



## Les dernières actualités de l'AOMF

### Juge et Médiateur: même combat?



L'association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF), présidée par Marc BERTRAND, Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles, a tenu une réunion de son conseil d'administration ce 3 mai 2018 à Bucarest (Roumanie), à l'invitation de Monsieur Victor CIORBEA, Avocat du Peuple de Roumanie.

En marge de cette réunion, l'association a organisé, les 3 et 4 mai, un séminaire qui avait pour thème : « Le Juge et le Médiateur institutionnel ». 34 participants issus d'Afrique, d'Amérique du Nord et d'Europe, provenant des institutions de médiation ont pris part à ce séminaire aux côtés de représentants de diverses Hautes Juridictions (Cour Suprême, Administrative, Conseil d'Etat, ...).

Le conseil d'administration s'est penché sur l'évolution et la poursuite du plan d'action de l'association et la préparation du prochain congrès de l'AOMF qui se tiendra à Bruxelles et Namur (Belgique) en novembre prochain et qui marquera le 20<sup>ème</sup> anniversaire de l'association.

L'AOMF a également examiné la situation en Mauritanie et au Tchad qui sont en passe de supprimer leurs institutions de médiation. L'association qui a, notamment, pour objectif de veiller au renforcement des institutions d'ombudsmans et médiateurs dans la Francophonie met tout en œuvre pour ouvrir le dialogue avec les autorités de ces deux pays pour tenter de maintenir ces organes de prévention et de résolution des crises de gouvernance.

Lors du séminaire, la question de concurrence ou de complémentarité entre le médiateur et le juge judiciaire et le juge administratif a été posée. Le Professeur David RENDERS de la Faculté de Droit de l'Université catholique de Louvain (Belgique) et le Professeur Ioan MURARU, ancien Professeur de la Faculté de Droit de l'Université de Bucarest, ancien Président de la Cour Constitutionnelle et ancien

Avocat du Peuple de Roumanie, ont apporté leur contribution éclairante et ouvert le débat.

S'en sont suivis plusieurs exposés sur :

- La saisine simultanée du juge et du médiateur
- La saisine directe du juge constitutionnel, judiciaire ou administratif par le médiateur
- Le juge de la responsabilité civile et la recommandation du médiateur

A tour de rôle, les intervenants ont présenté les pratiques de leurs pays respectifs avant d'ouvrir la discussion avec l'ensemble des participants.

A l'issue de cette conférence, tous ont salué l'initiative de l'AOMF pour la tenue d'une telle rencontre.

## Les dernières actualités des membres

### Colloque avec les avocats italiens de la province d'Imperia

#### Haut-Commissariat de Monaco



A l'invitation du Président de l'Associazione Nazionale Forense (ANF) de San Remo, Me Maurizio Foglino, le Haut Commissaire s'est rendu le 20 avril 2018 dans le cadre solennel de l'Hôtel de Ville de San Remo pour présenter devant un large auditoire d'avocats et de professionnels du droit la nouvelle institution du Haut Commissariat à la protection des droits, des libertés et à la médiation de Monaco.

Organisé sous le patronage de la Commune de San Remo, dans le cadre d'un cycle de Conférences destiné à marquer les 70 ans de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme de 1948, ce Colloque a permis au Haut Commissaire de donner un aperçu des réalités et du travail du Haut Commissariat depuis sa création en 2014 et d'illustrer au travers de l'exemple de « l'Ombudsman » monégasque, les avancées permises par ce nouvel organe de l'Etat de droit en Principauté, destiné à inscrire l'action administrative dans une dynamique volontaire de conciliation et de dialogue avec les administrés.

De nombreuses questions émanant du public ont témoigné du vif

intérêt prêté par les avocats italiens à cette institution monégasque, symbole fort de la dynamique constante de progrès dans laquelle est engagée la Principauté de Monaco en matière de droits de l'homme et de son attachement à promouvoir une gouvernance moderne et respectueuse des droits des administrés.

