

## Bulletin de l'I.I.O.

### Volume 32, N° 2

Juin 2010



*William Angrick*

Comme beaucoup d'entre vous l'ont déjà appris lors d'un communiqué précédent, je me démetts le 24 juin 2010 de mes fonctions d'Ombudsman de l'Etat d'Iowa. Se retirer après 32 ans – exactement la moitié de ma vie – consacrés aux intérêts de la médiation est une décision à la fois douce et amère. Pendant tout ce temps, j'ai eu la chance de pouvoir compter sur une équipe constamment changeante de collaborateurs, tous chaleureux, créatifs et performants. Par le biais de l'I.I.O. et d'autres organisations et conférences de l'Ombudsman, j'ai rencontré et apprécié un grand nombre de collègues intéressants, engagés et très compétents – des expériences et amitiés qui me manqueront assurément.

Toutefois, mes activités ne s'arrêtent pas là pour autant. Ce retrait me permettra de contribuer au développement de la communauté de l'Ombudsman sous une autre forme. J'espère avoir à présent le temps de faire des recherches et de rédiger des documents qui refléteront le travail que nous effectuons ainsi que l'importance de notre

institution et ses perspectives d'avenir. Aux Etats-Unis, je pourrai essayer de répondre aux besoins en offrant mon expérience et mes services au développement de nouveaux bureaux de l'Ombudsman. La possibilité pour les Ombudsmans américains de se concerter avec les préconisateurs des bureaux de leur institution et les initiateurs de la législation en matière de médiation a toujours été limitée. Composés d'équipes plus ou moins restreintes, la plupart des bureaux de l'Ombudsman aux Etats-Unis qui disposent de l'intérêt, des connaissances et de l'expérience nécessaires ont des difficultés à investir le temps requis dans une collaboration avec les autres organisations proposant des possibilités de médiation qui émergent chaque année au niveau local, régional et national dans mon pays.

Au mois d'août, je prendrai part à une commission dans le cadre d'une conférence régionale de l'Ombudsman à Manille parrainée par l'Association des Ombudsmans d'Asie et la Banque asiatique de développement. Étant donné que je participerai mi-octobre à la réunion annuelle du Conseil d'administration de l'I.I.O. aux Bermudes, je pourrai répondre à toutes les demandes d'information concernant la réduction des activités de l'I.I.O. Canada et le début de la deuxième année du nouvel I.I.O. Si mon calendrier le permet, j'assisterai début octobre au Congrès an-

nel de l'Association des Ombudsmans des Etats-Unis à Dayton, Ohio.

Cette dernière contribution en tant que Président au bulletin de l'I.I.O. pourrait être l'occasion de jeter un regard rétrospectif sur les six dernières années de ma présidence, voire un peu plus – compte tenu de ma présence au Conseil. Toutefois, je préfère ne pas m'étendre sur le passé. Nul doute que le trajet parcouru avec bon nombre d'entre vous, compagnons de longue date ou nouveaux amis et collègues, est important. Mais vous me permettrez de me concentrer sur la voie à suivre désormais et sur les impératifs pour nous de la suivre en tant que communauté et organisation de l'Ombudsman. Telles sont mes réflexions, les besoins que j'ai perçus et mes objectifs – dans l'espoir qu'ils seront partagés par une grande majorité.

À la fin des années 70, j'ai rejoint l'I.I.O., peu après sa fondation, et l'Association des Ombudsmans des Etats-Unis récemment créée à l'époque (alors appelée *United States Association of Ombudsmen*), car je souhaitais, en tant que médiateur fraîchement nommé, m'enquérir des meilleures pratiques et des modalités pour les adapter à mes tâches. A l'époque, les formations ou manuels et guides opérationnels étaient très rares. Les publications disponibles relevaient, pour la plupart, de la théorie et non de la pratique. En tant qu'Ombudsmans aux Etats-Unis, nous cherchions à apprendre les uns des autres, souvent à l'occasion de procès et d'erreurs, parfois en imitant. Nous avions connaissance de l'Ombudsman scandinave et certains de nos bureaux étaient modelés sur l'un ou l'autre des bureaux établis en Australie, en Nouvelle-Zélande et au Canada. Internet n'existant pas à l'époque, le rapport annuel ainsi qu'analyses individuelles et articles occasionnels étaient nos sources d'information.

