



International Ombudsman Institute
Institut International de l'Ombudsman
Instituto Internacional del Ombudsman

RAPPORT ANNUEL 2010/2011


PRÉFACE

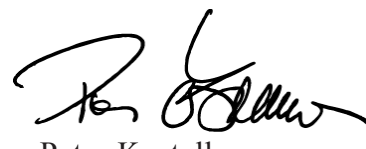
Chers adhérents,

Nous sommes heureux de vous présenter le deuxième rapport annuel de l'I.I.O. depuis son déménagement à Vienne, dans lequel nous soulignons les principales réalisations de l'exercice 2010 – 2011.

L'I.I.O. a été en mesure au cours de cette année de proposer de meilleurs services à ses adhérents. Mentionnons entre autres les séminaires de formation « Sharpening your Teeth » (SYT) organisés par le Secrétariat général en partenariat avec l'ombudsman de l'Ontario, André Marin, qui a bien voulu nous faire profiter de son programme de formation. Il faut aussi souligner les 50 000 euros investis dans le cofinancement de projets dans les régions Afrique, Europe, Amériques et Caraïbes. L'I.I.O. a également renforcé ses activités de recherche et met actuellement en œuvre la première étude comparative sur les institutions indépendantes d'ombudsman dans la région Australasie et Pacifique.

Deux priorités nous attendent au cours de la prochaine année : il s'agit d'abord de joindre nos efforts pour préparer la manifestation la plus importante dans la communauté des ombudsman, à savoir le Congrès mondial qui se déroulera en Nouvelle-Zélande en 2012. Ensuite, une fois que le Comité chargé de la gouvernance et des statuts se sera réuni, nous prendrons les mesures nécessaires pour la mise en œuvre d'une réforme globale de l'I.I.O. fondée avant tout sur la transparence et la responsabilisation, qui constituent par ailleurs la pierre angulaire de nos activités de communication concernant cet enjeu important. Les bulletins qui seront publiés dans l'année à venir feront donc le point sur les progrès accomplis. Les nouveaux statuts proposés seront communiqués bien avant le Congrès mondial de l'automne 2012 à tous les adhérents aux fins d'examen et de commentaires.


Beverley A Wakem CBE
Président


Peter Kostelka
Secrétaire Général

Vienne, novembre 2011

SOMMAIRE

<u>ADHÉSIONS</u>	<u>7</u>
Adhérents de l'I.I.O.	7
Demandes d'adhésion en cours	9
Procédure accélérée	11
Membres honoraires	11
<u>FORMATIONS</u>	<u>12</u>
Formation SYT de l'I.I.O. à Vienne	12
Enquête sur la formation	14
<u>RECHERCHE</u>	<u>15</u>
Projet d'étude comparative sur la région Australasie & Pacifique	15
L'étude comparative sur l'Europe accessible en ligne	16
Archives de l'I.I.O.	16
<u>SUBVENTIONS RÉGIONALES</u>	<u>17</u>
Budget et lignes directrices financières	18
<u>COMMUNICATION</u>	<u>19</u>
Nouveau site Web de l'I.I.O.	19
Bulletin des adhérents et bulletin hebdomadaire « À la une »	20
Répertoire des adhérents	21
Demandes d'information	21
<u>RELATIONS EXTÉRIEURES</u>	<u>22</u>
Relations avec des organisations internationales	22
Visites au Secrétariat général	24
Participation à des événements internationaux	26
<u>CONSEIL D'ADMINISTRATION</u>	<u>28</u>
Comité exécutif	28
Élection des membres du Bureau à Livingstone, en Zambie	29
Représentation des régions	29
Comités	34
<u>FINANCES</u>	<u>36</u>
Aides versées par les autorités autrichiennes	36
Audit externe	37

Après le déménagement du siège social de l'I.I.O. d'Edmonton/Alberta (Canada) à Vienne en 2009, la priorité était non seulement de maintenir les services aux adhérents, mais d'attirer de nouveaux adhérents. À la fin de l'exercice 2010 – 2011, on peut affirmer que cet objectif a été atteint. De 2009 – 2010 à 2010 – 2011, le nombre d'adhérents a augmenté de 10 p. 100.

Adhérents de l'I.I.O.

L'I.I.O. compte actuellement 135 membres institutionnels (contre 122 en 2009 – 2010). Elle compte aussi un adhérent associé, 4 bibliothèques et 16 adhérents individuels. Les institutions adhérentes proviennent de 76 pays différents (Afrique : 13 pays ; Asie : 7 ; Australasie et Pacifique : 7 ; Amérique latine et Caraïbes : 6 ; Europe : 41 et Amérique du Nord : 2).

La répartition régionale des adhérents est la suivante :

Répartition régionale des adhérents				
Région	Adhérent institutionnel	Adhérent associé	Bibliothèque	Adhérent individuel
Afrique	13	-	-	-
Asie	13	1	-	2
Australasie & Pacifique	16	-	1	3
Amérique latine & Caraïbes	9	-	-	-
Europe	71	-	1	3
Amérique du Nord	13	-	2	8
Total (régions)	135	1	4	16
Nombre total d'adhérents en 2010/2011: 156				
(Nombre total d'adhérents en 2009/2010: 141)				

L'augmentation du nombre d'adhérents institutionnels – 13 de plus en 2010 – 2011 qu'en 2009 – 2010 est la plus importante n'ayant jamais été enregistrée. Cette augmentation s'explique, d'une part, par sept nouvelles admissions à la suite de la réunion du Conseil d'administration aux Bermudes en 2009 : Protecteur des citoyens (Serbie) ; Ombudsman d'Andalousie, Ombudsman de Castille-La Mancha et Ombudsman de Rioja (Espagne) ; commissaire des droits de l'homme (Azerbaïdjan, changement de statut) ; Commissaire aux plaintes (îles Caïmans) et Ombudsman de la province de Sindh (Pakistan). Cela s'explique

aussi par le renouvellement tardif des adhésions, certaines institutions s'étant acquittées de leur cotisation 2009 – 2010 seulement à la fin de 2010 ou en 2011 : Ombudsman du Lesotho ; Commissaire aux relations publiques de Tonga ; *Defensor del Pueblo de la Nación* (Argentine) ; Commissaire pour les droits de l'homme et la bonne gouvernance (Tanzanie) ; *Procuraduría de Derechos Humanos* (Guatemala) et Ombudsman de la province du Baloutchistan (Pakistan).

Ils étaient 124 adhérents institutionnels à avoir réglé leur cotisation à temps pendant l'exercice 2010 – 2011. Onze (11) adhérents ne l'ont pas encore fait, soit moins de 11 p. 100.

Adhérents institutionnels ayant réglé leur cotisation		
Région	Institutions ayant réglé leur cotisation	Institutions dont la cotisation n'est pas payée
Afrique	8	5
Asie	12	1
Australasie & Pacifique	15	1
Amérique latine & Caraïbes	9	-
Europe	67	4
Amérique du Nord	13	-
Total	124	11

Ne sont pas incluses dans ce tableau les 8 institutions qui n'ont pas réglé leur cotisation pour 2009 – 2010 et 2010 – 2011 et qui, en vertu de l'article 7(7) des règlements généraux de l'I.I.O., devront présenter une nouvelle demande d'adhésion si elles souhaitent retrouver leur place au sein de l'I.I.O. Cette situation concerne deux institutions africaines (l'Ombudsman du Malawi et le Médiateur administratif de la Tunisie), une institution de la région Australasie et Pacifique (l'Ombudsman de Fidji), deux de la région Amérique latine et Caraïbes (*Comisión de Derechos Humanos del Estado* de Mexique et Commissaire parlementaire de Sainte-Lucie), deux de la région Europe (*Difensore civico della Provincia di Milano* et l'Ombudsman de Turquie) et une de l'Amérique du Nord (L'enquêteur correctionnel – Canada). Le manque à gagner causé par le non-renouvellement des adhésions a été compensé par l'admission en 2010 de 7 nouveaux adhérents (se reporter au Rapport annuel 2009 – 2010).

Les factures pour l'adhésion en 2011 – 2012 seront envoyées à l'automne 2011. Le montant de la cotisation sera le même, soit 520 euros. Pour la première fois, les frais de virement bancaire non réglés pour 2010 – 2011 seront ajoutés à la facture pour l'adhésion 2011 – 2012.

Demandes d'adhésion en cours

Nombre d'institutions d'ombudsman et de particuliers souhaitant adhérer à l'I.I.O. communiquent avec nous. En 2010 – 2011, le Secrétariat général a reçu 21 demandes de renseignements sur l'adhésion, se répartissant comme suit :

Demandes de renseignements sur l'adhésion 2010-2011

Afrique

- Bureau de l'Ombudsman d'Éthiopie (Ethiopie)
- Inspecteur général du renseignement (Afrique du Sud)
- Commission des plaintes du public, État d'Ogun (Nigeria)

Asie:

- Commission nationale des droits de l'homme (Corée)
- Ombudsman des petites et moyennes entreprises (Corée)

Australasie & Pacifique:

- *Provedor de Direitos Humanos e Justica* (Timor-Leste)
- Bureau du plan d'action national de lutte contre la corruption (Philippines)

Amérique latine & Caraïbes:

- *Comisión Estatal de Derechos Humanos de Hidalgo* (Mexique)
- Ombudsman de la Grenade (Grenade)
- Ombudsman de Curaçao (Pays-Bas)
- Ombudsman de Saint-Martin (Pays-Bas)
- Commission des plaintes (îles Vierges britanniques)

Europe:

- Commissaire aux nominations publiques (Irlande du Nord, Royaume-Uni)
- Banque nationale de Grèce (Grèce)
- *Garda Síochána Ombudsman Commission* (Irlande)
- Médiateur de la communauté germanophone (Belgique)
- Ombudsman de Belgrade (Serbie)
- *Diputado del Común, Islas Canarias* (Espagne)
- *Defensor del Pueblo de la Región de Murcia* (Espagne)
- *Síndic de Greuges de Barcelona* (Espagne)
- *Difensore Civico della Regione Emilia-Romagna* (Italie)

Toutes les institutions énumérées ci-dessus ont été informées de la procédure de demande d'adhésion à l'I.I.O. et ont été invitées à remplir le questionnaire d'adhésion et à fournir la documentation pertinente. Ainsi, en septembre 2011,

sept institutions ont déposé une demande officielle d'adhésion. Deux de ces institutions avaient déjà entamé le processus dans les années précédentes. Six demandes concernaient des institutions et une concernait une adhésion individuelle.

