques temps cependant, on assiste à l'émergence de pratiques qui ne sont pas prévues par le régime public d'assurance maladie. Ainsi, certaines coopératives de santé et cliniques privées imposent maintenant des frais d'adhésion ou d'administration à leur clientèle. Pour le citoyen, ce n'est pas toujours facile de s'y retrouver : couvert ou pas couvert par le régime public ?

Dans un mémoire déposé à l'Assemblée nationale du Québec il y a quelque temps, Raymonde Saint-Germain, Protectrice du citoyen, a commenté un projet de loi destiné à améliorer la gestion du réseau de la santé et des services sociaux. « Je suis préoccupée par l'érosion du panier de services assurés », a-t-elle notamment souligné en audition publique. Elle a également recommandé d'exercer toute la vigilance nécessaire quant aux formules et aux frais divers qui se développent. Selon la Protectrice du citoyen, l'État doit définir plus précisément les frais qui peuvent être réclamés aux usagers. Il doit aussi exercer un meilleur contrôle à cet égard.

## Actualités des membres

---

## 7. Belgique

- *Médiateur de la Région wallonne : objectif qualité et satisfaction des citoyens*



En 2005, toute l'équipe du Médiateur de la Région wallonne s'est engagée dans une démarche de progrès qui a abouti, en 2010, à une certification Iso 9001 : 2008. L'audit externe de juin 2011 a confirmé la réussite et la poursuite de cette démarche qui couvre une dizaine de processus, allant de l'accueil du citoyen à la gestion des réclamations, à la gestion administrative, logistique et financière et à la gestion de la communication.

Dans ce cadre, il est intéressant de mettre en exergue la mise en place d'une enquête de satisfaction qui consiste à interroger, mensuellement et en fonction des dossiers clôturés, les réclamants sur la qualité de l'intervention du Médiateur à leur égard (accueil, écoute, traitement et suivi du dossier...).

Après une année de mise en œuvre, 1498 enquêtes ont été adressées avec un retour significatif de 622, soit une moyenne de 41.52%.

Sur 622 enquêtes reçues et complétées, 74% des personnes interrogées se disent « satisfaites » (11%) et « totalement satisfaites » (63%). Les enquêtes qui reviennent avec des éléments d'insatisfaction sont analysées, notamment avec l'agent traitant, lors de nos réunions mensuelles « qualité », afin que des clarifications ou des améliorations puissent intervenir. Il y a toutefois lieu de relever que, dans la plupart des cas, l'insatisfaction relève du fait que le réclamant n'a pas obtenu ce qu'il escomptait en termes de résultat.

Ce baromètre de la satisfaction est, dans tous les cas, un outil très important dans l'analyse et l'évolution de nos pratiques.

## 8. France

- *La Médiatrice de la Ville de Paris, Claire BRISSET, a remis le 30 janvier 2012 son rapport d'activité afférent à l'année 2011 au Maire de Paris, Bertrand DELANOE*

Comme les 3 années précédentes, c'est-à-dire depuis la nomination de Claire BRISSET à la fonction de Médiatrice, le rapport fait tout d'abord place à une analyse des réclamations traitées au cours de l'année écoulée (nombre, typologie, origine) pour ensuite, consacrer sa seconde partie à l'étude d'une thématique spécifique. En 2011, c'est « la qualité de vie dans l'habitat social » qui a été retenue.

En effet, près de 60% des dossiers traités par la Médiatrice de la Ville de Paris concernent l'habitat, le logement social étant devenu l'une des préoccupations majeures des Parisiens (un quart de la population parisienne habite dans des logements sociaux).

Les sujets de recours des locataires sont multiples : conflits avec les bailleurs, troubles de voisinage, manque d'explications face à des augmentations de charges, etc.

A l'issue de l'étude menée par son équipe sur cette thématique, la Médiatrice a pu élaborer plusieurs recommandations concrètes en vue d'améliorer la vie quotidienne des locataires du parc social telles que : l'amélioration de la sécurité sur le parc social, la création d'une structure de concertation inter-bailleurs ou encore une amélioration du service des échanges de logements entre locataires.