L'I.I.O. a été l'une des premières organisations à combler ce vide en termes d'information et de formation par diverses publications et congrès quadriennaux. Se développant à un niveau régional, notre communauté a permis à bon nombre d'entre nous d'établir des réseaux, de partager et d'échanger ce qui faisait alors défaut et devenait de plus en plus nécessaire. C'est sur cette base que l'I.I.O. peut désormais contribuer à faire avancer efficacement l'institution de l'Ombudsman.

Les publications de l'I.I.O. sont nombreuses. J'espère qu'il sera possible de trouver une solution pour les publier sur le site Internet de l'I.I.O. sous une forme électronique facilement accessible pour nos membres. Il serait bon de poursuivre la base de recherche concernant l'étude scientifique comparative des institutions européennes de l'Ombudsman de Gabriele Kucsko-Stadlmayer – une solution potentielle pour concrétiser cela est peut-être l'actuel système basé sur Internet permettant de collecter diverses informations sur les bureaux membres. Une autre option serait d'encourager et d'appuyer des études régionales comparatives au niveau des bureaux de l'Ombudsman.

Nos membres ont manifesté le désir de connaître les modalités qui nous permettent d'assumer nos responsabilités. Très appréciée, la formation « *Sharpening Your Teeth* » élaborée par l'Ombudsman de l'Ontario est proposée aux membres de l'I.I.O. à Vienne en fin d'année. De même, deux programmes pratiques développés en Nouvelle-Galles du Sud, l'un intitulé *Role of Apology in Ombudsman Work* et l'autre *Dealing with Difficult or Querulous Complainants*, ont rencontré un écho favorable respectivement au sein du Forum canadien des Ombudsmans et de l'Association des Ombudsmans des Etats-Unis. L'I.I.O. n'a pas besoin de « réinventer la roue » en

élaborant ses propres programmes de formation dans le domaine opérationnel et des enquêtes. Nous pouvons économiser des ressources et élargir notre rayon d'action en collaborant avec d'autres bureaux et associations de l'Ombudsman.

J'estime également que le moment est venu et qu'il est extrêmement important pour l'I.I.O. d'établir et de promulguer des standards universels convaincants ainsi que des exemples de meilleures pratiques dans le domaine de la médiation. D'autres associations de l'Ombudsman, comme l'Association britannique et irlandaise de l'Ombudsman et l'Association des Ombudsmans des Etats-Unis, ont déjà publié de telles déclarations.

J'ai eu le privilège et la chance de faire partie de l'I.I.O. durant cette période dynamique de son histoire. J'ai été amené à rencontrer et travailler avec de nombreuses personnes talentueuses et motivées, pleinement engagées dans le développement de notre communauté – et j'en suis extrêmement reconnaissant.



William Angrick  
Président de l'I.I.O.

#### **Conférence mondiale de l'I.I.O. en 2012**

Le Conseil d'administration de l'I.I.O. accepte d'ores et déjà les manifestations d'intérêt pour l'organisation de la 10<sup>e</sup> Conférence Mondiale de l'I.I.O. qui aura lieu en 2012.

Les manifestations d'intérêt de membres institutionnels sont à adresser au Secrétaire général.



*Peter Kostelka*

Ce bulletin marque assurément la fin d'une époque pour l'I.I.O. – avec le départ du Président Bill Angrick après une carrière professionnelle remarquable, trente ans d'engagement au sein de l'I.I.O. et pratiquement six ans à la tête du Conseil d'administration de l'Institut International de l'Ombudsman.

Ombudsman au service de l'Etat de l'Iowa depuis 32 ans, Bill Angrick est l'un des médiateurs le plus longtemps en poste. Sa contribution à la transparence et à l'équité d'une administration publique axée sur les services a été déterminante. L'Etat de l'Iowa, le gouvernement local et les citoyens lui doivent beaucoup pour son engagement et son professionnalisme.

Mais Bill s'est également consacré au concept de l'Ombudsman bien au-delà de ses tâches et responsabilités en qualité d'Ombudsman de l'Iowa en étant constamment à l'écoute des besoins des institutions de l'Ombudsman dans le monde entier. Il a dirigé l'Association des Ombudsmans des Etats-Unis (USOA) et il est un ancien membre de l'*Ombudsman Committee of the Administrative Law Section of the American Bar Association* (ABA).

Au sein de la communauté internationale de l'Ombudsman, c'est surtout l'I.I.O. qui est redevable à Bill Angrick pour l'engagement qu'il a affiché envers l'Institut depuis les années 70, tout d'abord comme membre actif, puis comme Vice-président régional de la section Amérique du Nord et, depuis 2004, en qualité de Président de l'I.I.O.

