



INSTITUTO
INTERNACIONAL
DEL OMBUDSMAN



INTERNATIONAL
OMBUDSMAN
INSTITUTE



L'INSTITUT
INTERNACIONAL
DE L'OMBUDSMAN

PLAN STRATÉGIQUE

2024-2028

OBJECTIFS PRINCIPAUX POUR ORIENTER LES PRIORITÉS
ET LES ACTIVITÉS DE L'IIO

INTRODUCTION

L'Institut International de l'Ombudsman (IIO), créé en 1978, est la seule organisation mondiale pour la coopération de plus de 200 institutions indépendantes d'ombudsman provenant de plus de 100 pays à travers le monde.

Le plan stratégique de l'IIO couvre la période entre les Assemblées générales et définit les principaux buts et objectifs de l'IIO dans son travail en tant qu'institution internationale et en collaboration avec ses membres et ses organisations partenaires. L'IIO poursuivra son orientation stratégique pour la période 2024-2028 telle que définie dans ce document et vise à orienter ses activités vers la réalisation de ces objectifs.

Sur la base des priorités définies dans le présent document, le Conseil d'administration de l'IIO et les comités et groupes de travail concernés de l'IIO élaboreront et mettront en œuvre des activités détaillées afin de faire progresser les principaux objectifs stratégiques de l'IIO. Ces activités peuvent évoluer au fil du temps afin de tenir compte des nouvelles tendances, de la faisabilité et des ressources disponibles.

MISSION ET VISION

L'IIO s'engage à promouvoir le concept d'ombudsman et à favoriser les institutions d'ombudsman fortes et indépendantes à travers le monde, dans le but de garantir une bonne gouvernance et une administration publique transparente et responsable, de protéger et promouvoir les droits humains et les libertés fondamentales, et de défendre les valeurs démocratiques et l'État de droit.

L'IIO s'efforce de promouvoir les meilleures pratiques et l'innovation, de faciliter et d'encourager l'échange de connaissances et le partage d'expériences entre ses membres, et de traiter les questions relatives à l'ombudsman qui revêtent une importance particulière pour la communauté internationale de l'ombudsman.

L'IIO aspire à être une organisation véritablement internationale et inclusive et à renforcer sa visibilité en tant que l'autorité mondiale en matière d'ombudsman.

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Le plan stratégique 2024-2028 de l'IIO repose sur les principaux objectifs suivants :

- OBJECTIF 1 :** Promouvoir le concept d'ombudsman et accroître sa visibilité
- OBJECTIF 2 :** Soutenir, renforcer et protéger les institutions d'ombudsman
- OBJECTIF 3 :** Unir les ombudsmans pour collaborer et échanger leurs expériences
- OBJECTIF 4 :** Assurer des opérations professionnelles, bien gérées et efficaces

L'IIO aspire à aligner ses activités afin d'atteindre ces objectifs en mettant en œuvre et en réalisant les activités décrites ci-dessous. Ces activités peuvent évoluer au fil du temps afin de refléter les nouvelles tendances, la faisabilité et les ressources disponibles.

OBJECTIF 1 : PROMOUVOIR LE CONCEPT D'OMBUDSMAN ET ACCROÎTRE SA VISIBILITÉ

ACCROÎTRE LA VISIBILITÉ : L'IIO est la voix des institutions d'ombudsman au sein de la communauté internationale et poursuivra ses efforts pour accroître sa présence, renforcer son influence et améliorer sa reconnaissance en tant qu'organisme de référence en matière d'ombudsman dans le monde entier. L'IIO s'engage à promouvoir le concept d'ombudsman. Dans cette optique, l'IIO approfondira ses relations avec les organisations internationales et multilatérales, telles que les Nations Unies, l'OSCE ou le Conseil de l'Europe, afin de renforcer sa position en tant que seul réseau mondial pour la représentation et la coopération des institutions d'ombudsman.

ÉLEVER LES NORMES : L'IIO continuera à plaider en faveur de l'application effective des normes internationalement reconnues, telles que la Résolution des Nations Unies sur le rôle des ombudsmans et des institutions de médiation et les Principes de Venise. L'IIO travaillera avec

ses membres et les aidera dans leur quête d'amélioration continue. Elle aidera les institutions membres à réviser leur législation à la lumière des normes susmentionnées.