Demandes d'adhésion présentées en date de septembre 2011

Afrique:

- Commission des plaintes du public, État d'Ogun (Nigeria)
adhésion individuelle

Asie:

- Bureau du Médiateur de la Jordanie (Jordanie)
adhésion institutionnelle
- Ombudsman des petites et moyennes entreprises (Corée)
adhésion institutionnelle

Amérique latine & Caraïbes:

- Ombudsman de Saint-Martin (Pays-Bas)
adhésion institutionnelle

Europe:

- Médiateur de la communauté germanophone (Belgique)
adhésion institutionnelle
- *Síndic de Greuges de Barcelona* (Espagne)
adhésion institutionnelle
- *Procurador del Común de Castilla y León* (Espagne)
adhésion institutionnelle

Le Secrétariat général a préparé pour les institutions candidates mentionnées plus haut des fiches d'information indiquant leur degré de conformité aux dispositions des alinéas 1, 3, 4 et 6 de l'article 6 des règlements généraux de l'Institut. Les fiches incluent également la recommandation du Secrétaire général au Conseil d'administration et ont servi de base pour les discussions et les décisions du Conseil d'administration.

Le Conseil d'administration réuni en Zambie en 2011 a approuvé à l'unanimité les demandes d'adhésion institutionnelle de six institutions d'ombudsman de l'Asie, de l'Amérique latine et des Caraïbes et de l'Europe. Ces nouvelles institutions adhérentes sont les suivantes : Bureau de l'Ombudsman de Jordanie (Asie) ; Commission des plaintes des îles Vierges britanniques et Ombudsman de Saint-Martin (Caraïbes et Amérique latine) ; *Síndica de Greuges de Barce-*

lona et Procurador del Común de Castilla y León (Espagne) ; Médiateur de la communauté germanophone (Belgique). À noter que les trois dernières institutions de cette liste rejoignent la région Europe. Le Conseil d'administration a également accordé à M. Rasaq Adesola Obe de la Commission des plaintes du public de l'État d'Ogun (Nigeria) le statut d'adhérent individuel. L'I.I.O. souhaite la bienvenue à tous ces nouveaux adhérents et se réjouit à la perspective d'une longue et fructueuse collaboration.

Procédure accélérée

L'Ombudsman parlementaire du Sri Lanka a exprimé son souhait de rejoindre l'I.I.O. en mai 2011. Grâce à la procédure accélérée proposée en 2009 – 2010 aux anciens adhérents ayant payé leur cotisation jusqu'en 2008, l'Ombudsman du Sri Lanka pourrait renouveler son adhésion institutionnelle sans passer par la procédure normale de demande. L'adhésion sera officiellement réactivée lorsque le paiement de la cotisation aura été reçu.

Membres honoraires

Conformément à l'article 6 des règlements généraux de l'I.I.O., une personne qui a contribué de façon exceptionnelle à la poursuite des objectifs de l'Institut ou qui a rendu des services remarquables auprès de celui-ci peut être nommée membre honoraire à vie par le Conseil d'administration.

Lors de sa réunion annuelle aux Bermudes, le Conseil d'administration a décidé d'accorder le statut de membre honoraire à l'ancien président de l'I.I.O., M. William P. Angrick II (Iowa/États-Unis), à l'ancien vice-président, M. Mats Melin (Suède), à Mme Alice Tai (Hong Kong) ainsi qu'à Hayden Thomas (Antigua-et-Barbuda).

De plus, à la suite du déménagement du siège de l'I.I.O. d'Edmonton (Canada) à Vienne (Autriche), le Conseil d'administration a également décidé que les membres honoraires à vie de l'I.I.O. Canada conserveraient leur statut. Le Secrétariat général a donc transmis cette information aux personnes suivantes : Stephen Owen (Québec, Canada), Harley Johnson et Daniel Jacoby (Canada), Marten Oosting (Pays-Bas), le juge Abdul Salam (Pakistan), Sir William Reid (Royaume-Uni) et Sir Brian Elwood (Nouvelle-Zélande). George Green (Jamaïque), membre du Conseil d'administration de l'I.I.O. de 1985 à 1991 et membre honoraire de l'I.I.O. Canada, est malheureusement décédé voilà deux ans.

Les membres honoraires ont aussi été informés des principales réalisations depuis le déménagement du siège, à savoir le nouveau site Web, les archives de Vienne, les projets de formation réalisés au cours de l'année écoulée ainsi que d'autres projets comme l'étude comparative des institutions d'ombudsman de la région Australasie et Pacifique. Tous les membres honoraires disposant d'une adresse électronique ont été ajoutés à la liste de diffusion du bulletin hebdomadaire.

FORMATIONS

Le franc succès remporté par les deux séances de formation SYT tenues à Vienne en novembre 2010 et juin 2011 démontre qu'il existe une forte demande de la part des institutions adhérentes pour des activités de formation. L'I.I.O. a pris conscience de la nécessité pour ses adhérents de suivre des programmes de formation et prévoit proposer d'autres formations axées sur des domaines d'une importance particulière pour les institutions d'ombudsman et tenant compte des préoccupations propres à chacune des régions.

En collaboration avec les vice-présidents régionaux, le Secrétariat général mène donc une enquête sur la formation auprès des adhérents afin d'en apprendre davantage sur leurs besoins particuliers de formation. Les conclusions de cette enquête permettront d'établir quels sont les programmes de formation qui pourraient être admissibles au financement de l'I.I.O.

Formation SYT de l'I.I.O. à Vienne

Le Secrétariat général de l'I.I.O. a accueilli à Vienne en novembre 2010 la première édition de la formation « Sharpening your Teeth » offerte gratuitement à tous ses adhérents en règle. Ce programme destiné au personnel des institutions d'ombudsman est basé sur la formation mise au point en 2005 par André Marin, l'Ombudsman de l'Ontario. M. Marin et son adjointe Barbara Finlay ont organisé une séance de formation de trois jours sur les enquêtes systémiques, qui a permis de couvrir les sujets suivants : comment mener des enquêtes efficaces ; comment traiter une plainte ; méthodes d'entretien efficaces ; rechercher de la documentation pertinente ; comment gérer les dénonciateurs ; l'évaluation de la preuve ; la rédaction de rapports ou encore l'utilisation des réseaux sociaux.

C'est avec plaisir que l'I.I.O. a accueilli 38 membres du personnel des institutions d'ombudsman de 17 pays représentant quatre des six régions de l'I.I.O.

SYT Participation - Novembre 2010	
Région	Pays
Afrique	Afrique du Sud / Burkina Faso / Djibouti, Gambie / Mali / Zambie
Australasie & Pacifique	Taïwan
Asie	Corée / Thaïlande
Europe	Belgique / Espagne / Hongrie / Malte Norvège / Pays-Bas / Slovaquie / Union européenne

De plus, l'I.I.O. a été en mesure de financer cinq bourses pour des institutions adhérentes ayant des ressources financières limitées, permettant ainsi aux membres du personnel des institutions d'ombudsman du Burkina Faso, de Djibouti, de la Gambie, du Mali et de la Zambie de participer à la séance de formation. Les bénéficiaires de ces bourses ont été sélectionnés en fonction de critères objectifs et transparents et en tenant compte des indicateurs des Nations Unies, par ex. la liste des pays les moins avancés ou encore le Rapport mondial sur le développement humain.

Après le succès de cette première formation à Vienne, qui a montré qu'il existe une forte demande pour des activités de formation parmi les institutions adhérentes, le Conseil d'administration a donné son aval pour une autre formation SYT organisée par l'I.I.O., qui s'est tenue à Vienne en juin 2011. C'est André Marin et son adjointe Barbara Finlay qui ont encore une fois animé la formation.

Trente-sept participants provenant de 23 pays ont participé à la formation, ce qui représente cinq des six régions de l'I.I.O. Cette diversité s'explique par le fait que la formation a été proposée gratuitement aux institutions adhérentes en règle. Outre le fait que les participants ont ainsi eu l'occasion d'en savoir plus sur le travail d'enquête, ils ont eu la possibilité de nouer de nouveaux contacts et de partager leurs expériences avec des collègues de culture et de formation juridique diverses.

De plus, en collaboration avec la Ville de Vienne, l'I.I.O. a été en mesure de financer un total de neuf bourses pour des participants du Lesotho, de la Tanzanie, de l'Ouganda, de Maurice, de l'Australie, de la Papouasie-Nouvelle-Guinée, de Sainte-Lucie, de Saint-Martin et de la Roumanie.