Le service de la Médiatrice a traité environ 1300 dossiers en 2011 (avec un taux de résolution favorable de 70%). Plus des deux tiers des requérants se déplacent directement dans l'une des 17 permanences ouvertes à travers Paris. Ce mode d'accès connaît d'ailleurs une forte croissance. En revanche, les saisines par courrier et Internet demeurent, quant à elles, stables.

Par ailleurs, depuis l'an passé, Claire BRISSET a engagé des actions visant, d'une part, à encourager les collectivités territoriales françaises d'importance (grandes villes, chefs-lieux de départements, départements) à se doter d'un Médiateur pour aider au règlement des litiges entre les services municipaux ou départementaux et les usagers et, d'autre part, à réunir ces Médiateurs dans un réseau des Médiateurs des collectivités territoriales. Ce réseau qui a été créé à Nantes début 2012 va devoir maintenant se structurer afin de répondre à son objet qui consiste à diffuser les bonnes pratiques développées par les membres, à aider à la promotion

des institutions de médiation dans les villes et départements de France, à réfléchir sur des problématiques communes, enfin à être un lieu d'échange et de soutien pour faciliter la formation des Médiateurs et de leurs équipes.

Le rapport 2011 et les précédents rapports de la Médiatrice sont [ici](#).

## 9. Burundi

### • *Actualité générale sur l'Ombudsman du Burundi*

Tant d'activités en si peu de temps.

L'exercice de la fonction de l'Ombudsman de la République du Burundi par son Excellence Mohamed RUKARA achève sa première année sur les six années de son mandat. Au terme de la présentation de son rapport annuel à l'Assemblée Nationale, plusieurs députés, le Président de l'Assemblée Nationale en tête, l'ont officiellement félicité pour tant d'activités en si peu de temps. C'était à Bujumbura vers la fin de décembre 2012.

L'Institution de l'Ombudsman du Burundi plonge ses racines dans l'Accord d'Arusha conclu le 28 août 2000. Presque tout l'Accord a été coulé dans la Constitution du 18 mars 2005 qui a réservé tout le titre IX à l'Ombudsman. En vue de mettre en application ce titre IX, le Parlement a édité la loi N° 1/03 du 25 janvier 2010 régissant cette institution.

Les activités de l'Ombudsman du Burundi se sont articulées autour de la médiation, d'abord, le contrôle, l'action sociale, la coopération internationale, l'information et la sensibilisation. La médiation entre le citoyen et l'Administration ainsi que le contrôle des entités administratives constituent la base fondamentale de la fonction de l'Ombudsman au Burundi. L'Ombudsman a concentré la plus grande partie de ses efforts sur la médiation.

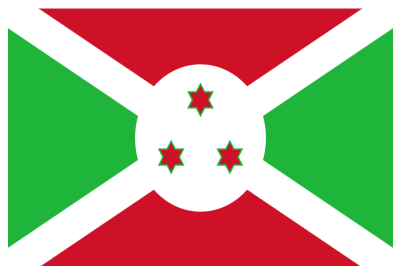
Au cours de cette première année qui a marqué les premiers pas de l'Institution, l'Ombudsman a enregistré 199 dossiers dont 93 déjà clôturés et 116 en cours de traitement.

Notons que 60,47% des plaintes portent sur les litiges fonciers, que 17,44% sont liés aux licenciements estimés abusifs et que 12,79% portent sur à l'inexécution des jugements rendus.

Au niveau du contrôle, l'Ombudsman a effectué plusieurs visites notamment là où les représentants de la Société Civile avaient signalé une grande corruption et de graves malversations économiques.

Il a pris l'initiative de contrôler plusieurs secteurs de l'Administration comme l'Office Burundaise des Recettes et la Police de l'Air et des Frontières qui délivre les passeports. Il a, en outre, entamé le traitement de la problématique d'octroi des parcelles dans la Mairie de Bujumbura et ses alentours.

Ces activités répondent au souci de l'Ombudsman de jouer son rôle dans l'accès aux services et la protection des droits sociaux des citoyens.