En poste pendant pratiquement six ans, Bill Angrick a instauré sa vision de l'I.I.O., une organisation internationale qui encourage la coopération entre les institutions de l'Ombudsman, qui partage les modèles de meilleures pratiques et qui élabore des standards communs. Nul doute que les décisions prises dans le cadre de la réforme de grande amplitude par l'Assemblée générale en 2009 sont le fruit de ses efforts et de son engagement. Durant la période structurelle transitoire suivante et la phase de déménagement, Bill Angrick a dirigé l'I.I.O. avec courage et engagement.

Juste un an après la Conférence mondiale de Stockholm, l'I.I.O. a procédé à une réorganisation structurelle et financière en instaurant un programme de travail ambitieux visant à renforcer le réseau des institutions indépendantes de l'Ombudsman. Le Secrétariat Général a emménagé dans de nouveaux locaux avec son équipe trilingue et intensifié la communication avec les membres. Les avantages concrets proposés aux institutions membres de l'I.I.O. sont nombreux, notamment la possibilité de participer à la formation SYT (Sharpening Your Teeth) à Vienne du 14 au 17 novembre 2010. Dans le cadre de ce programme de formation très en vue et proposé gracieusement aux membres en règle, cinq bourses sont prévues pour les institutions aux ressources limitées. Un nouveau registre des adhésions ainsi qu'une nouvelle plateforme de communication de l'I.I.O. sont sur le point de voir le jour. Sur la scène internationale, l'I.I.O. a participé à des événements internationaux majeurs de l'Ombudsman et entamé des négociations avec des organisations internationales, telles que la Banque Mondiale et l'ICC, visant à établir une collaboration plus étroite. S'appuyant sur les décisions du

Conseil et les directives, le Secrétariat Général de l'I.I.O. continuera de mettre en œuvre au cours de l'année à venir l'ambition de Bill – un I.I.O. efficace, axé sur les services et s'appuyant sur une solide base de connaissances.

L'I.I.O. souhaite exprimer sa reconnaissance à son Président pour son engagement et les acquis auxquels l'Institut est parvenu sous sa direction. La contribution de Bill Angrick aux buts poursuivis par l'Institut a été exceptionnelle et les services qu'il a rendus à l'I.I.O. ont été remarquables. Par conséquent, une demande auprès du Conseil visant à le nommer membre honoraire à vie sera à l'ordre du jour de la prochaine réunion du Conseil d'administration de l'I.I.O. aux Bermudes. Au nom de la communauté internationale de l'Ombudsman, je souhaite à Bill Angrick une retraite empreinte de bonheur et de santé.

L'art 23(2) du règlement de l'I.I.O. stipule « qu'en l'absence ou incapacité du président, le vice-président assume les tâches et exerce les pouvoirs du président. » En conséquence, Mats Melin, Vice-président de l'I.I.O., assumera les tâches de président durant la période transitoire jusqu'à la prochaine réunion annuelle du Conseil d'administration aux Bermudes en octobre. Le Secrétariat Général de l'I.I.O. se tient à la disposition du Conseil et du comité électif pour leur fournir tout appui considéré comme nécessaire ou utile pour l'élection de tous les représentants de l'I.I.O.



Dr. Peter Kostelka  
Secrétaire Général de l'I.I.O.

**Formation « Sharpening Your Teeth »  
Vienne, 14 – 17 novembre 2010**

L'I.I.O. a le plaisir de vous convier à la formation « Sharpening Your Teeth » organisée du 14 au 17 novembre 2010 au Secrétariat Général de l'I.I.O. à Vienne, Autriche.

Ce programme de formation destiné aux membres des institutions de l'Ombudsman repose sur « Sharpening Your Teeth », format qui a été conçu par l'Ombudsman de l'Ontario en 2005. Dans le cadre de l'édition spécifique I.I.O. qui se déroulera en anglais, trois jours de formation sur les enquêtes systémiques sont proposés.

L'I.I.O. est ravi de proposer gracieusement cette formation très cotée aux institutions membres de l'I.I.O. en règle. Par ailleurs, l'I.I.O. accordera cinq bourses aux institutions ayant des ressources limitées. Sélectionnées par le Comité exécutif, ces bourses couvriront le transport aérien en classe économique ainsi que les frais d'hébergement. Veuillez noter que la date limite de demande de bourse est le 1er septembre 2010. Pour tout complément d'information sur les bourses ou de plus amples détails sur la formation, n'hésitez pas à contacter le Secrétariat Général de l'I.I.O. (ioi@volksanw.gv.at).