SYT Participation - Juin 2011	
Region	Pays
Afrique	Lesotho / Maurice / Ouganda / Tanzanie
Australasie & Pacifique	Australie / Fidji / Papouasie-Nouvelle-Guinée Taïwan
Asie	Indonésie / Pakistan
Caraïbes & Amérique latine	Saint-Martin / Sainte-Lucie
Europe	Autriche / Azerbaïdjan / Chypre / Gibraltar / Irlande / Lettonie / Lituanie / Pays-Bas Roumanie / Serbie / Slovénie

Les deux formations SYT ont fait l'objet d'une évaluation par le Secrétariat général sur le plan du contenu et de l'organisation afin de pouvoir répondre adéquatement aux besoins de formation des institutions adhérentes et de leur personnel. Les données recueillies à partir des fiches de commentaires des participants confirment leur très grande satisfaction. À l'aide d'une échelle allant de 1 – *Excellent* à 5 – *Très insatisfaisant*, les participants devaient noter « *si la formation répondait à leurs attentes* » (moyenne : 1,39) ; s'ils étaient convaincus que « *les compétences acquises seraient utiles pour leur travail* » (moyenne : 1,52) ; et s'ils « *recommanderaient la formation de Vienne à d'autres collègues* » (moyenne : 1,52). Les services fournis avant et pendant la formation par l'équipe du Secrétariat général ont également été très appréciés par les participants. Ainsi, « *l'aide apportée par le personnel de l'I.I.O. avant le début de la formation* », pour l'obtention d'un visa par exemple, ou encore « *l'aide amicale et serviable du personnel de l'I.I.O. pendant la formation* » ont obtenu une note moyenne de 1,19. Mentionnons enfin la bonne note obtenue pour les compétences linguistiques de l'équipe du Secrétariat général.

Enquête sur la formation

Comme indiqué plus haut, l'I.I.O. dispose d'un riche éventail de ressources d'information pour appuyer le travail des adhérents et permettre ainsi de maintenir et d'accroître le niveau de professionnalisme des bureaux d'ombudsman à travers le monde. Afin de déterminer quels sont les besoins particuliers de formation, le Secrétariat général a mené une enquête sur la formation qui devrait permettre de guider les discussions et la prise de décisions au sein de l'I.I.O. En se basant sur les recommandations du Comité chargé de la formation, le Conseil d'administration discutera des formations régionales à venir susceptibles de répondre le mieux aux besoins des institutions adhérentes et de leur personnel.

Un des objectifs de l'Institut international de l'Ombudsman est de fournir à ses adhérents des informations circonstanciées sur les fondements juridiques et le mandat des institutions membres de l'I.I.O. Outre les informations de base fournies sur son site Web, l'I.I.O. entend encourager et soutenir la recherche et l'étude sur les institutions d'ombudsman, afin de recueillir, stocker et diffuser les informations ainsi obtenues dans toutes les régions de l'I.I.O.

L'étude comparative de 2008 sur l'Europe est un point de référence positif à cet égard. Voilà pourquoi, lors de la réunion du Conseil d'administration aux Bermudes en 2010, un projet d'étude comparative sur la région Australasie et Pacifique a été approuvé, se voulant ainsi un premier pas vers la réalisation de cet objectif. Ce premier projet, ainsi que les activités préparatoires pour une étude similaire sur la région Asie, ont été mis en œuvre en 2011.

Projet d'étude comparative sur la région Australasie & Pacifique

L'I.I.O. cherche à mettre en œuvre un projet de recherche qui pourrait servir de référence pour négocier avec des organisations internationales le parrainage de recherches similaires sur d'autres régions de l'I.I.O. comportant un plus grand nombre d'institutions et qui nécessiteraient donc un financement extérieur supplémentaire. Cette recherche permettra aussi d'intensifier le partage des pratiques exemplaires entre les institutions adhérentes, qui disposeront pour la première fois de données complètes sur les autres membres de la communauté des ombudsman. En décembre 2010, le Secrétariat général a donc chargé le Ludwig Boltzmann Institute of Human Rights (BIM, <http://bim.lbg.ac.at/en>), un institut autrichien de recherche indépendant, de mener une étude comparative sur les bureaux d'ombudsman de la région Australasie et Pacifique. Comme indiqué dans le rapport annuel 2009 – 2010, l'étude comparative fait le lien avec une excellente étude sur la région Europe qui avait été menée par le professeur Kucsko-Stadlmayr en 2005-2006, et vise à analyser les fondements et les statuts juridiques, ainsi que la situation des institutions d'ombudsman de la région Australasie et Pacifique au sein de leurs systèmes politiques et sociaux. Il s'agit aussi d'examiner leur conformité avec les normes de bonne gouvernance et les normes régionales et internationales en matière de droits de la personne, leur accès à différents groupes sociaux et leur mécanisme de surveillance et de collecte des données.

Le projet a démarré en janvier 2011 avec une analyse documentaire. L'information accessible à l'équipe de recherche a été recueillie et résumée dans des fiches de synthèse par pays qui ont ensuite été soumises aux institutions par l'entremise du Secrétariat général et révisées par elles. Un rapport d'étape a été présenté fin octobre 2011 au Conseil d'administration de l'I.I.O. au cours de sa réunion de Livingstone.

Une analyse comparative basée sur les fiches de synthèse par pays et l'analyse des documents pertinents seront réalisées au printemps 2012. La publication des résultats de l'étude prendra diverses formes afin de répondre aux besoins des différents groupes cibles. Les principaux résultats pourront être consultés sur le site Web de l'I.I.O. et les adhérents pourront consulter gratuitement les chapitres individuels ; si la chose est rentable, l'étude comparative détaillée des diverses institutions de la région sera publiée sur papier.

L'étude comparative sur l'Europe accessible en ligne

Dans le but d'encourager la recherche universitaire sur les institutions d'ombudsman et de mieux faire connaître son rôle de plateforme pour le transfert d'informations, les adhérents ont été invités à profiter de l'accès électronique gratuit à la publication suivante : *Kucsko-Stadlmayer, Gabriele (ed.): 'European Ombudsman-Institutions. A Comparative Legal Analysis regarding the Multifaceted Realisation of an Idea', Springer, Wien, New York, 2008.*

Cette étude juridique comparative, menée par la région Europe en 2007-2008, a permis de recueillir des informations dûment étayées sur les méthodes, les mandats et les compétences des institutions d'ombudsman dans 49 États européens. Guide de référence pratique, l'ouvrage se veut également un outil précieux pour le renforcement du statut de l'ombudsman.

Ce service aux adhérents a suscité beaucoup d'intérêt, non seulement dans la région Europe, mais aussi à l'extérieur ; le Secrétariat général a donc fait en sorte de proposer un accès électronique gratuit à 50 institutions.

Archives de l'I.I.O.

Inaugurées en 2010, les archives de l'I.I.O. ne cessent de croître. En 2010 – 2011, environ 200 publications, pour la plupart des rapports annuels publiés par des institutions d'ombudsman, ont été ajoutées à la collection existante d'environ 3 500 documents. Dans un proche avenir, il est prévu d'intégrer les documents

provenant de Daniel Jacoby, ancien secrétaire de l'I.I.O. et Protecteur du citoyen du Québec. Ce don de la province de Québec permettra à l'I.I.O. de faire un pas de plus vers la mise en place d'une documentation complète sur l'histoire de l'I.I.O.

SUBVENTIONS RÉGIONALES

Lors de la réunion du Conseil d'administration aux Bermudes en octobre 2010, il a été décidé que l'I.I.O. allouerait un maximum de 50 000 euros au financement de projets régionaux. Les institutions adhérentes ont été invitées à soumettre des propositions de projet mettant l'accent sur les activités de formation. Six projets provenant de cinq des six régions de l'I.I.O. ont été sélectionnés par le Comité exécutif au printemps 2011.

Trois projets concernaient l'organisation de formations SYT. La région Amérique latine et Caraïbes recevra un montant total de 10 000 euros pour l'envoi d'ombudsman et de personnel à des formations SYT. Cette aide a été dépensée en partie, puisque deux ombudsman ont assisté à la formation SYT II de Vienne. De plus, les ombudsman et le personnel de cette région pourront assister à la formation SYT donnée en Floride cet automne. La région Amérique du Nord prépare actuellement la formation SYT prévue en Floride en octobre 2011. Les coûts associés à la formation, soit 5 000 euros, seront remboursés par l'I.I.O. Par ailleurs, le Burkina Faso organisera une formation SYT en langue française pour les organismes d'ombudsman de l'Afrique. L'I.I.O. accordera une aide maximale de 14 000 euros.

Par ailleurs, l'I.I.O. apportera son appui à la plateforme d'apprentissage en ligne en langue espagnole. Le Defensor del Pueblo (ombudsman) du Pérou propose depuis quelque temps un apprentissage en ligne sur des questions relatives aux ombudsman ; grâce au soutien régional apporté par l'I.I.O., cette plateforme sera subventionnée d'un montant maximal de 10 200 euros. Cela permettra de mettre à jour et d'améliorer la plateforme.

L'Association des ombudsmans de la Méditerranée (notamment le Défenseur des droits de la France et l'Ombudsman marocain) recevra une subvention jusqu'à 3 000 euros pour la formation intitulée « *Les moyens d'intervention du médiateur* » qui a lieu régulièrement à Rabat, au Maroc.