Les échanges ont également mis en évidence l'intérêt des services offerts par cette institution pour la population locale, compte tenu des liens économiques très étroits entre la Principauté et la province italienne d'Imperia, d'où partent chaque jour plusieurs milliers de travailleurs transfrontaliers.

Anne Eastwood était accompagnée lors de ce déplacement de Mme Cinzia Colman, Directrice du magazine MonteCarloIn, et de M. Alberto Colman, photographe. Le Haut Commissaire a également accordé à cette occasion une interview à la radio locale italienne Riviera24.

## Adama Toungara, nouveau Médiateur de la République

### Médiateur de la République de Côte d'Ivoire

« Le Président de la République, Son Excellence Monsieur Alassane Ouattara, a procédé ce mercredi 4 avril 2018 à la signature d'un décret portant nomination du Médiateur de la République. Ainsi, Monsieur Adama Toungara, est nommé Médiateur de la République », a annoncé le Secrétaire Général de la Présidence de la République, M. Patrick Achi.

Par ce décret, M. Adama Toungara succède à Monsieur N'Golo Coulibaly, nommé depuis le 14 juillet 2017, Président de la Haute Autorité pour la Bonne Gouvernance.

Le nouveau Médiateur de la République, avant son entrée en fonction, prête serment devant le Conseil Constitutionnel en ces termes : « Je m'engage à bien et fidèlement remplir ma fonction, à l'exercer en toute indépendance et en toute impartialité dans le respect de la Constitution et à garder le secret des délibérations même après la cessation de mes fonctions.

Notons que Monsieur Adama Toungara a occupé d'importantes fonctions particulièrement dans le secteur des mines et de l'énergie.

En effet, après l'obtention d'un diplôme en ingénierie pétrolière à l'Université de Californie du Sud (USA) en 1971, celui qui a en charge actuellement l'Organe de Médiation, a commencé sa carrière professionnelle en tant que directeur des hydrocarbures de 1971 à 1975. Puis, il a occupé successivement les postes suivants :

- Président Administrateur Délégué de la Société Ivoirienne de Raffinage (1973-1981)
- Administrateur de la Société Ivoirienne des Pétroles (1975-1982)
- Directeur Général de la Société Nationale d'Opérations Pétrolières Côte d'Ivoire (1975-1981)
- Administrateur de SHELL Côte d'Ivoire (1975-1981), Administrateur de la BICICI (1976-1992)
- Président Directeur Général de la Société Multinationale de Bitume (1979-1981)

- Président Directeur Général et Vice-président de la Société Ivoirienne de Pétrole en 1993
- Ministre du Pétrole et de l'Energie de 2010 à 2017.

Le nouveau Médiateur de la République était jusqu'à sa nomination, Ministre-Conseiller du Président de la République et maire de la commune d'Abobo.

## LE DÉFENSEUR DES DROITS ALERTE SUR LES CONDITIONS DE VIE DES EXILÉS DU CAMPMENT DE LA VILLETTE

Défenseur des droits en France



Le Défenseur des droits, Jacques Toubon, a missionné ses équipes, jeudi 12 avril, sur le campement de la Villette (Paris 19ème). Cette visite de terrain s'inscrit dans le cadre des observations que le Défenseur des droits formule régulièrement sur les conditions de vie des exilés, à Calais comme sur l'ensemble du territoire français.

Dans le campement de la Villette, plus de 1000 personnes vivent aujourd'hui dans près de 700 tentes collées les unes contre les autres sous les ponts du périphérique, le long du canal ou du quai du Lot. Les conditions de vie de ces personnes sont inacceptables et contraires aux droits fondamentaux dont elles doivent bénéficier.

L'existence d'un tel campement est le symptôme récurrent de l'échec de la politique européenne d'accueil des exilés. Au niveau national, cette politique se traduit par une saturation des dispositifs d'accueil et par une augmentation du nombre d'exilés contraints de subir des conditions de vie si déplorables que le Conseil d'Etat a jugé, s'agissant de Calais, qu'elles caractérisaient des traitements inhumains ou dégradants.