En vue de faciliter les tâches organisationnelles, nous vous prions de bien vouloir renvoyer au plus tard le 1er octobre 2010 le formulaire d'inscription.

**LES DOCUMENTS DE LA CONFÉRENCE  
DE STOCKHOLM 2009**

En vertu de la nouvelle Constitution suédoise de 1809, le Parlement devait élire un médiateur chargé d'exercer une fonction de « supervision du respect des lois par les juges et les fonctionnaires de l'Etat ». Pendant plus de 100 ans, l'Ombudsman parlementaire suédois a été la seule institution de ce genre. Toutefois, l'idée a rapidement fait des émules dans le monde entier à partir des années 50.

L'année 2009 a marqué le bicentenaire du concept de la médiation et de l'institution de l'Ombudsman en Suède. Pour célébrer cet événement, l'Institut International de l'Ombudsman (I.I.O.), qui regroupe actuellement 150 institutions de l'Ombudsman dans plus de 75 pays, a décidé d'organiser sa 9<sup>e</sup> Conférence mondiale à Stockholm.

La Conférence mondiale de l'I.I.O., qui a débuté le 9 juin 2009, a réuni 340 délégués et observateurs de plus de 90 pays. Au cours de cette réunion, des messages clés ont été adressés par M. Kofi A. Annan, ancien Secrétaire général des Nations Unies, et Mme Navanethem Pillay, Haut-commissaire aux droits de l'homme des Nations Unies. La conférence s'est achevée le 11 juin par l'assemblée générale de l'I.I.O., au cours de laquelle des décisions importantes ont été prises pour un nouveau départ de l'organisation.

Pour finir, les délégués et d'autres invités ont participé le 12 juin à un séminaire consacré à la célébration du bicentenaire. De nombreux collègues représentant différentes traditions de l'Ombudsman y ont décrit de quelle manière le concept suédois original a été adapté à d'autres contextes juridiques, politiques et culturels. Somme toute, ces contributions ont donné un large aperçu de la diversité et de la richesse du concept de l'Ombudsman en soulignant ce

que les médiateurs ont tous en commun : enquêter de manière indépendante sur les griefs des citoyens à l'encontre des autorités publiques et ainsi promouvoir les droits de l'homme, le principe de l'Etat de droit et la bonne gouvernance.

Les contributions de la Conférence mondiale de l'I.I.O. et du séminaire consacré au bicentenaire sont désormais disponibles sur le site Internet de l'I.I.O. Elles seront également publiées par le bureau de l'Ombudsman parlementaire suédois dans deux volumes séparés. Je tiens à remercier tous les participants qui ont gracieusement accepté de vérifier et d'élaborer dans un format apte à la publication leurs présentations à la conférence. Je tiens également à remercier sincèrement Mme Linda Williamson du bureau de l'Ombudsman de l'Ontario d'avoir spontanément édité tous les manuscrits ainsi que Mme Charlotte de Geer Fällman de mon propre bureau pour son engagement sans lequel il n'aurait pas été possible d'accéder aux contributions. Je suis persuadé que ces efforts combinés se traduiront par une source utile de connaissances et d'inspiration pour tous les médiateurs et institutions similaires, spécialistes, preneurs de décisions et citoyens intéressés.

Stockholm, le 25 mai 2010

Mats Melin, Médiateur parlementaire en chef

## RAPPORTS ANNUELS

Vous souhaitez diffuser des informations sur votre institution et vos travaux ? Nous offrons à nos membres la possibilité d'intégrer le rapport annuel de leur institution à notre site Internet. Veuillez envoyer une courte note de présentation dans l'une des trois langues de l'I.I.O. ainsi que le rapport annuel de votre institution au format PDF au Secrétariat Général de l'I.I.O. ([ioi@volksanw.gv.at](mailto:ioi@volksanw.gv.at)).

## LA COMMUNAUTÉ DE L'OMBUDSMAN DÉPLORE LE DÉCÈS DE SIR CECIL CLOTHIER

C'est avec grand regret que l'I.I.O. a appris le décès de Sir Cecil Clothier, ancien Commissaire parlementaire à l'administration et aux services de santé pour l'Angleterre, le Pays de Galles et l'Écosse.