La région Europe organisera deux ateliers de travail avec le soutien financier de l'I.I.O. Le premier, organisé par le Défenseur des droits de la Pologne à Varsovie, en septembre 2011, abordera le rôle des institutions d'ombudsman dans le cadre de l'OPCAT. L'I.I.O. versera un montant maximal de 4 700 euros pour cet atelier. Le deuxième atelier organisé à Barcelone par l'Ombudsman de la Catalogne penchera sur le rôle de l'ombudsman lorsqu'il s'agit de traiter avec des sociétés privées fournissant des services publics. Une aide pouvant aller jusqu'à 3 000 euros sera accordée pour cet atelier.

Budget et lignes directrices financières

Une partie considérable des fonds de l'I.I.O. est consacrée à des projets lancés par ses adhérents. En 2010 – 2011, l'Institut a prévu dans son budget 50 000 euros pour des projets régionaux. Environ 3 200 euros ont déjà été dépensés pour la participation à la formation SYT dans la région Amérique latine et Caraïbes, ce qui a permis aux ombudsman de Saint-Martin et de Sainte-Lucie de prendre part à la formation SYT II qui s'est tenue à Vienne en juin 2011.

Le Secrétariat général a rédigé des lignes directrices qui ont été formellement approuvées par le Conseil d'administration afin de veiller à ce que les fonds soient utilisés de manière judicieuse. Un des principes généraux est qu'une institution d'ombudsman bénéficiant d'un financement de l'I.I.O. doit certifier que les sommes reçues sont dépensées uniquement pour le projet ayant été approuvé. Il incombe à l'institution adhérente et à son titulaire d'inclure cette information dans le rapport final sur le projet et le budget présenté au Conseil d'administration et sur lequel s'appuie la transaction financière.

Les subventions régionales sont transférées APRÈS la mise en œuvre du projet et après approbation par le Conseil d'administration du rapport sur le projet et le budget présenté par l'institution bénéficiaire. Une fois obtenue l'approbation du trésorier fondée sur une prévision budgétaire complète, le Secrétariat général peut transférer des fonds au cours de la phase de mise en œuvre, par exemple pour couvrir des dépenses urgentes.

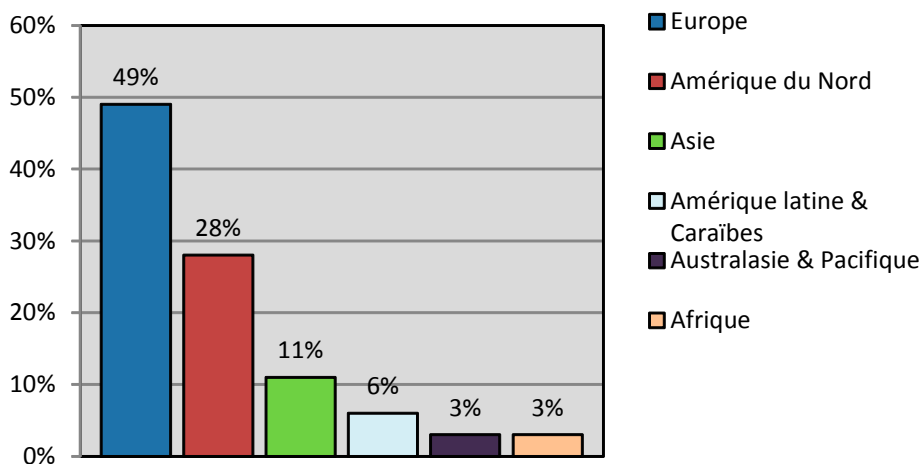
Nouveau site Web de l'I.I.O.

Pour améliorer l'échange d'informations entre ses adhérents, le Secrétariat général a lancé avec succès à l'automne 2010 le nouveau site Web de l'Institut international de l'Ombudsman (www.theioi.org).

Il s'agit d'une plate-forme de communication qui non seulement fournit des informations plus détaillées sur l'I.I.O., mais propose également un répertoire exhaustif de tous les adhérents institutionnels. La rubrique NOUVELLES propose des informations à jour sur les institutions d'ombudsman à travers le monde sur une base quasi quotidienne. Cette année seulement, 170 articles ont été publiés jusqu'à présent dans la rubrique Nouvelles. Les adhérents sont d'ailleurs invités à communiquer avec le Secrétariat général s'ils souhaitent publier les dernières nouvelles de leurs institutions sur le site Web de l'I.I.O. Le moteur de recherche intégré est facile à utiliser et permet d'effectuer une recherche grâce à une vaste base de données en ligne qui comprend actuellement 700 documents – rapports annuels, publications diverses de l'I.I.O., rapports de conférence, articles publiés dans la rubrique Nouvelles, etc. – et ne cesse de croître.

Dans les deux premiers mois de son existence, c'est-à-dire novembre et décembre 2010, le site Web a enregistré près de 2 000 visiteurs de près de 80 pays différents. Entre janvier et octobre 2011, un total de 13 300 visiteurs de près de 132 pays ont accédé au site pour s'informer sur les activités de l'I.I.O. et ses institutions adhérentes. La majorité des visiteurs proviennent de pays européens, suivis par un fort pourcentage d'utilisateurs nord-américains ; les visiteurs de la région Asie arrivent au troisième rang.

Répartition des visites sur le site Web par région



Près de la moitié de nos visiteurs, soit 47 %, sont parvenus sur notre site en utilisant des moteurs de recherche, tandis que 36 % y ont accédé directement. Ils sont 17 % à avoir été redirigés vers notre site à partir d'un lien sur un autre site Web. Le site Web n'a pas seulement attiré un nombre croissant de nouveaux visiteurs au cours de ses premiers jours d'existence, mais il a aussi été en mesure d'attirer les visiteurs sur une base régulière : les statistiques montrent que 3 200 personnes ont, à maintes reprises, visité le site Web en 2011.

Bulletin des adhérents et bulletin hebdomadaire « À la une »

Après une période de préparation intensive, le lancement réussi du nouveau site Web et les réactions très positives des adhérents, le Conseil d'administration a décidé à l'unanimité de proposer un nouveau service d'information à l'intention des intervenants clés de la communauté internationale des ombudsmen (institutions adhérentes ou non de l'I.I.O., représentants des associations régionales d'ombudsmen et organisations internationales comme le Comité international de coordination des institutions nationales pour la promotion et la protection des droits de l'homme [CIC], le Conseil de l'Europe, l'OSCE et le Secrétariat pour les pays du Commonwealth).

Grâce à l'importante recherche effectuée par le personnel du Secrétariat général et au nombre croissant de contributions directes des adhérents, le site Web de l'I.I.O. offre un large éventail d'informations sur une base quasi quotidienne. En conséquence, le bulletin trimestriel de l'I.I.O. ne suffit plus à rendre compte de la variété des activités de ses adhérents, accessibles désormais en temps réel sur le site Web. De plus, l'intérêt croissant manifesté par des particuliers et des organisations ne faisant pas partie de l'I.I.O. nous a motivés à proposer des informations à un plus large public et à des intervalles plus rapprochés. Le Conseil d'administration a donc convenu de mettre en place un nouveau service d'information hebdomadaire, et c'est ainsi qu'en juillet 2011 le Secrétariat général a publié le tout premier « À la une » (*Ombudsman News*) pour les adhérents et les organisations candidates, mais aussi pour les organisations partenaires et autres observateurs concernés. Proposé sur une base hebdomadaire, « À la une » présente à plus de 700 intervenants les dernières informations provenant d'institutions du monde entier. Quiconque souhaite s'abonner à ce nouveau service d'information peut s'inscrire sur la liste de diffusion à l'adresse (<http://www.theioi.org/newslettersu>).

Nous poursuivrons bien sûr la publication du bulletin trimestriel trilingue de l'I.I.O., mais il ne sera désormais envoyé qu'aux institutions adhérentes. Nous pourrons ainsi faire parvenir à nos adhérents seulement des informations

de nature plus confidentielle concernant, par exemple, les projets de l'I.I.O., l'évolution de nos activités ou encore les questions financières.

Répertoire des adhérents

Depuis le lancement du nouveau site Web à l'automne 2010, un répertoire complet des adhérents peut être consulté en ligne. Il suffit d'un clic pour accéder aux informations clés sur les institutions adhérentes de l'I.I.O.

Lorsqu'on sélectionne une région ou un pays particulier sur la page d'accueil du site, on est redirigé vers une liste affichant tous les adhérents institutionnels du pays ou de la région, et un répertoire complet comprenant tous les adhérents institutionnel de la région en question peut être téléchargé ou imprimé directement à partir du site Web.

Outre ce répertoire en ligne aisément accessible, chaque institution possède son propre profil comportant des informations de base comme le titulaire, les coordonnées, l'adresse du site Web ; il est possible de télécharger des photos du titulaire ainsi que les fondements juridiques et les rapports annuels. Toutes les institutions ont reçu un code d'utilisateur qui leur permet de mettre à jour les informations affichées dans le profil, en ajoutant par exemple le nom du titulaire nouvellement élu ou encore de modifier les coordonnées, etc.

Demandes d'information

Depuis que le siège de l'I.I.O. a été transféré d'Edmonton, au Canada, à Vienne en Autriche, le Secrétariat général est devenu le point focal pour l'échange d'informations entre institutions adhérentes et est de plus en plus sollicité par des personnes extérieures qui cherchent des informations sur l'I.I.O. et ses activités.

Le Secrétariat général se veut de plus en plus un point de contact et d'information pour les universités, les étudiants, les organisations partenaires et les maisons d'édition, pour n'en nommer que quelques-uns. Environ 50 demandes d'information sont envoyées au Secrétariat général chaque année. Certaines de ces demandes concernent le travail de l'I.I.O. en général ; d'autres, en particulier de la part d'étudiants en train de rédiger leur mémoire de maîtrise ou leur thèse de doctorat, concernent l'accès aux publications de l'I.I.O. comme celles de la collection hors série ou les rapports annuels des institutions adhérentes. Grâce aux archives existantes à Vienne et au site Web, le Secrétariat général a

pu répondre à la plupart de ces demandes à la satisfaction complète du demandeur.