Le Défenseur des droits réitère donc ses recommandations pour que des moyens financiers adéquats soient alloués au pré-accueil des demandeurs d'asile, qu'il s'agisse des plateformes d'accueil des demandeurs d'asile (Pada) ou des guichets uniques d'accueil des demandeurs d'asile (Guda). Il demande aussi la suspension du projet visant à exiger des demandeurs d'asile en région Ile-de-France de passer par la plateforme téléphonique de l'Office français de l'immigration et de l'intégration (Ofii) pour enregistrer leur demande d'asile et obtenir un rendez-vous dans une Pada ou une préfecture.

La grande majorité des personnes présentes dans le campement sont « dublinées », c'est-à-dire qu'elles ont laissé leurs empreintes dans un autre pays membre. Ainsi, le Défenseur des droits recommande de nouveau à la France de suspendre l'application du Règlement Dublin III ou de faire, à défaut, une application dynamique de ses dispositions en faisant jouer la clause discrétionnaire prévue à l'article 17, en vertu de laquelle un État peut toujours, au regard de circonstances

particulières, décider d'examiner une demande d'asile relevant de la compétence d'un autre État.

Enfin, le Défenseur des droits déplore que les structures d'hébergement créées par l'Etat (centres d'accueil et d'examen de situation), ne soient toujours pas opérationnelles à ce jour. Un tel manque d'anticipation, à la suite de la fermeture prévue de longue date du centre de la Chapelle, est directement à l'origine de la situation des migrants de la Villette.

La mairie de Paris souhaite l'évacuation de ce campement de la Villette dans le cadre d'une mise à l'abri au préalable des personnes concernées. Le Défenseur des droits sera attentif aux modalités selon lesquelles se déroule le démantèlement. Il demande que ces opérations ne fassent pas primer l'objectif d'efficacité à court terme, et de veiller à un accueil durable et respectueux des droits fondamentaux des exilés, en particulier des plus vulnérables.

Voir les avis 18-02 relatif à la proposition de loi permettant une bonne application du régime d'asile européen et 18-09 relatif au projet de loi pour une immigration maîtrisée et un droit d'asile effectif.

## Le médiateur de la République à la Cour Suprême

### Médiateur de la République de Guinée



Ce mardi, 10 Avril 2018 le Médiateur de la République a été reçu par le Président de la cour suprême avec les mêmes objectifs qui sont ceux de présenter l'Institution.

Dans son allocution, le Médiateur de la République a brièvement parlé de sa mission pour le pays et ses prérogatives. Pour finir il remercie le Président de la cour suprême pour l'accueil chaleureux à son égard.

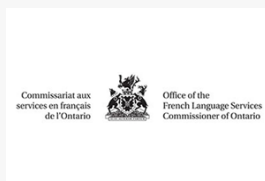
Mamadou Syma Sylla Président de la cour suprême dans son intervention a tout d'abord remercié et félicité le Médiateur de la République qui a évoqué le rôle des magistrats. Il souhaite être en partenariat avec les autres institutions, mais surtout avec la société civile pour mieux atteindre la population afin d'éviter l'isolement de la justice.

Après une large connaissance sur la Médiation, le Président de la cour suprême interpelle le Médiateur de la République à jouer pleinement son rôle d'alerte pour éviter les crises dans le pays.

Le Médiateur de la République, un recours pour les administrés, un conseil pour l'administration.

## Une directive sans direction : les défis des placements publicitaires dans les médias francophones en Ontario

Commissariat aux services en Français



**TORONTO, le 11 avril 2018** - Le commissaire aux services en français de l'Ontario, Me François Boileau, a dévoilé aujourd'hui les constats de l'enquête sur les placements publicitaires du gouvernement, qui démontrent que le modèle publicitaire tel qu'on le connaît s'avère maintenant insuffisant pour soutenir les médias francophones.