CONTRIBUER L'EXPERTISE : Avec plus de 200 institutions membres réparties dans toutes les régions du monde, l'IIO peut puiser dans un vaste réservoir de connaissances, d'expériences et de pratiques. L'IIO est donc particulièrement bien placé pour apporter son expertise sur diverses questions liées à l'ombudsman et pour rechercher la participation active et la collaboration de partenaires internationaux.

OBJECTIF 2 : SOUTENIR, RENFORCER ET PROTÉGER LES INSTITUTIONS D'OMBUDSMAN

FORMATION ET APPRENTISSAGE PARTAGÉ : Afin de renforcer les capacités de ses membres et de favoriser l'échange d'expertise et de bonnes pratiques entre les ombudsmans du monde entier, l'IIO reconnaît l'importance de la formation et du partage des connaissances comme l'une de ses principales priorités. L'IIO continuera à identifier de nouveaux prestataires de formation et de nouvelles initiatives de formation, à analyser les contenus de formation qui présentent un intérêt particulier pour ses membres et à tirer parti de l'expérience existante au sein de ses membres pour favoriser l'apprentissage mutuel. En outre, l'IIO s'efforcera d'améliorer l'utilisation des nouveaux formats et outils de communication lorsqu'il proposera des formations à l'ensemble de ses membres et étudiera la possibilité d'offrir des formations dans les trois langues de l'IIO.

PUBLICATIONS & COMMUNICATION : L'IIO reconnaît la nécessité de renforcer son statut d'institution internationale représentant les ombudsmans à travers le monde en soutenant des publications sur les questions liées à l'ombudsman, par exemple à travers sa série de documents sur les meilleures pratiques. Conscient de l'évolution exceptionnellement rapide du monde, l'IIO s'efforcera d'améliorer l'utilisation des nouveaux formats et outils de communication dans sa stratégie de publication et de communication, afin de renforcer sa visibilité et d'atteindre ses membres de manière efficace.

PROGRAMME DE SUBVENTIONS RÉGIONALES : L'IIO finance régulièrement des projets liés à l'ombudsman dans les régions. Le nombre élevé de demandes et de projets financés par l'IIO

dans le cadre de ce programme de subventions régionales témoigne du besoin croissant d'une aide financière directe. L'IIO poursuivra donc son programme annuel de subventions régionales afin de soutenir des projets liés à l'ombudsman dans les régions.

SOUTENIR LES OMBUDSMANS MENACÉS : Malheureusement, les cas où des collègues ombudsmans sont menacés sont récurrents. L'IIO a apporté son soutien et s'est exprimé à plusieurs reprises au nom de collègues travaillant dans des conditions difficiles. L'IIO continuera à sensibiliser l'opinion publique à la situation difficile de certains bureaux et à apporter son soutien aux collègues menacés, conformément à ses lignes directrices respectives. Elle plaidera en faveur de la Résolution des Nations Unies sur les ombudsmans et des Principes de Venise en tant que normes mondialement reconnues pour alimenter des ombudsmans forts et indépendants, et poursuivra dans ces cas sa coopération avec les organisations partenaires internationales concernées (par exemple, le Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme, le Conseil de l'Europe, l'OSCE, l'Alliance mondiale des institutions nationales des droits de l'Homme ou les associations régionales d'ombudsman) afin de garantir que les voix des collègues en difficulté soient entendues et prises en compte.

OBJECTIF 3 : UNIR LES OMBUDSMANS POUR COLLABORER ET ÉCHANGER

CONFÉRENCES ET ÉCHANGE : L'IIO est un réseau qui permet aux ombudsmans du monde entier de se rencontrer, de collaborer et d'apprendre les uns des autres. L'IIO favorise l'échange pratique et dynamique de connaissances et de pratiques entre ses membres en organisant régulièrement des événements au niveau régional et tous les quatre ans dans le cadre de la Conférence mondiale de l'IIO. L'IIO met ses membres en relation avec des organisations partenaires afin de faciliter la coopération bilatérale si demandé.

COOPÉRATION AVEC DES ORGANISATIONS PARTENAIRES : L'IIO continuera à tisser des liens plus étroits avec les organisations partenaires tant au niveau régional qu'international et à identifier, établir et renforcer ces partenariats autour de priorités communes. Dans le cadre de

sa coopération continue avec les organisations partenaires internationales, l'IIO examinera les domaines politiques qui revêtent une importance particulière pour ses membres.