Il convient d'ajouter qu'un nombre croissant de personnes communiquent avec l'I.I.O. croyant à tort qu'il s'agit d'un organisme de traitement des plaintes et expriment un large éventail de plaintes au sujet de l'administration publique et du secteur privé. Près de 70 plaintes de ce genre ont ainsi été reçues récemment. Dans de tels cas, le Secrétariat général explique le travail accompli par l'Institut, le but et les principes de l'enquêteur et, chaque fois que cela est possible, s'efforce de communiquer au plaignant les coordonnées des ombudsman dans les pays concernés.

RELATIONS EXTÉRIEURES

Relations avec des organisations internationales

Relations avec le CIC

Lors de la réunion de Vienne de 2009, le Conseil d'administration de l'I.I.O. a demandé au Comité exécutif d'examiner les possibilités de renforcement de la coopération avec le Comité international de coordination des institutions nationales pour la promotion et la protection des droits de l'homme (CIC), une association internationale sans but lucratif qui promeut et renforce les institutions nationales des droits de l'homme (INDH) et exerce un leadership dans la promotion et la protection des droits de la personne. Le CIC jouit d'un statut d'observateur au Conseil des droits de l'homme et compte parmi ses membres accrédités plusieurs institutions adhérentes de l'I.I.O.

Peter Kostelka, secrétaire général de l'I.I.O., a rencontré en 2010 Navanethem Pillay, la Haute-Commissaire des Nations Unies aux droits de l'homme, afin de préciser le cadre d'une collaboration future et a par la suite été invité par le Bureau du CIC à participer à sa réunion d'Édimbourg en octobre 2010. Suite à des entretiens avec la présidente du CIC, Rosslyn Noonan, il a été décidé de proposer un point commun à l'ordre du jour de la 24e réunion générale du CIC qui s'est tenue à Genève du 17 au 19 mai 2011.

Représentant l'I.I.O. lors de cette réunion, M. Kostelka a donné des exemples de coopération en général et a fait part de l'expertise de l'I.I.O. sur la manière

dont les institutions d'ombudsman peuvent travailler avec les INDH. Dans son intervention, le secrétaire général a expliqué que les institutions d'ombudsman doivent aujourd'hui examiner sur une base quotidienne des violations des droits de la personne, car ces dernières constituent la pire forme de mauvaise administration. À cet égard, il a une fois de plus rappelé le rôle crucial joué par les ombudsman, soulignant l'importance d'une coopération étroite entre les INDH et les ombudsman pendant les phases de consultation et de préparation de rapports du mécanisme d'examen périodique universel (EPU), et quand il s'agit ensuite d'en faire le suivi.

Relations avec la BIOA (*British and Irish Ombudsman Association*)

Dans sa préface au rapport annuel de l'I.I.O. 2009 – 2010, la présidente Beverley A Wakem, CBE, écrit : « *L'I.I.O. est également consciente de la nécessité de jeter des ponts vers d'autres organisations ayant des objectifs comparables aux nôtres* ». Étant donné les nombreux principes et projets similaires et le chevauchement des institutions membres, l'I.I.O. souhaite forger des liens plus étroits avec la BIOA dans un proche avenir et a donc entamé des discussions fructueuses sur de possibles projets communs.

En décembre 2010, le secrétaire de la BIOA, Ian Pattison, a rendu visite au Secrétariat général de l'I.I.O. afin de rencontrer Peter Kostelka et Christine Stockhammer, chef du Secrétariat général. Comme l'I.I.O. s'efforce actuellement de mettre en œuvre de nouvelles priorités stratégiques dans le secteur de la formation, ces pourparlers sont une excellente occasion d'échanger des informations préliminaires sur les initiatives actuelles menées par les deux parties dans le domaine de la formation. M. Pattison a donc invité le secrétaire général à assister à la prochaine réunion du Comité exécutif de la BIOA, une invitation fort appréciée que l'I.I.O. s'est empressé d'accepter.

Des premiers pourparlers avec Peter Tyndall, président de la BIOA et Ombudsman des services publics du Pays de Galles et Ann Abraham, Ombudsman parlementaire et des services de santé, ont donc eu lieu avant la réunion. Ce dialogue ouvert avec les membres du Comité exécutif de la BIOA a été essentiel, car il a permis de mieux saisir la diversité des activités menées par la BIOA dans le secteur de la formation des gestionnaires de cas et de profiter de son expertise considérable.

Dans ses efforts pour favoriser le renforcement de la formation professionnelle au sein des institutions d'ombudsman, la BIOA, en collaboration avec la Queen Margaret University, a établi un programme de formation sur la pratique des

ombudsman et le traitement des plaintes. Une formation approuvée par la BIOA et intitulée : « *Professional Award in Ombudsman and Complaint Handling Practice* » a jusqu'à présent été proposée deux fois par la Queen Margaret University. Il s'agit d'une formation de quatre jours qui s'adresse principalement aux personnes s'occupant des évaluations et des enquêtes dans les institutions d'ombudsman et autres organismes de traitement des plaintes. Son but est de doter les évaluateurs et les enquêteurs du savoir-faire et des connaissances de base nécessaires pour s'acquitter de leurs fonctions à un niveau élevé de compétence. L'accent est mis sur la pratique grâce à l'utilisation d'une méthode basée sur une étude de cas reflétant le travail accompli par les ombudsman et les organismes de traitement des plaintes. Les conférenciers sont d'anciens employés de haut niveau de l'Ombudsman de la fonction publique écossaise.

La participation d'Arlene Brock, Ombudsman des Bermudes, vice-présidente régionale de l'I.I.O. et présidente du Comité chargé de la formation a contribué à renforcer la compréhension mutuelle. Mme Brock a confirmé la qualité élevée de la formation donnée en juin 2011, à laquelle elle a assisté en partie. Selon elle, cette formation propose un éventail complet de présentations et d'exercices ; ses animateurs sont bien informés et la documentation est suffisante, claire et facile à utiliser. Elle a donc vivement recommandé un examen plus approfondi de la question par l'I.I.O. et que soient précisées la forme et les circonstances dans lesquelles il serait possible de proposer une formation similaire. On peut donc estimer dans l'ensemble que les discussions des derniers mois ont été fructueuses. Le secrétaire général a été impressionné par la volonté de la BIOA, non seulement de partager l'expérience acquise dans le passé, mais d'entamer aussi un dialogue et de proposer cette excellente formation aux institutions adhérentes de l'I.I.O.

Visites au Secrétariat général

Le Secrétariat général de l'I.I.O. a de nouveau accueilli pendant cette période de nombreux visiteurs en provenance d'institutions d'ombudsman du monde entier. Ces rencontres bilatérales ont permis de discuter des activités menées en collaboration, des questions relatives à l'organisation, des méthodes de travail, des pratiques exemplaires et de la meilleure façon de défendre les droits de la personne dans des contextes souvent difficiles.

Ainsi, la Mission permanente de la République d'Indonésie à Vienne a pris contact avec le Secrétariat général de l'I.I.O. en juillet 2010. Mme Sunaryati Hartono, vice-présidente du Médiateur de la République d'Indonésie, a exprimé

son souhait de s'entretenir de manière officielle avec l'I.I.O. pour en apprendre davantage sur ses activités et ses projets à venir.

En septembre 2010, M. Young-Keun Lee, Ombudsman adjoint de la Commission contre la corruption et pour la défense des droits de l'Homme (ACRC) de la Corée et expert de la lutte contre la corruption a assisté à la conférence inaugurale de l'Académie internationale de lutte contre la corruption qui s'est tenue à Vienne et a profité de l'occasion pour rencontrer le secrétaire général de l'I.I.O.

En octobre 2010, Micha Lindenstrauss, contrôleur de l'État et Ombudsman d'Israël, a profité de son passage en Autriche pour rencontrer Peter Kostelka et les membres du personnel du Secrétariat général. Il souhaitait par cette visite renouveler et renforcer les liens entre son institution et l'I.I.O.

Des représentants du Forum canadien des ombudsman (FCO), à savoir Suzanne Belson, l'un des membres fondateurs du FCO ainsi que Steve Olive, membre du Conseil d'administration, ont rendu visite au Secrétariat général le 11 janvier 2011. Le FCO est un réseau canadien réunissant des ombudsman et des particuliers. Comme tous les organismes publics canadiens doivent avoir un médiateur, il était important de mettre sur pied une organisation « parapluie » comme le FCO, qui compte à ce jour environ 350 membres. La responsabilité première du FCO est d'aider les bureaux d'ombudsman dans leurs activités quotidiennes et l'organisme s'efforce donc d'offrir un large éventail de formations peu coûteuses à ses membres. C'est pourquoi le FCO et l'I.I.O., pour qui les possibilités de coopération dans le domaine de la formation sont nombreuses, ont accepté d'entamer un dialogue suivi et de partager leur expertise sur les concepts et les programmes de formation.