## 10. Québec

- *Intervention du Protecteur du citoyen sur un projet de loi concernant la procédure d'enquête appliquée au Québec lors d'incidents graves impliquant des policiers*



La Protectrice du citoyen du Québec, Raymonde Saint-Germain, a participé le 27 février dernier aux consultations particulières sur un projet de loi concernant les enquêtes policières indépendantes. Au Québec, lorsqu'une personne décède ou subit des blessures pouvant causer la mort à l'occasion d'une intervention policière, l'enquête sur les événements est effectuée par des pairs d'un autre service de police. De l'avis de la protectrice du citoyen, cette façon de faire n'assure pas les garanties nécessaires d'indépendance, d'impartialité, de cohérence des règles, de transparence du processus et des résultats, de surveillance et d'imputabilité. Le projet de loi étudié à l'Assemblée nationale maintient cette façon de faire. Il propose l'ajout d'un Bureau civil de surveillance qui, selon Raymonde Saint-Germain, ne règle rien car il n'aurait aucun pouvoir d'enquête et ne disposerait pas de l'autonomie d'action lui permettant d'agir de manière indépendante. Dans son mémoire, la protectrice du citoyen formule neuf recommandations en vue de bonifier le projet de loi, dans l'intérêt du public et des policiers. Elle réitère que la seule solution durable et efficace consiste à créer un organisme réellement indépendant et que des enquêteurs civils qualifiés participent à la réalisation même des enquêtes. D'autres provinces canadiennes se sont d'ailleurs engagées récemment dans cette voie.

- *Des conclusions d'enquêtes sur le site Web du Protecteur du citoyen*

Depuis quelques mois, la Protectrice du citoyen présente sur son site Web les conclusions de certaines de ses enquêtes, tant dans l'administration publique que dans le secteur de la santé et des services sociaux. Une telle initiative permet d'expliquer concrètement à la population le type de plainte que traite la Protectrice du citoyen ainsi que les résultats obtenus. Elle vient aussi répondre notamment à la demande de journalistes désireux de connaître le contexte et les résultats des plaintes examinées par la Protectrice du citoyen, ce que l'institution ne peut rendre public ou commenter tant que l'enquête n'est pas conclue. Sous la rubrique Conclusions d'enquêtes, on trouve, pour chaque « cas vécu » un bref exposé des motifs de la plainte et les recommandations du Protecteur du citoyen aux autorités visées.

## Actualités de l'AOMF

---

### 11. Election du nouveau Bureau de l'AOMF

Le nouveau Bureau de l'AOMF a été élu lors du VIIe Congrès des membres qui s'est tenu à Luxembourg du 16 au 18 novembre.

M. DIOP, Médiateur de la République du Sénégal, a ainsi été élu Président de l'Association ; Mme SAINT-GERMAIN, Protectrice du citoyen de Québec, a été élue 1ère Vice-présidente ; et M. BOVESSE, Médiateur de la région Wallonne, a été élu 2e Vice-président.





M. CISSOKO, Médiateur de la République du Mali, et M. BAUDIS, Défenseur des droits de la République française, ont été reconduits dans leurs postes respectifs de Trésorier et Secrétaire général.

L'Association compte aujourd'hui deux nouveaux membres : l'Ombudsman du Burundi, M. RUKARA, et le Médiateur de la République de Guinée, M. TOURE. Les comptes-rendus et rapports d'activités sont téléchargeables sur l'extranet, connectez-vous !

### *12. Luxembourg : Mme Lydie ERR succède à M. Marc Fischbach*



En date du 31 janvier 2012, le mandat de Monsieur Marc Fischbach en tant que Médiateur du Grand-Duché de Luxembourg est venu à échéance.

Lors de la séance publique du 15 décembre 2011, la Chambre des Députés a élu Madame Lydie ERR comme successeur de M. Fischbach.

Madame Err a pris ses nouvelles fonctions de Médiateure du Grand-Duché de Luxembourg le 1<sup>er</sup> février 2012 pour une durée de mandat de huit ans. Parallèlement aux fonctions de Médiateure, Madame ERR exercera, tout comme son prédécesseur, la fonction de Contrôleur externe des lieux privatifs de liberté au sens de l'OPCAT.