En 2018, force est de constater que ce [rapport](#) confirme la nécessité, pour le gouvernement de l'Ontario, de mettre en place des actions concrètes visant à améliorer les communications en français, en vue d'augmenter l'offre de services dans cette langue et de contribuer à l'épanouissement de la communauté francophone dans son ensemble.

*« Huit ans après l'adoption de la Directive sur les communications et de ses lignes directrices, plusieurs ministères et organismes gouvernementaux continuent de violer leurs obligations en omettant régulièrement de publier leurs communications en français dans des médias de langue française. Ces violations ont pour conséquence de restreindre l'accès à de l'information gouvernementale auprès des citoyens francophones »,* déclare Me François Boileau.

La Directive sur les communications en français et les lignes directrices qui en découlent ont instauré à plus d'un égard un mécanisme important visant à inclure les services en français dans les communications gouvernementales. Malgré tout, bien des manquements subsistent. La réception de plaintes concernant les placements publicitaires du gouvernement ontarien dans les médias francophones (traditionnels et numériques) de la province a démontré que les processus en place ne permettent pas au gouvernement de se conformer aux exigences législatives et aux protocoles dans le cadre de l'élaboration, de la diffusion et de la distribution de publicités gouvernementales.

*« Les médias francophones, qui comprennent les journaux, la télévision, la radio et Internet, contribuent à la vitalité et à la pérennité de la communauté franco-ontarienne. Grâce à eux, les citoyens francophones ont accès à de l'information pertinente, et ce, dans leur langue. Une prise de conscience des annonceurs et des autres joueurs de l'industrie publicitaire est donc nécessaire et hautement souhaitable »,* ajoute le commissaire Boileau.

Après avoir effectué une analyse exhaustive des politiques et des processus en place, le commissaire conclut son rapport avec six recommandations auprès du secrétaire du Conseil des ministres et greffier du Conseil exécutif, ainsi qu'à la ministre des Affaires francophones. Il recommande entre autres, la mise en place d'un nouveau règlement sur les communications en français et d'une revue des lignes directrices, le tout accompagné de formations plus ponctuelles. Finalement, la création d'un comité consultatif dans le

but de mieux orienter le gouvernement de l'Ontario et de respecter ses engagements législatifs quant à la conception et à la diffusion des placements publicitaires gouvernementaux.

#### Faits clés

- En 2009, le commissaire a lancé une enquête pour donner suite à la distribution d'un dépliant unilingue anglais par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée sur la prévention de la grippe pandémique A (H1N1).
- Cette enquête a permis en 2010 l'instauration de la Directive sur les communications en français et de lignes directrices qui obligent les ministères et autres organismes gouvernementaux à tenir compte des besoins des communautés francophones dans la planification de leurs communications avec le public. Le but de ces politiques était de mieux prévoir et encadrer les communications destinées aux francophones de l'Ontario.
- La directive entraîne également la mise en place de séances de formation en ligne et en personne, offertes par le ministère des Affaires francophones aux services des communications des ministères et des organismes gouvernementaux.
- Selon les experts consultés, en Ontario les placements publicitaires gouvernementaux sur Internet représentent désormais une part importante (28 %) de l'ensemble des placements publicitaires des ministères et organismes gouvernementaux. Ainsi pour la période de 2015-2016, les dépenses en publicités gouvernementales numériques s'élevaient à 11,7 millions de dollars, soit près de deux fois le montant investi en publicités gouvernementales dans les médias imprimés. De tels placements publicitaires permettent au gouvernement de réaliser des économies substantielles, mais privent les médias francophones, de revenus cruciaux à leur survie.

## L'Ombudsman de la République, Hon. Edouard NDUWIMANA, répond aux sollicitations de la population en visitant les dépotoirs des déchets à Buterere et à Gisyo en Mairie de Bujumbura

Ombudsman de la République du Burundi



Ce jeudi, le 12 avril 2018, Son Excellence l'Ombudsman de la République, Hon. Edouard NDUWIMANA, a effectué des visites en Mairie de Bujumbura. Il a débuté sa visite par un entretien avec le Maire de la Ville de Bujumbura, Hon. Freddy MBONIMPA, dans son Cabinet de travail.