En avril 2011, l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne (FRA) a tenu sa 4e réunion annuelle des INDH à Vienne, en Autriche. Le Secrétaire général de l'I.I.O. a profité de cette occasion pour inviter des représentants des institutions européennes membres de l'I.I.O. qui participaient à cette rencontre à venir visiter les locaux du Secrétariat général. C'est ainsi que nous avons eu le plaisir d'accueillir le 4 avril 2011 en soirée le Médiateur pour les droits de l'homme de la République de Slovénie, ainsi que des experts juridiques des bureaux du Médiateur pour les droits de l'homme de la Hongrie, de l'Ombudsman de la Bulgarie, de l'Ombudsman (*Defensor del Pueblo*) de l'Espagne et du Médiateur (*Provedor de Justiça*) du Portugal. Cette rencontre informelle a permis aux représentants en question d'en apprendre davantage sur les activités récentes de l'I.I.O. et sur les projets actuellement mis en œuvre par le Secrétariat général.

Le Secrétariat général a accueilli en mai 2011 une réunion du Comité chargé de la gouvernance, des adhésions et des statuts et a reçu les membres du Comité dans ses locaux de Vienne. Étaient présents à la réunion la présidente de l'I.I.O. et présidente du Comité Beverley A. Wakem, ainsi que John R. Walters, vice-président de la région Afrique, Rafael Ribó, vice-président de la région Europe, Lynette Stephenson, membre du Conseil d'administration de la région Amérique latine et Caraïbes et Diane Welborn, membre du Conseil d'administration de la région Amérique du Nord. Mats Melin, ancien président par intérim de l'I.I.O. et actuellement consultant pour le Comité a également assisté à la réunion. S'appuyant sur les travaux amorcés lors de la réunion du Conseil d'administration aux Bermudes en 2010, le Comité s'efforce, comme cela était souhaité, d'accroître le nombre d'adhérents à l'I.I.O. et de permettre ainsi à l'organisation de croître et de devenir un des chefs de file de ce secteur.

Le 17 juin 2011, Irena Lipowicz, défenseur des droits de la Pologne et membre du conseil d'administration de la région Europe a profité d'une visite informelle à Vienne pour s'entretenir avec le Secrétaire général et échanger ses vues sur les activités et les projets de l'I.I.O. en général et sur la question de la ratification de l'OPCAT et des institutions d'ombudsman en tant que mécanismes nationaux de prévention.

En juin 2011, l'un des adhérents les plus récents de l'I.I.O., à savoir l'Ombudsman de Serbie, a rendu visite au Conseil des ombudsman autrichiens. Dans le cadre d'un projet de jumelage avec l'Union européenne, les deux délégations ont pu échanger leurs idées et leur expérience. L'Ombudsman de Serbie a aussi profité de cette occasion pour mieux comprendre le travail accompli par l'I.I.O., rencontrer le Secrétaire général et faire connaissance avec le personnel du secrétariat général.

Participation à des événements internationaux

L'I.I.O. a reçu au cours de la période de nombreuses invitations pour assister à des conférences, séminaires et événements internationaux divers. C'était l'occasion pour les représentants du Conseil d'administration de donner des informations sur le travail de l'I.I.O. et de discuter de possibles collaborations, comme on pourra le voir.

Plusieurs représentants de l'I.I.O., dont la présidente Beverley Wakem, le trésorier Alan Lai, le secrétaire général Peter Kostelka, le vice-président de la région Europe Rafael Ribó et le vice-président de la région Amérique du Nord André Marin ont été invités à assister au 26e Congrès des ombudsman de la

région Australasie et Pacifique, organisé par le Control Yuan de Taïwan à Taipei du 23 au 26 mars 2011. Le thème de la conférence et des quatre ateliers était « *L'Ombudsman et les droits de la personne : protéger les droits de la personne et promouvoir la bonne gouvernance* ». Ce fut une rencontre très stimulante réunissant des collègues aux rôles et aux parcours divers et qui a permis d'échanger avec eux des points de vue et des idées sur des questions importantes relatives au travail de l'ombudsman dans le domaine de la promotion et de la protection des droits de la personne.

Le secrétaire général de l'I.I.O. a ensuite profité de son passage dans la région pour honorer l'invitation lancée par le Bureau de l'Ombudsman de la Thaïlande et rencontrer Messieurs Chotimongkol, Charoenpanij et Mme Nitithanprapas. Ce fut une excellente occasion d'en apprendre davantage sur l'institution et sur son souhait de renforcer ses activités à l'échelle internationale.

Le 15 mars 2011 a été inauguré à l'Université de Kwazulu-Natal (Durban, Afrique du Sud) le Centre africain de la recherche sur l'ombudsman (CARO) de l'Association des ombudsman et médiateurs africains (AOMA). Jacob Zuma, Président de la République d'Afrique du Sud, a prononcé le discours d'ouverture. Vingt-trois ombudsman et médiateurs de toute l'Afrique ont assisté à la cérémonie. Le CARO est un lieu important pour l'échange de connaissances et de pratiques exemplaires et sera sans nul doute d'une grande utilité pour la communauté des ombudsman africains. L'I.I.O. a fait parvenir ses félicitations les plus chaleureuses à l'AOMA pour la réalisation de ce projet ambitieux. John R. Walters, Ombudsman national de Namibie et vice-président de la région Afrique était le représentant officiel de l'I.I.O. lors de cet important événement.

À l'occasion de la Journée des droits de la personne, la Neuvième conférence internationale des médiateurs intitulée « *Les droits culturels des minorités nationales et des migrants : aspects juridiques et mise en œuvre* » s'est tenue du 16 au 18 juin 2011 à Bakou, en Azerbaïdjan. Participaient à la conférence des médiateurs et des représentants des institutions nationales des droits de la personne de la Suède, de la Norvège, de Pologne, de Slovénie, de l'Inde, de la Thaïlande, du Pakistan, de l'Ukraine, de la Moldavie et de 12 oblasts (régions) de la Fédération de Russie, ainsi que des experts internationaux et des représentants de l'Institut européen de l'Ombudsman et de l'Association des ombudsmans d'Asie. L'I.I.O. était représenté par Arne Fliflet, Ombudsman parlementaire de la Norvège et membre du Conseil d'administration de la région Europe.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Depuis le déménagement du siège social de l'I.I.O. d'Edmonton à Vienne à l'automne 2009, de nombreux changements ont été apportés à la composition du Conseil d'administration et du Comité exécutif à la suite de la fin du mandat ou de la démission de plusieurs ombudsmen ayant choisi de travailler pour d'autres institutions ou organisations.

Nous passerons brièvement en revue les changements intervenus. La liste des membres du Conseil d'administration peut désormais être consultée sur le site Web de l'I.I.O. et aussi dans ce rapport.

Comité exécutif

Des élections au Conseil d'administration de l'I.I.O. ont eu lieu lors de la réunion des Bermudes en octobre 2010. Beverley Wakem, Ombudsman en chef de la Nouvelle-Zélande, a été élue présidente. Membre du Conseil d'administration de la région Australasie et Pacifique depuis 2008, Mme Wakem a fait carrière dans les domaines de la radiodiffusion, des relations publiques et du conseil avant d'être nommée directrice en chef de Radio New Zealand. Elle a également présidé aux destinées de l'Asia Pacific Broadcasting Union pendant cinq ans et a été nommée deux fois par le gouvernement à la Higher Salaries Commission. Mats Melin, ancien vice-président de l'I.I.O., a démissionné de son poste d'Ombudsman parlementaire de Suède en août 2010 et est depuis 2011 le président de la Cour administrative suprême de la Suède. Conformément à l'article 26.6. des règlements généraux de l'I.I.O., le Conseil d'administration a demandé à Mats Melin d'agir à titre de consultant bénévole auprès du Comité chargé de la gouvernance et des statuts pour une période maximum d'un an. Mats Melin a donné son accord.

Au cours de sa réunion des Bermudes en octobre 2010, le Conseil d'administration a élu Tom Frawley, Ombudsman de l'Irlande du Nord au poste de vice-président de l'I.I.O. M. Frawley, membre du Conseil d'administration depuis 2004, a fait carrière dans le secteur de la santé d'Irlande du Nord avant d'être nommé Ombudsman. En 2003, il a été nommé à la présidence du groupe d'experts chargé de se pencher sur l'administration publique d'Irlande du Nord.

En mars 2010, M. Gord Button a informé le Conseil d'administration de sa décision de démissionner de son poste d'Ombudsman de l'Alberta (Canada) pour des raisons personnelles. Son successeur au poste de trésorier de l'I.I.O.,

Alan N. Lai, a également été élu au cours de la réunion des Bermudes. Nommé au poste d'Ombudsman de Hong Kong en avril 2009, M. Lai a plus de 30 ans d'expérience en administration publique et a participé à des négociations commerciales internationales dans les années 1980 et 1990. Il a été commissaire de la Commission indépendante de lutte contre la corruption entre 1999 et 2002 et secrétaire permanent au Trésor de 2002 à 2007.

Élection des membres du Bureau à Livingstone, en Zambie

Conformément aux règlements généraux de l'I.I.O., les membres du Bureau, c'est-à-dire le président, le vice-président et le trésorier doivent être élus tous les ans au cours de la réunion annuelle du Conseil d'administration. Des règles spéciales ont été adoptées lors de la réunion du Conseil d'administration aux Bermudes afin de garantir un processus transparent, juste et équitable. Ces règles s'étant avérées très utiles lors de l'élection des membres du Bureau aux Bermudes en 2010, les membres du Conseil d'administration ont convenu à l'unanimité d'appliquer ces mêmes règles lors des élections tenues à Livingstone en octobre 2011.