### *13. Journée internationale de la Francophonie 20 mars 2012*



Comme chaque année, le 20 mars, les francophones du monde entier fêtent la Journée internationale de la Francophonie. Le thème choisi en 2012 : « Le français est une chance ». Le site dédié au 20 mars est en ligne depuis le 27 février sur : [www.20mars.francophonie.org](http://www.20mars.francophonie.org).

La célébration officielle de la journée internationale de la Francophonie aura lieu à Londres, le 17 mars. Trafalgar Square s'animera avec une série de concerts d'artistes francophones : Emel Mathlouthi (Tunisie), Mélissa Laveaux (Haïti), Naby (Sénégal), Alfa Rococo (Canada, Québec), Féloche (France), Rayess Bek (Liban), Claudine Muno & The Luna Boots (Luxembourg), Jali (Belgique) et Noga (Suisse). Sous la bannière « Le français, j'adore ! », cette initiative de l'OIF et du Groupe des Ambassadeurs francophones de Londres, organisée avec le soutien de l'Institut français et de partenaires privés, s'inscrit dans la perspective des Jeux Olympiques et Paralympiques de Londres 2012 et des actions menées par la Francophonie pour que le français occupe la place qui lui revient, conformément à la charte olympique, lors de la préparation et du déroulement de ces Jeux. Cette célébration se déroulera en présence d'Abdou Diouf et de Michaëlle Jean, Grand témoin de la Francophonie pour les Jeux de Londres.

### *14. Communiqué de soutien de l'AOMF à Koffi Kounte*



L'Association des ombudsmans et des médiateurs de la Francophonie (AOMF) salue la publication par M. Koffi Kounte, Président de la Commission nationale des droits de l'Homme du Togo (CNDH) le 20 février dernier, d'un rapport d'enquête dénonçant les actes de tortures et les mauvais traitements infligés à 32 personnes accusées de tentative de coup d'Etat en avril 2009.

Menacé et craignant pour sa vie et celle de sa famille, M. Koffi Kounte a été contraint de quitter Lomé de toute urgence pour rejoindre la France, où le Gouvernement lui a permis d'accéder à la procédure d'asile et d'accueillir

sa femme et ses enfants. L'AOMF salue la réactivité du gouvernement français et exprime son plus grand soutien à l'action de M. Koffi Kounte.

L'AOMF souligne la reconnaissance par les autorités togolaises du rapport authentique de la CNDH, ainsi que leur décision de sanctionner de manière exemplaire les militaires tortionnaires, leur annonce de restructurer l'Agence nationale de Renseignements (ANR), et de criminaliser la torture.

Les menaces qui pèsent sur M. Koffi Kounte étant toujours d'actualité, l'AOMF demande avec la plus grande fermeté la poursuite des actions entreprises par les autorités togolaises pour assurer le respect des droits de l'Homme au Togo.

#### *15. Réunion de Bureau de l'AOMF - 12 mars 2012*



Le Secrétaire général de l'AOMF, M. Dominique BAUDIS, a organisé une réunion de Bureau de l'AOMF le 12 mars dernier à Paris.

Le Président, M. Serigne DIOP, la première Vice-présidente, Mme Raymonde SAINT-GERMAIN, le Trésorier M. Diango CISSOKO et leurs collaborateurs étaient présents à cette réunion.

Les membres ont ainsi pu mettre en place la programmation des actions de l'association pour les deux prochaines années. Sont ainsi prévus :

- ✓ Consolidation et vulgarisation du Recueil de doctrine
- ✓ Elargissement et renforcement de l'AOMF en direction des zones Afrique, Europe de l'Est et Asie
- ✓ Soutien aux jeunes institutions ou aux institutions fragiles
- ✓ Financement de projets de membres (bilatéraux, multilatéraux) dans le cadre d'appel à projets
- ✓ Promotion des droits de l'enfant et création d'un groupe des ombudsmans ayant compétence concernant les droits de l'enfant au sein de l'AOMF

Le choix des thématiques des prochaines sessions de formation a également été arrêté : sur la communication des institutions, l'accès aux institutions d'Ombudsmans des personnes vulnérables et les auto-saisines et inspections des Ombudsmans/Médiateurs.