OBJECTIF 4: ASSURER DES OPÉRATIONS BIEN GÉRÉES ET EFFICACES

ÉLARGISSEMENT DU NOMBRE DE MEMBRES : L'élargissement de la base de ses membres est une grande priorité et l'IIO a pu augmenter considérablement le nombre de ses membres depuis le transfert de son siège à Vienne. Dans le but de devenir une organisation véritablement pluraliste et internationale, l'IIO s'efforce d'élargir encore le nombre de ses membres en appliquant l'approche suivante : sensibiliser aux services de l'IIO et faire connaître les avantages offerts aux membres ; renforcer la coopération avec les associations régionales d'ombudsman et les organisations partenaires internationales ; et promouvoir le concept d'ombudsman. Dans le cadre de cette priorité clé, l'IIO suivra également les tendances et les évolutions susceptibles d'entraîner une diminution du nombre de ses membres, telles que la suppression des bureaux d'ombudsman ou les décisions de se retirer de l'IIO en raison de contraintes budgétaires. L'IIO sera attentive à ces développements et s'efforcera d'y remédier.

SANITÉ FINANCIÈRE : Afin d'offrir à ses membres une gamme complète de services et la meilleure assistance possible, il est essentiel que l'IIO dispose d'une assise financière solide. La bonne santé financière reste donc l'un des objectifs stratégiques de l'IIO. La large base de membres et la bonne moralité de paiement des membres de l'IIO garantiront la stabilité financière de l'institut tout au long de la période couverte par le présent plan stratégique. L'objectif de l'IIO d'élargir son nombre de membres contribuera au développement positif de sa base financière.

COHÉRENCE AVEC LES RÉGIONS : L'IIO est organisé en six sections régionales : Afrique, Asie, Australasie et Pacifique, Caraïbes et Amérique latine, Europe et Amérique du Nord. Il reconnaît la diversité des contextes et des besoins dans ces régions et s'engage à les soutenir toutes de manière égale. L'IIO s'efforce de communiquer activement avec les membres des différentes

régions par l'intermédiaire de leur Président(e) régional(e) respectif(ve), afin d'identifier les besoins spécifiques liés aux objectifs de ce plan stratégique et de veiller à ce que chaque région soit incluse dans le travail stratégique de l'IIO (par exemple, par une participation active aux comités et/ou groupes de travail).

NOUVEAUX DÉFIS : Des événements tels que la pandémie de Covid-19 ou les progrès rapides dans le domaine de l'intelligence artificielle démontrent la capacité des ombudsmans du monde entier à faire preuve d'habileté et d'innovation lorsque de nouvelles situations se présentent. Dans cette optique, l'IIO continuera à suivre de près les questions émergentes qui suscitent des préoccupations et s'efforcera de faciliter les échanges sur l'impact de ces défis/évolutions sur les collègues ombudsmans et sur les meilleures pratiques pour contrer/résoudre ces situations.

OBJECTIFS STRATÉGIQUES DE L'IIO POUR 2024-2028

– APERÇU DES OBJECTIFS ET DES ACTIVITÉS

OBJECTIF STRATÉGIQUE			
1. Promouvoir le concept d'ombudsman et accroître sa visibilité	2. Soutenir, renforcer et protéger les ombudsmans dans le monde entier	3. Unir les ombudsmans pour collaborer et échanger leurs expériences	4. Assurer des opérations bien gérées et efficaces

OBJECTIVES ET ACTIVITÉS			
1.1 accroître la visibilité	2.1 formation et apprentissage partagé	3.1 conférences et échange	4.1 élargissement du nombre des membres
<ul style="list-style-type: none"> ○ Poursuivre les efforts visant à renforcer la présence de l'IIO au niveau international en diffusant des informations sur le concept d'ombudsman, l'IIO et son travail ○ Renforcer les relations avec les organisations partenaires au niveau des Nations Unies par l'intermédiaire du Groupe de travail des Nations Unies ○ Approfondir les relations avec les organisations partenaires au niveau régional en mettant l'accent sur les projets communs (principalement avec les organisations partenaires signataires d'un protocole d'accord). ○ 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Réaliser une enquête auprès des membres de l'IIO afin d'identifier les besoins en matière de formation ○ Poursuivre les efforts visant à proposer chaque année 1 à 2 formations aux membres de l'IIO (en présentiel ou en ligne, dans les régions ou pour tous les membres à Vienne) ○ Élargir l'offre de formation pour les membres francophones et hispanophones ○ Identifier de nouveaux contenus et initiatives de formation ainsi que de nouveaux prestataires de formation (par exemple en créant un groupe de travail à cet effet) ○ Tirer parti de l'expérience et des connaissances existantes des membres de l'IIO pour organiser des échanges actifs et l'apprentissage mutuel ○ 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Assurer un échange intéressant et pratique sur des questions pertinentes et d'actualité lors de la Conférence mondiale quadriennale de l'IIO ○ Connecter les membres à travers le monde pour des échanges de connaissances et un apprentissage partagé ○ Faciliter la coopération des membres de l'IIO avec les organisations partenaires de l'IIO, quand et où cela est demandé ○ 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Poursuivre les efforts visant à présenter les avantages de l'adhésion à l'IIO aux bureaux qui ne sont pas encore membres de l'IIO (avec la participation active des régions). ○ Contrer une éventuelle baisse du nombre de membres en surveillant les tendances à supprimer des bureaux d'ombudsman ou à se retirer de l'organisation pour des raisons budgétaires ○ Apporter un soutien actif aux institutions membres qui souhaitent réformer et/ou améliorer leur législation et, par conséquent, leur statut de membre de l'IIO ○

