



## **RÉSERVEZ LA DATE**

Rejoignez-nous pour un webinaire mondial à fort impact sur la qualité, la redevabilité et l'excellence institutionnelle  
Des principes à la pratique. Des normes à l'impact!

### **Mise en œuvre de la norme ISO 9001 : Renforcer la gestion de la qualité et la redevabilité au sein des institutions d'Ombudsman**

Organisé par le Centre Africain de Recherche des Ombudsman (CROA), organe de recherche 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)

Ce webinaire pratique présente la norme ISO 9001, norme internationale reconnue de management de la qualité, et examine son application au sein des institutions d'Ombudsman et au-delà, afin de renforcer le traitement des plaintes, les processus internes et la qualité des services.

#### **✦ Pourquoi participer:**

- ✓ ISO 9001 expliquée pour les institutions d'Ombudsman — ce que la norme implique, pourquoi elle est essentielle et comment elle renforce la redevabilité et la confiance du public
- ✓ Apprendre d'un exemple unique — enseignements pratiques, défis et facteurs de réussite tirés de l'Office de l'Ombudsman du Punjab, une institution d'Ombudsman unique ayant mis en œuvre l'ISO 9001 en pratique
- ✓ De la réflexion à l'action — des pistes claires et pratiques pour initier et pérenniser la démarche ISO 9001 au sein des institutions d'Ombudsman

#### **Qualité • Redevabilité • Amélioration Continue**

**Date: Mardi 20 janvier 2026**  
**Heure : 10h00 (heure d'Afrique du Sud – GMT+2)**  
**Durée : 1 heure 30**  
**Plateforme : En ligne via Zoom**

🗣️ Langue : Interprétation simultanée en anglais, français, arabe, portugais et espagnol!

**[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>**