La visite de Son Excellence l'Ombudsman s'inscrivait dans le cadre de l'accomplissement de ses missions constitutionnelles qui précisent que

L'Ombudsman a une mission d'observateur du bon fonctionnement de l'administration publique prise dans son ensemble.

L'Ombudsman a d'abord remercié le Maire de la Ville des entrevues qu'ils ont menées sur pas mal des sujets. Le premier était en rapport avec les sociétés de salubrité en Mairie de Bujumbura, la question des parkings payant et l'Ombudsman avait formulé quelques observations à l'époque. L'Ombudsman s'est réjoui du fait que ses observations ont été suivies même s'il reste à faire une perfection. Au cours de cet entretien, le Maire de la Ville a promis qu'il allait conjuguer plus d'efforts pour perfectionner ce travail.

Après cet entretien, Son Excellence l'Ombudsman de la République s'est rendu à Buterere puis à Giso, respectivement dans les Communes de Ntahangwa et Muha en Mairie de Bujumbura . Son Excellence l'Ombudsman de la République a fait savoir qu'il s'y est rendu parce que les citoyens nous ont écrits officiellement nous alertant sur un dépotoir qui est en train d'être installé tout près des ménages. « Nous avons fait ensemble avec le Maire de la Ville un constat que ce dépotoir est un risque imminent pour les populations environnantes, mais ils avaient commencé par Buterere. Nous avons constaté que la cause principale c'est qu'au niveau de Buterere où le dépotoir est presque saturé, et le Maire de la Ville nous a informé que c'était une solution provisoire », a précisé l'Ombudsman.

Et d'ajouter que « lorsque nous venons dans ces genres des visites, c'est une occasion de formuler des recommandations à l'endroit des pouvoirs publics pour qu'ils prennent en mains ces genres des préoccupations, et dans le cas d'espèce c'est une question qui dépasse le Maire à elle seule ». Elle doit être prise d'une façon globale. « Imaginez-vous, aujourd'hui c'est en Mairie de Bujumbura, d'ici vingt ans ça pourra être à Ngozi, à Gitega, c'est une question qui devrait être prise d'une façon globale par les Ministères concernés, a-t-il dit» . L'Ombudsman a fait savoir qu'il partage avec ces citoyens leurs préoccupations mais le Maire de la Ville lui a rassuré que c'est une décision provisoire. Le plus important c'est que les pouvoirs publics doivent prendre cette question en mains d'autant plus que ces déchets constituent une opportunité économique pour le pays, a dit Son Excellence l'Ombudsman. Il en a profité pour discuter avec le Maire de la Ville des questions en rapport avec les marchés modernes qui sont en train d'être construits par la Mairie de Bujumbura. Certains citoyens ont saisi l'Ombudsman disant qu'ils n'ont pas eu leurs places dans ces marchés, une société de gardiennage a également saisi l'Ombudsman en disant que son contrat a été résilié. A toutes ces questions, le Maire de la Ville de Bujumbura a promis à l'Ombudsman qu'ils sont en train de clôturer les listes pour qu'ils puissent procéder à une distribution définitive de ces places avec bien évidemment des précautions en rapport avec la protection civile. Pour ce qui est de cette société de gardiennage, ils ont voulu qu'il y ait une perfection au niveau de leur agrément et dès qu'ils se seront organisés, voir comment chacun va rentrer dans ses droits tout en sauvegardant la paix et la sécurité des autres.

**Le Médiateur fédéral pointe la différence entre avoir des droits et en bénéficier réellement**



## Médiateur Fédéral de Belgique



### Manque d'information et complexité

Les citoyens manquent tout d'abord cruellement d'information sur certains droits. Et lorsqu'ils connaissent leurs droits, ils ne parviennent pas toujours à en bénéficier réellement.