1.2 élever les normes	2.2 publications et communication	3.2 favoriser la collaboration et les relations avec les organisations partenaires	4.2 santé financière
<ul style="list-style-type: none"> ○ Sensibiliser les membres de l'IIO aux normes internationalement reconnues, telles que la Résolution des Nations Unies sur les ombudsmans et les Principes de Venise ○ Renforcer la collaboration avec le Conseil de l'Europe (CdE) et sa Commission de Venise en vue de promouvoir les Principes de Venise ○ 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Continuer la série de documents sur les meilleures pratiques de l'IIO et identifier de nouveaux sujets et auteurs à y ajouter ○ Améliorer la gestion des connaissances sur les événements, les projets et les activités à travers des canaux en ligne tels que le site web et le bulletin d'information ○ Élaborer, mettre à jour et publier des rapports annuels, ainsi que d'autres matériels d'information et de promotion 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Poursuivre la collaboration en matière de webinaires avec le Centre de Recherche des Ombudsmans Africains (CROA) ○ Continuer la collaboration en matière de formation avec l'Association pour la prévention de la torture (APT) et envisager d'autres projets communs possibles pour promouvoir le concept de prévention de la torture 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Continuer à veiller au respect des obligations de paiement de la part des membres de l'IIO ○ Informer les membres confrontés à des contraintes budgétaires de la possibilité d'une exemption des frais afin d'alléger leur charge financière et d'éviter une baisse du nombre d'adhésions pour des raisons financières ○
1.3 contribuer l'expertise	2.3 subventions régionales		4.4 cohérence avec les régions
<ul style="list-style-type: none"> ○ Sensibiliser aux contributions des ombudsmans à la mise en œuvre des objectifs de développement durable (en particulier l'objectif 16) ○ Chercher à s'impliquer dans le prochain Panel de haut niveau de la Présidente de l'Assemblée générale des Nations Unies en 2026 ○ 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Poursuivre le programme annuel de subventions régionales de l'IIO afin de soutenir des projets liés à l'ombudsman dans les régions ○ 		<ul style="list-style-type: none"> ○ Identifier et reconnaître la diversité des contextes et des besoins dans les six régions de l'IIO (en collaboration avec les Président(e)s régionaux(ales)) ○ Veiller à la représentation régionale complète et à l'équilibre au sein des différents comités et groupes de travail de l'IIO afin de prendre en compte les perspectives régionales spécifiques sur les questions liées à l'IIO ○

	2.4 soutenir les ombudsmans menacés		4.5 nouveaux défis
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Sensibiliser aux difficultés rencontrées par certains bureaux d'ombudsman dans l'exercice de leur mandat ○ Soutenir les ombudsmans qui sont menacés, font l'objet de représailles ou courent tout autre risque dans l'exercice de leur mandat ○ Rechercher la collaboration avec des organisations partenaires pour soutenir les collègues menacés ○ 		<ul style="list-style-type: none"> ○ Continuer à surveiller les nouvelles tendances et les questions préoccupantes pour les ombudsmans à travers le monde ○

Institut International de l'Ombudsman

Singerstrasse 17, Boîte postale 20

1015 Vienne, Autriche

Téléphone: (+43) 1 512 93 88

Courriel: ioi@volksanwaltschaft.gv.at

Site web : www.theioi.org