Sir Cecil Clothier, qui avait été pendant cinq ans commissaire parlementaire à l'administration et aux services pour l'Angleterre, le Pays de Galles et l'Écosse, est décédé en mai 2010 à l'âge de 90 ans. Sir Cecil Clothier était un membre éminent de la communauté internationale de l'Ombudsman qui a consacré toute sa vie à la défense de la cause publique.

Au cours de sa carrière impressionnante, Sir Cecil Clothier a été juge à la cour d'assises (1965-78) et juge d'appel sur l'Île de Man (1972-78), puis assesseur juridique des *General Medical and Dental Councils* et membre de la *Royal Commission on National Health Service* (1976-78). L'année suivante, en 1979, il est devenu commissaire parlementaire à l'administration et aux services de santé pour l'Angleterre, le Pays de Galles et l'Écosse, poste qu'il a occupé jusqu'en 1984. En 1985, il a été élu premier président de l'Autorité des plaintes contre la police (1985-89).

Au nom de tous ses membres, l'Institut International de l'Ombudsman tient à exprimer sa profonde sympathie. Le décès de Sir Cecil est une grande perte pour la communauté internationale de l'Ombudsman. Nos pensées accompagnent sa famille, ses amis et ses anciens collègues.

## CALENDRIER DES ACTIVITÉS DE L'OMBUDSMAN

### CONFÉRENCE DE LA RÉGION EUROPE DE L'I.I.O., 3 - 6 octobre 2010

La région Europe de l'I.I.O. organisera une conférence à Barcelone du 3 au 6 octobre 2010. Les discussions porteront notamment sur « L'Europe en tant que société ouverte : une vision globale et complète du phénomène migratoire dans nos pays ». Les quatre ateliers porteront sur « Les droits politiques de participation », « Les droits de l'enfant », « L'Exclusion sociale et l'impacte de la crise » et « Intégration ou assimilation ». Il y aura aussi une session spéciale sur les Mécanismes pour la Prévention de la Torture. Basée sur le protocole de l'ONU, cette session sera présentée par des experts dans le domaine (OP-CAT et CPT). Pour de plus amples informations, veuillez contacter : [ioieurope@sindic.cat](mailto:ioieurope@sindic.cat)

### RÉUNION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'I.I.O., 16 - 20 octobre 2010

Madame Arlene Brock, Ombudsman des Bermudes, accueillera la prochaine réunion du Conseil d'administration de l'I.I.O. qui aura lieu du 16 au 20 octobre 2010. Pour de plus amples informations, veuillez contacter le Secrétariat Général à l'adresse suivante : [ioi@volksanw.gv.at](mailto:ioi@volksanw.gv.at).

### CONGRÈS ANNUEL DE L'USOA, 6 - 8 octobre 2010

Le Congrès annuel de l'Association des Ombudsmans des États-Unis se tiendra du 6 au 8 octobre 2010 à l'hôtel Crown Plaza à Dayton, Ohio. Pour de plus amples dé-

tails, veuillez contacter Diane Welborn à l'adresse suivante : [welborn@dayton-ombudsman.org](mailto:welborn@dayton-ombudsman.org)

### Formation « Sharpening Your Teeth » Vienne, 14 – 17 novembre 2010

L'I.I.O. a le plaisir de vous convier à la formation « Sharpening Your Teeth » organisée du 14 au 17 novembre 2010 au Secrétariat Général de l'I.I.O. à Vienne, Autriche. Dans le cadre de l'édition spécifique I.I.O. qui se déroulera en anglais, trois jours de formation sur les enquêtes systémiques sont proposés.

Pour de plus amples informations, veuillez contacter : [ioi@volksanw.gv.at](mailto:ioi@volksanw.gv.at)

### ANNONCE DE MANIFESTATIONS PROCHAINES

Vous souhaitez communiquer des informations sur une conférence, une réunion ou une manifestation à venir organisée par votre institution ?

Veuillez contacter le Secrétariat général de l'I.I.O. ([ioi@volksanw.gv.at](mailto:ioi@volksanw.gv.at)). Votre manifestation sera annoncée dans le prochain Bulletin.