Ont été nommés au Comité électoral spécial mis sur pied pour les élections de 2011 Caroline Sokoni (Enquêteur général de Zambie), Ron-yaw Chao (Control Yuan, Taïwan), Lynette Stephenson (Ombudsman de Trinité-et-Tobago), Rafael Ribó (Ombudsman de la Catalogne) et Robin Matsunaga (Ombudsman de l'État d'Hawaii). Un représentant de la région Asie sera désigné dès que les élections pour le vice-président régional auront eu lieu.

Les élections ont eu lieu le 31 octobre 2011 à Livingstone, Zambie. Beverley Wakem, Ombudsman en chef de la Nouvelle-Zélande, a été réélue présidente de l'I.I.O., tandis que Tom Frawley, Ombudsman de l'Irlande du Nord, a été réélu au poste de vice-président et Alan N. Lai, Ombudsman de Hong-Kong, au poste de trésorier.

Représentation des régions

Région Asie

En date d'octobre 2011, la région Asie est représentée par M. Man Chong Fong (Macao/Chine), Mme Youngran Kim (Corée) et M. Asad Ashraf Malik (Sindh/Pakistan).

Deux représentants de la région Asie ont quitté le Conseil d'administration en 2010. En effet, M. Jae-oh Lee, président de la Commission contre la corruption et pour la défense des droits de l'Homme (ACRC) de Corée a démissionné de ses fonctions en août 2010 et M. Javed S. Malik, Ombudsman fédéral du Pakistan, a terminé son mandat en octobre 2010. Man Chong Fong de la Commission contre la corruption de Macao, qui était le seul membre restant, a demandé le soutien du Secrétariat général de l'I.I.O. pour aider la région Asie à organiser un vote électronique qui a permis d'élire au Conseil d'administration de l'I.I.O. Mme Youngran Kim, présidente de l'ACRC (Corée) et M. Asad Ashraf Malik, Ombudsman de la province de Sindh (Pakistan).

Mme Youngran Kim, forte de 30 ans d'expérience comme juge, dont 6 (de 2004 à 2010) en tant que première femme juge de la Cour suprême de Corée, a été nommée à la présidence de l'ACRC en janvier 2011 après une année comme professeur à la Sogang University Law School.

M. Asad Ashraf Malik est entré dans les services policiers pakistanais en 1972 en tant que surintendant adjoint et a reçu en 1984 la « *President's Police Medal* » pour actes de bravoure. Il a été Commissaire de la sécurité sociale de la province de Sindh et président de la Commission de lutte contre la corruption de la province de Sindh de 2004 à 2008. Il a été nommé Ombudsman de la province de Sindh en janvier 2008.

Région Amérique latine & Caraïbes

En date d'octobre 2011, la région Amérique latine et Caraïbes est représentée par la vice-présidente régionale Mme Arlene Brock (Bermudes), M. Raúl Plascencia Villanueva (Mexique) et Mme Lynette Stephenson (Trinité-et-Tobago).

José Luis Fernández, commissaire de la Commission nationale des droits de l'homme du Mexique, a terminé son mandat en octobre 2009 et a été remplacé par M. Raúl Plascencia Villanueva, qui a été nommé en novembre 2009 membre du Conseil d'administration pour la région Amérique latine et Caraïbes. Titulaire d'un doctorat en droit, M. Plascencia Villanueva a 15 ans d'expérience comme avocat plaidant et a aussi occupé un certain nombre de postes dans la recherche et l'enseignement universitaire. Il est actuellement vice-président de la Fédération des ombudsman ibéroaméricains.

Région Europe

En date d'octobre 2011, la région Europe est représentée par son vice-président régional, M. Rafael Ribó (Catalogne, Espagne), M. Arne Fliflet (Norvège), M. Tom Frawley (Irlande du Nord, Royaume-Uni) et Mme Irena Lipowicz (Pologne).

Mats Melin ayant quitté ses fonctions d'Ombudsman parlementaire de Suède, le poste de vice-président de l'I.I.O. ainsi qu'un siège au Conseil d'administration sont devenus vacants. De plus, Georges Kaminis, qui siégeait aussi au Conseil d'administration, a démissionné de ses fonctions de Défenseur du citoyen de la Grèce afin de se porter candidat à la mairie d'Athènes, qu'il a remportée en novembre 2010. En raison de ces changements, la région Europe a organisé des élections pour pourvoir les deux postes vacants lors de sa réunion annuelle qui s'est tenue à Barcelone en octobre 2010. M. Arne Fliflet, Ombudsman parlementaire de Norvège et Mme Irena Lipowicz, Défenseur des droits civiques de Pologne ont été élus au Conseil d'administration de l'I.I.O.

Arne Fliflet a enseigné la jurisprudence à l'Université d'Oslo et le droit public à l'Université d'Oslo, l'Université de Bergen et l'Université de Tromsø. Après avoir été juge adjoint à Førde dans le district de Sunnfjord, il a pratiqué le droit de 1975 à 1990, tant dans l'administration publique que dans le secteur privé. Il a été nommé Ombudsman parlementaire de Norvège en 1990 et a été reconduit depuis cinq fois dans cette fonction.

Après une carrière universitaire couronnée de succès à la Faculté de droit de l'Université de Silésie, à l'École nationale d'administration publique et à l'Université Cardinal Stefan Wyszyński de Varsovie, pour ne nommer que ceux-là, professeuse Irena Lipowicz a siégé à la Diète polonaise de 1991 à 2000. De 2000 à 2004, elle a été ambassadrice extraordinaire et plénipotentiaire de la République de Pologne auprès de la République d'Autriche, et ambassadrice – représentante du ministre des Affaires étrangères pour les relations polono-allemandes de 2004 à 2006. Elle a été nommée Défenseur des droits civiques de Pologne en juillet 2010 à la suite du décès de Kochanowski Świętokrzyska, mort tragiquement dans un accident d'avion en avril 2010.

Région Amérique du Nord

En date d'octobre 2011, la région Amérique du Nord est représentée par son vice-président régional André Marin (Ontario, Canada), Diane Welborn (Ohio, É.-U.) et Robin Matsunaga (Hawaï / É.-U.).

Bill Angrick ayant quitté ses fonctions d'Ombudsman (Citizen's Aide) de l'Iowa, le poste de président de l'I.I.O. ainsi qu'un siège au Conseil d'administration sont devenus vacants. La région Amérique du Nord a donc tenu des élections en octobre 2010 pendant lesquelles Diane Welborn, Ombudsman de l'Ohio, a été élue au Conseil d'administration de l'I.I.O.

Mme Welborn est l'Ombudsman et la directrice exécutive du Bureau commun des plaintes des citoyens du comté de Dayton et Montgomery, dans l'Ohio,

depuis juillet 1999. Elle a été ombudsman adjointe pendant six ans avant d'occuper son poste actuel. Elle a auparavant été coordonnatrice des réseaux professionnels et des adhésions à *Amnesty International USA*, travailleuse sociale pour le *Department of Human Services* (services sociaux) du Tennessee et membre du personnel du Dwight Hall de l'Université de Yale.

Gord Button ayant quitté ses fonctions de trésorier de l'I.I.O., un siège s'est libéré au Conseil d'administration. La région Amérique du Nord a donc tenu des élections en octobre 2011 lors de sa réunion de Floride pendant lesquelles M. Robin Matsunaga (États-Unis) a été élu au Conseil d'administration de l'I.I.O.

M. Matsunaga est Ombudsman de l'État d'Hawaï depuis 1998. Il a travaillé auparavant pendant 12 ans pour la Chambre des représentants de l'État d'Hawaï, dont quatre ans comme greffier en chef pour le Comité des finances de la Chambre et six ans comme chef du personnel du président de la Chambre. M. Matsunaga est un membre actif de la USOA dont il a récemment été élu président pour les deux prochaines années.

Région Afrique

En date d'octobre 2011, la région Afrique est représentée par son vice-président régional M. John Walters (Namibie), Mme Caroline Sokoni (Zambie) et Mme Alima Déborah Traore (Burkina Faso).

Mme Amina Ouédraogo (Burkina Faso) a quitté ses fonctions de Médiateur du Faso en juin 2011. Elle était membre depuis plusieurs années de la région Afrique.

Elle a été remplacée le 22 juin 2011 par Mme Déborah Alima Traore. Mme Traore est diplômée de l'Université d'Orléans et de Haute-Alsace. Elle est experte du droit public et des relations entre l'administration publique et les citoyens. Son engagement politique a commencé avec la promotion des droits des femmes, qui reste pour elle une priorité. En tant que mère de trois enfants et membre et ancienne présidente du club régional Zonta, l'engagement social lui tient toujours à cœur.

Les membres du Conseil d'administration de la région Afrique ont profité d'une réunion des dirigeants de l'AOMA à Addis-Abeba les 15 et 16 septembre 2011 pour organiser une réunion distincte pendant laquelle Mme Traore a été élue membre du Conseil d'administration de la région Afrique.