#### *16. Lancement de l'appel à projets par l'AOMF*

Tous les membres de l'AOMF seront très prochainement invités à proposer des projets à l'AOMF que l'association pourrait soutenir financièrement (à hauteur de maximum 20 000 € pour les projets 2012). Le cadre de cet appel à projets circulera sous peu, mais ce programme vise à soutenir des projets bilatéraux, multilatéraux, ou de soutien à des institutions justifiant de besoins particuliers, allant dans le sens des valeurs et objectifs de l'association. Les participants devront adresser au Bureau un projet rédigé accompagné d'un budget prévisionnel. La somme allouée sera ensuite envoyée en deux fois : une première tranche au début du projet, puis une seconde à la fin sur présentation de justificatifs.

Ce programme pourrait ensuite être reconduit en 2013 après un premier bilan.

### [17. Journée des réseaux institutionnels de la Francophonie 2012 - 13 mars 2012](#)

Les Journées des réseaux institutionnels de la Francophonie se sont déroulées, au siège de l'OIF et au Conseil supérieur du Notariat, les 13 et 14 mars 2012, autour du thème : « Une capacité d'action et de solidarité au service de la démocratie ».

Au cours de la séance d'ouverture qu'il présidait, le Secrétaire général de la Francophonie, Abdou Diouf, a fait référence dans son discours aux évolutions récentes dans l'espace francophone et notamment au printemps arabe. Il a rappelé qu'« *il nous faut, ensemble, trouver de nouveaux chemins pour le progrès permanent des droits universels, pour prendre en considération les nouvelles parties prenantes, politiques et institutionnelles, et promouvoir une autre diversité qui réponde à la réalité de notre monde* ».

L'AOMF a été représentée par son président M. Serigne DIOP, son Secrétaire général M. Dominique Baudis et le Président de l'institution du Médiateur du Maroc M. Abdelaziz Benzakour qui sont tous trois intervenus lors de l'atelier sur la mobilisation des réseaux en vue d'une meilleure promotion et protection des droits de l'Homme. La Vice-présidente Mme Raymonde Saint-Germain, Mme Claire Brisset et M. Bernard Richard étaient également présents.

La Francophonie compte aujourd'hui quinze réseaux institutionnels mobilisés dans les secteurs du droit et de la justice, des droits de l'Homme, de la régulation, de la médiation et des élections. Porteurs de la spécificité de l'action francophone déployée en faveur de la promotion de la paix, de la démocratie et des droits de l'Homme, ces réseaux comptent parmi les partenaires stratégiques de l'OIF.

Une Charte de partenariat entre l'OIF et les réseaux institutionnels, adoptée lors de ces Journées, rend compte du partenariat bâti entre l'OIF et les différents réseaux et lui confère une plus forte visibilité.

[Charte de partenariat entre l'OIF et les réseaux institutionnels de la Francophonie](#)

### [Agenda](#)

---

### [18. Neuvième session de formation AOMF - Rabat, 22 au 24 mai 2012](#)

La neuvième session de formation AOMF se déroulera à Rabat au Maroc, du 22 au 24 mai 2012 et sera consacrée au thème suivant :

« Médiateurs et Ombudsmans : comment se faire connaître auprès des citoyens et de l'Administration ? ».

Les documents utiles sont téléchargeables sur le [site internet](#).



ASSOCIATION DES OMBUDSMANS ET  
MÉDIATEURS DE LA FRANCOPHONIE

Secrétariat permanent de l'AOMF  
7, rue Saint Florentin - 75008 Paris (France)  
Tél. : +33 (0)1 53 29 23 45 - Fax : +33 (0)1 53 29 22 45

[secretariat\\_aomf@defenseurdesdroits.fr](mailto:secretariat_aomf@defenseurdesdroits.fr)  
[www.aomf-ombudsmans-francophonie.org](http://www.aomf-ombudsmans-francophonie.org)