### APPORTEZ VOTRE CONTRIBUTION À L'ACTUALITÉ DE L'OMBUDSMAN

Le Secrétariat Général de l'I.I.O. s'efforce d'être à l'écoute de tous les changements intervenant dans les bureaux membres et partenaires institutionnels de l'I.I.O. Si votre institution souhaite apporter sa contribution à cette section du Bulletin, veuillez envoyer un texte succinct au Secrétariat Général de l'I.I.O. à l'adresse suivante : [ioi@volksanw.gv.at](mailto:ioi@volksanw.gv.at).

## **ACTUALITÉ DE L'OMBUDSMAN**

### **ALLEMAGNE : NOUVEAU MÉDIATEUR**

Le 28 avril 2010, M. Dieter Burgard a été nommé nouveau médiateur du Land de Rhénanie-Palatinat. Il succède à l'ancien médiateur Ulrich Galle qui a démissionné de ses fonctions le 31 mars 2010.

<http://www.landtag.rlp.de/parlament>

### **AOMA : ÉTHIOPIE ÉLUE POUR COORDONNER LES INSTITUTIONS**

A l'occasion de son Assemblée générale qui a eu lieu en avril 2010 en Angola, l'Association de l'Ombudsman et Médiateurs de Justice Africains (AOMA) a nommé l'Ombudsman d'Éthiopie pour coordonner les institutions membres.

<http://ethombudsman.org/>

### **THAÏLANDE : NOMINATION D'UN NOUVEL OMBUDSMAN**

Le mandat du Général Teeradej Meepien, Ombudsman en chef de Thaïlande, a pris fin en avril 2010. L'Ombudsman adjoint actuel, M. Pramote Chotimongkol, a été nommé nouvel Ombudsman en chef de Thaïlande par Sa Majesté le Roi. L'ancien Secrétaire Général du bureau, le Prof. Siracha Charoenpanij, a été nommé nouvel Ombudsman.

<http://www.ombudsman.go.th/>

### **ESTONIE : NOUVEL OFFICIER DE LIAISON**

En mai 2010, Mme Mari Amos a été nommée nouvel officier de liaison pour le Bureau du Chancelier de la justice d'Estonie. Mme Amos succède à Mme Helen Paliale.

<http://www.oiguskantsler.ee>

### **OUZBÉKISTAN : OMBUDSWOMAN CONFIRMÉE DANS SES FONCTIONS**

Le 3 mai 2010, Mme Sayora Sharafona Rashidova a été reconduite dans ses fonctions par la Chambre législative et effectuera un second mandat de cinq ans en tant que Commissaire aux droits de l'homme auprès du Parlement (Oliy Majlis) de la République d'Ouzbékistan.

<http://ombudsman.uz/>

### **CANADA : ANDRÉ MARIN CONFIRMÉ DANS SES FONCTIONS D'OMBUDSMAN DE L'ONTARIO**

Le 1<sup>er</sup> juin 2010, un comité de sélection réunissant tous les partis a appuyé unanimement la nomination de M. Marin pour un second mandat de cinq ans en qualité d'Ombudsman de l'Ontario.

<http://www.ombudsman.on.ca/>

### **POLOGNE : NOUVELLE MÉDIATRICE**

Le 11 juin 2010, Mme Irena Lipowicz a été nommée nouvelle médiatrice pour remplacer Janusz Kochanowski qui est décédé tragiquement le 24 avril 2010 dans la catastrophe aérienne à Smolensk en Russie. Le Sénat doit encore confirmer sa nomination.

<http://www.rpo.gov.pl>



© Institut International de l'Ombudsman

Secrétariat Général

c/o Collège des Médiateurs

Singerstrasse 17, A-1015 Vienne, Boîte postale 20

E-Mail: [ioi@volksanw.gv.at](mailto:ioi@volksanw.gv.at)

[www.theioi.com](http://www.theioi.com)

*Dr. Peter Kostelka, Secrétaire Général*

Tél : (+43) 1 51505-111, Fax : (+43) 1 51505-160

*Christine Stockhammer, Chef du Département, (allemand, anglais, français, espagnol, néerlandais)*

Tél : (+43) 1 5129388-203, Fax : (+43) 1 5129388-200

*Ursula Bachler, Administration (allemand, anglais, français, italien)*

Tél : (+43) 1 5129388-201, Fax : (+43) 1 5129388-200

*Karin Wagenbauer, Administration (allemand, anglais, espagnol, français)*

Tél : (+43) 1 5129388-202, Fax : (+43) 1 5129388-200

*Tina Fadler, Stagiaire (allemand, anglais, espagnol, français)*

Tél : (+43) 1 5129388-204, Fax : (+43) 1 5129388-200