



## **RÉSERVEZ LA DATE**

Les institutions d'Ombudsman sont souvent confrontées à des plaintes complexes nécessitant à la fois une rigueur d'enquête et un dialogue constructif — mais comment intégrer efficacement les mécanismes d'ADR et les techniques d'investigation afin de résoudre les dossiers de manière plus équitable et plus efficiente ?

### **AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DU TRAITEMENT DES PLAINTES : INTÉGRER LES MÉCANISMES D'ADR ET LES TECHNIQUES D'INVESTIGATION**

Organisé par le Centre de Recherche des Ombudsman Africain (CROA), organe de recherche et de formation de l'Association des Ombudsman et Médiateurs Africains (AOMA), basé à l'Université du KwaZulu-Natal (UKZN), en collaboration avec l'Institut International des Ombudsman (IIO)

Les institutions d'Ombudsman traitent régulièrement des dossiers impliquant des différends factuels, des situations de mauvaise administration systémique et des relations fragilisées entre les citoyens et les autorités publiques. Dans de nombreux cas, l'enquête seule ou l'ADR seul ne suffisent pas. Ce webinaire examinera comment une approche combinée et structurée peut améliorer les résultats, renforcer la confiance du public et contribuer à la réduction des arriérés de dossiers.

❖ **À travers des analyses expertes et des réflexions pratiques, la session abordera notamment:**

- ✓ Comment déterminer quand recourir à l'ADR et quand engager une enquête formelle;
- ✓ Comment intégrer la médiation et les techniques d'investigation au sein d'un même dossier;
- ✓ Comment résoudre les plaintes complexes de manière plus rapide et plus équitable;
- ✓ Comment préserver l'équité procédurale, la crédibilité institutionnelle et la confiance du public tout en améliorant la qualité du service.

**Date: Mardi 03 Mars 2026**

**Heure : 10h00 (heure d'Afrique du Sud – GMT+2)**

**Durée : 1 heure 30**

**Plateforme : En ligne via Zoom**

❖ Pourquoi participer ? Acquérir des orientations pratiques sur les approches hybrides de règlement des différends. Renforcer les stratégies de gestion des plaintes. Échanger directement avec des praticiens expérimentés lors d'une session interactive de questions-réponses. Consolider l'efficacité et l'impact institutionnel de votre bureau.

#### **CLIQUEZ ICI POUR VOUS INSCRIRE**

**Inscrivez-vous dès maintenant pour réserver votre place!**

Une invitation officielle, l'ordre du jour ainsi que les détails sur les intervenants seront communiqués prochainement

Renseignements [FrankyAorc@pprotect.org](mailto:FrankyAorc@pprotect.org) OR [MarionAorc@pprotect.org](mailto:MarionAorc@pprotect.org)

**AOMA/AORC WEBSITE: - <http://aoma.ukzn.ac.za>**