International Ombudsman Institute
 Institut International de l'Ombudsman
 Instituto Internacional del Ombudsman

Comité Exécutif	I.O.I. Présidente Mme Beverley A. WAKEM, CBE (Nouvelle Zélande)
	I.O.I. Vice-Président M. Thomas FRAWLEY, CBE (Irlande du Nord / Royaume Unit)
	I.O.I. Trésorier M. Alan N. Lai (Hong Kong / Chine)
	I.O.I. Secrétaire Général M. Peter KOSTELKA (Autriche)

AFRIQUE	ASIE	AUSTRALASIE & PACIFIQUE	CARAIBES & AMÉRIQUE LATIN	EUROPE	AMÉRIQUE DU NORD
M. John WALTERS (Namibie)	M. Asad Ashraf MALIK (Sindh / Pakistan)	M. Chronox MANEK (Papouasie-Nouvelle-Guinée)	Mme Arlene BROCK (Bermudes)	M. Rafael RIBÓ (Catalogne / Espagne)	M. André MARIN (Ontario / Canada)
Mme Caroline SOKONI (Zambie)	M. Man Chong FONG (Macao / Chine)	M. Alan N. LAI (Hong Kong / Chine)	M. Raúl PLASCENCIA VILLANUEVA (Mexique)	M. Arne FLIFLET (Noruège)	M. Robin MATSUNAGA (Hawai / E.-U.)
Mme Alima Déborah TRAORE (Burkina Faso)	Mme Youngran KIM (Corée)	Mme Beverley WAKEM, CBE (Nouvelle Zélande)	Mme Lynette STEPHENSON (Trinité-et-Tobago)	M. Tom FRAWLEY, CBE (Irlande du Nord / Royaume Unit)	Mme Diane WELBORN (Ohio / E.-U.)

Mme Irena LIPOWICZ (Pologne)

Vice-Présidents Regionaux

Membres du Conseil d'Administration

Mme Christine STOCKHAMMER, Directrice du Secrétariat
 Mme Ursula BACHLER, Administration
 Mme Karin WAGENBAUER, Administration
 M. Stefan GATTERNIG, Stagiaire

I.O.I. Secrétariat Général Tél.: +43 / 1 / 512 93 88
 c/o Collège des Médiateurs autrichiens Fax: +43 / 1 / 512 93 88 - 200
 Singerstrasse 17 Email: ioi@volksanw.gv.at
 BP 20, A - 1015 Vienne Web: www.theioi.org

Comités

Au cours de la réunion du Conseil d'administration aux Bermudes, certains changements ont été apportés à la composition des comités permanents (Comité chargé de la gouvernance, des adhésions et des statuts et comité chargé de la formation).

Le Comité chargé de la gouvernance, des adhésions et des statuts est maintenant présidé par la présidente de l'I.I.O. Beverley Wakem, qui représente également la région Australasie et Pacifique. La région Afrique et la région Europe sont toutes deux représentées par leur vice-président régional, à savoir John R. Walters, Ombudsman national de Namibie et Rafael Ribó, Ombudsman de la Catalogne (Espagne). Lynette Stephenson, Ombudsman de Trinité-et-Tobago représente la région Amérique latine et Caraïbes et Diane Welborn, Ombudsman de l'Ohio, la région Amérique du Nord. Un représentant de la région Asie sera désigné dès que les élections pour le vice-président régional auront eu lieu.

Comité chargé de la gouvernance, des adhésions et des statuts		
Région	Membre du Comité	Poste occupé au sein de l'I.I.O.
Australasie & Pacifique	Beverley Wakem CBE (Ombudsman en chef de la Nouvelle-Zélande)	Présidente Présidente du Comité
Afrique	John R. Walters (Ombudsman national de Namibie)	Vice-président régional
Asie	Sera nommé après les élections au poste de vice-président régional dans la région	
Amérique latine & Caraïbes	Lynette Stephenson (Ombudsman de Trinité-et-Tobago)	Membre du Conseil d'administration
Europe	Rafael Ribó (<i>Síndic de Greuges, Catalunya</i> (Espagne))	Vice-président régional
Amérique du Nord	Diane Welborn (Ombudsman de Dayton, Ohio, É.U.)	Membre du Conseil d'administration

Un Comité chargé de la formation avait été mis en place par l'ancien président William Angrick au cours de la réunion du Conseil d'administration à Vienne en 2009 afin de recommander et d'élaborer le programme des activités de formation à l'intention de nos adhérents.

Au cours de la réunion de 2010 aux Bermudes, certains changements avaient été apportés à la composition de ce comité. Le Comité chargé de la formation se compose maintenant de sa présidente Mme Arlene Brock, Ombudsman des Bermudes et vice-présidente de la région Amérique latine et Caraïbes, ainsi que du vice-président de la région Australasie et Pacifique et Ombudsman de Papouasie-Nouvelle-Guinée, M. Chronox Manek. L'Ombudsman parlementaire de Norvège, Arne Fliflet, représente la région Europe et l'Ombudsman de l'Ohio, Diane Welborn, la région Amérique du Nord.

La région Afrique était représentée par le Médiateur du Faso, Mme Amina Ouédraogo, qui a quitté son poste en juin 2011 ; son successeur n'avait toujours pas été élu au moment d'écrire ces lignes. Un représentant de la région Asie sera désigné dès que les élections pour le vice-président régional auront eu lieu.

Comité chargé de la formation		
Région	Membre du Comité	Poste occupé au sein de l'I.I.O.
Amérique latine & Caraïbes	Arlene Brock (Ombudsman des Bermudes)	Vice-président régional Présidente du Comité
Afrique	Sera nommé par le vice-président régional	
Asie	Sera nommé après les élections au poste de vice-président régional dans la région	
Australasie & Pacifique	Chronox Manek (Ombudsman de Papouasie-Nouvelle-Guinée)	Membre du Conseil d'administration
Europe	Arne Fliflet (Ombudsman parlementaire de Norvège)	Membre du Conseil d'administration
Amérique du Nord	Diane Welborn (Ombudsman de Dayton, Ohio, É.U.)	Membre du Conseil d'administration

FINANCES

Au cours de l'exercice 2010 – 2011, de concert avec le trésorier, le Secrétariat général a poursuivi la mise en œuvre des lignes directrices sur la politique budgétaire présentées par le Conseil d'administration à sa réunion de Vienne en novembre 2009.

Toutes les activités financières ont été menées en se fondant sur les principes de transparence et de prudence. Toutes les transactions traitées par le Secrétariat général ont été autorisées par le Comité exécutif, et le Conseil d'administration a été informé de la situation financière de l'I.I.O. au moyen de rapports financiers détaillés présentés à la fin de chaque trimestre de l'exercice. Ces principes ont contribué à assainir les finances de l'I.I.O. Ainsi, à la fin de la période de déclaration (30 juin 2011), l'actif atteignait un niveau record de 126 608,11 euros. Les dettes en cours pour lesquelles le Conseil a déjà donné son consentement totalisent 68 000 EUR environ en 2011 – 2012.

Aides versées par les autorités autrichiennes

L'aide financière versée par les autorités autrichiennes reste importante. Chaque année, le ministère autrichien des Finances fournit une aide financière pour le personnel s'élevant à 170 000 euros et paie les frais généraux jusqu'à hauteur de 250 000 euros. Ce budget est utilisé principalement pour couvrir les coûts indirects et les dépenses d'infrastructure, mais a aussi servi à appuyer certains projets comme l'étude sur la région Australasie et Pacifique et les deux séances de formation SYT (40 000 euros chacun). Comme il s'agit de fonds publics, le Conseil des ombudsman autrichiens doit rendre compte devant la Cour des comptes autrichienne ; de même, les dépenses doivent se conformer aux règlements autrichiens sur les dépenses publiques.

Le Conseil d'administration a décidé, lors de sa réunion qui s'est tenue aux Bermudes, d'exprimer officiellement la gratitude de l'I.I.O. pour le soutien continu apporté par la République d'Autriche et toutes les autorités responsables. Au cours de rencontres personnelles avec le chef de l'État, ainsi qu'avec des membres du gouvernement, le Secrétaire général leur a transmis ce message et a fait le point sur le travail accompli par l'I.I.O. et sur les progrès réalisés. Il a également profité de la séance plénière du Parlement autrichien sur le rapport annuel de l'ombudsman autrichien pour remercier officiellement le Parlement au nom du Conseil d'administration pour son appui et sa compréhension.

Audit externe

À la suite d'une décision prise par le Conseil d'administration aux Bermudes, la firme Ernst & Young a été reconduite en tant qu'auditeur. L'audit (qui est requis en vertu de l'article 26 (2) des règlements généraux de l'I.I.O. de 2009), s'est déroulé en juillet 2011, dès la fin de l'exercice 2010 – 2011.

Le Secrétariat général a été chargé de préparer l'état des recettes et des dépenses ainsi qu'un rapport sur l'actif. Les documents ont été examinés par Ernst & Young en vue d'en vérifier leur conformité avec les exigences juridiques et les dispositions supplémentaires des règlements généraux de l'I.I.O. Les procédures et les processus internes du Secrétariat général ont aussi été évalués, en particulier le processus de facturation et le processus comptable.

Les résultats de l'audit ont été très positifs. Comme il est indiqué dans le rapport des auditeurs, « *l'état des recettes et des dépenses, y compris le rapport sur l'actif, est conforme aux exigences juridiques* » de l'I.I.O. et à ses règlements généraux et « *donne une image fidèle des états financiers de l'Institut international de l'Ombudsman au 30 juin 2011 et de son bilan financier pour l'exercice allant du 1er juillet 2010 au 30 juin 2011* ». Le Secrétariat général de l'I.I.O. s'est « *acquitté de ses responsabilités relatives aux exigences comptables* ». Aucun fait « *susceptible de compromettre la situation de l'I.I.O. [...] ou de nuire à son développement futur* » n'a été trouvé. L'audit n'a donné lieu à aucune constatation défavorable.

Institut International de l'Ombudsman
Secrétariat Général
c/o Collège des Médiateurs
Singerstrasse 17, Boîte postale 20
A-1015 Vienne

Tél : (+43) 1 512 93 88
Fax : (+43) 1 512 93 88 - 200
E-Mail : ioi@volksanw.gv.at
Web : www.theioi.org