Pour Catherine De Bruecker et Guido Herman : « *Ce sont surtout les personnes vulnérables qui éprouvent le plus de difficultés. Les démarches administratives peuvent être lourdes, il n'est pas simple de trouver la bonne information, identifier le service compétent ou fournir les bons documents. Pour bénéficier réellement d'un droit, il faut parfois traverser un parcours semé d'embûches, ce qui en décourage plus d'un* ».

### Conséquences inattendues de la cohabitation légale

Les cohabitants légaux pensent souvent pouvoir bénéficier des mêmes droits que les couples mariés, mais ce n'est pas le cas. Certains droits, comme l'indemnité en cas de décès du partenaire lié à un accident de travail, nécessite d'autres démarches que la simple déclaration à la commune. Pour les cohabitants légaux, il est particulièrement compliqué de connaître précisément les conséquences de leur statut. L'impact de celui-ci varie selon les domaines et les droits qui en découlent varient donc aussi. Le Médiateur fédéral demande au Parlement de revoir la définition de la cohabitation légale et de mieux informer les citoyens.

A côté du manque d'information, le Médiateur fédéral s'inquiète des procédures standardisées qui ne tiennent pas suffisamment compte de certaines catégories de citoyens ou rognent leurs droits.

### 82% des plaintes fondées obtiennent une solution

En 2017, le Médiateur fédéral a reçu 6.169 nouveaux dossiers, dont 4.589 plaintes et 1.582 demandes d'information. Dans 82% des plaintes fondées, la personne a obtenu une solution à son problème. Les plaintes concernent principalement la sécurité sociale (handicap, maladie, chômage avec 28%), l'asile et la migration (visa, titre de séjour avec 25%) et la fiscalité (impôts, TVA avec 17%). Les citoyens se plaignent surtout de la lenteur des administrations, de la mauvaise qualité de leurs réponses et de la manière dont elles traitent leur demande.

CLSC : une subvention du programme Soutien à la famille moins élevée que prévu

Protecteur du Citoyen du Québec

## La plainte

Une dame apprend que la subvention du programme Soutien à la famille qu'elle recevra du CLSC est moins élevée que ce qui avait été entendu avec la travailleuse sociale. Elle porte plainte au Protecteur du citoyen.

## L'enquête

- La dame a un fils qui présente une déficience intellectuelle accompagnée d'autres problèmes de santé.
- Depuis plusieurs années, elle bénéficie du programme Soutien à la famille offert par le CLSC.
- Lors de la réévaluation annuelle des besoins de la famille, la travailleuse sociale informe la dame que la subvention sera plus élevée cette année-là en raison de l'âge de son fils.
- La travailleuse sociale l'informe également que les frais de camps d'été seront payés par le CLSC.
- Se fiant à l'information qu'elle a reçue, la dame engage des frais pour une semaine de camp de jour spécialisé supplémentaire à l'été.
- Plus tard, la dame apprend, d'une part, que les frais de camps d'été sont couverts par le montant de la subvention et qu'elle ne recevra pas d'autre montant et, d'autre part, que la subvention ne sera pas plus élevée que les années passées vu les ressources disponibles au CLSC.
- L'enquête du Protecteur du citoyen a révélé que la façon de gérer le programme a récemment changé, que les directives n'avaient pas été bien communiquées au personnel clinique et que la documentation n'avait pas été modifiée en conséquence.
- La dame n'a donc pas reçu toute l'information à jour au moment de l'évaluation.

## Le résultat

Le Protecteur du citoyen a recommandé à l'établissement de rembourser une partie des frais que la dame a dû payer pour l'inscription d'une semaine supplémentaire au camp de jour spécialisé, car elle n'avait pas reçu la bonne information, ce qui a été fait. L'établissement a par ailleurs pris les moyens pour améliorer la diffusion de l'information au sujet du programme Soutien à la famille afin qu'une telle situation ne se reproduise pas.