

Allegato 10

indépendants pour pouvoir examiner toutes les questions entrant dans leurs domaines de compétence,

Considérant le rôle que jouent l'Ombudsman, le médiateur et les autres institutions nationales de défense des droits de l'homme, qui cherchent à favoriser la bonne gouvernance dans les administrations publiques et à améliorer les relations que celles-ci entretiennent avec les citoyens et la qualité des services qu'elles leur dispensent,

Considérant également le rôle important que jouent, là où il en existe, l'Ombudsman, le médiateur et les autres institutions nationales de défense des droits de l'homme, qui contribuent à faire de l'état de droit une réalité et à faire respecter les principes de justice et d'égalité,

Soulignant que ces institutions, là où il en existe, peuvent jouer un rôle important en donnant des conseils aux gouvernements sur la manière de mettre la législation et les pratiques nationales en conformité avec les obligations internationales qui leur incombent en matière de droits de l'homme,

Soulignant également l'importance de la coopération internationale dans le domaine des droits de l'homme et rappelant le rôle que les associations régionales et internationales d'Ombudsmans, de médiateurs et d'autres institutions nationales de défense des droits de l'homme jouent en faveur de cette coopération et de la mise en commun des meilleures pratiques,

Notant avec satisfaction l'action que mène l'Association des Ombudsmans des pays de la Méditerranée, et celle que continuent de mener la Fédération ibéroaméricaine des Ombudsmans, l'Association des Ombudsmans et médiateurs de la Francophonie, l'Association des Ombudsmans des pays d'Asie, l'Association des Ombudsmans et médiateurs des pays d'Afrique, le Réseau des Ombudsmans des pays arabes, l'Initiative du Réseau européen des médiateurs, l'Institut international de l'Ombudsman et les autres associations et réseaux actifs d'Ombudsmans et de médiateurs,

1. *Prend acte* de la note du Secrétaire général⁷² dans laquelle il a renvoyé l'Assemblée au rapport sur les institutions nationales de promotion et de protection des droits de l'homme, qui a été présenté au Conseil des droits de l'homme à sa vingt-septième session, tenue en septembre 2014⁷³, et déplore qu'aucun rapport consacré à l'application de la résolution 67/163 de l'Assemblée n'ait été établi, comme cela était demandé dans la résolution,

2. *Engage* les États Membres :

a) À envisager de mettre en place des institutions nationales de défense des droits de l'homme indépendantes et autonomes, notamment des services d'Ombudsman et de médiation, ou de les renforcer là où elles existent, au niveau national et, s'il y a lieu, au niveau local ;

b) À doter l'Ombudsman, le médiateur et les autres institutions nationales de défense des droits de l'homme, là où il en existe, du cadre constitutionnel et législatif et des moyens, financiers et autres, dont ils ont besoin pour exercer leur mandat avec efficacité et en toute indépendance et renforcer la légitimité et la crédibilité de leurs activités, qui constituent des mécanismes de promotion et de protection des droits de l'homme ;

⁷² A/69/287.

⁷³ A/HRC/27/39.

Allegato 10

c) À mettre au point et à mener, le cas échéant, des activités d'information au niveau national, en collaboration avec tous les acteurs concernés, afin de mieux faire connaître l'importance du rôle de l'Ombudsman, du médiateur et des autres institutions nationales de défense des droits de l'homme ;

d) À mettre en commun et à échanger les pratiques optimales de leurs Ombudsman, médiateur et autres institutions nationales de défense des droits de l'homme, en collaboration avec le Haut-Commissariat aux droits de l'homme, ainsi qu'avec le Comité international de coordination des institutions nationales pour la promotion et la protection des droits de l'homme et les autres organisations internationales et régionales d'Ombudsmans ;

3. Considère que, conformément à la Déclaration et au Programme d'action de Vienne⁷⁴, il appartient à chaque État de choisir, pour ses institutions nationales, notamment l'Ombudsman, le médiateur et les autres institutions nationales de défense des droits de l'homme, le cadre le mieux adapté à ses propres besoins, au niveau national, pour promouvoir les droits de l'homme en conformité avec les instruments internationaux relatifs à ces droits ;

4. Se félicite de la participation active du Haut-Commissariat aux droits de l'homme à toutes les réunions internationales et régionales des Ombudsmans, médiateurs et autres institutions nationales de défense des droits de l'homme ;

5. Encourage le Haut-Commissariat à concevoir et favoriser, par ses services consultatifs, des activités consacrées aux Ombudsmans, médiateurs et autres institutions nationales de défense des droits de l'homme déjà en place, afin de renforcer leur rôle au sein des systèmes nationaux de protection des droits de l'homme ;

6. *Engage* l'Ombudsman, le médiateur et les autres institutions nationales de défense des droits de l'homme, là où ils existent :

a) À agir, selon que de besoin, conformément aux principes concernant le statut des institutions nationales de promotion et de protection des droits de l'homme (Principes de Paris)⁷⁵ et aux autres instruments internationaux sur la question, afin de renforcer leur indépendance et leur autonomie et de pouvoir mieux aider les États Membres à assurer la promotion et la protection des droits de l'homme ;

b) À demander, en collaboration avec le Haut-Commissariat, à se faire accréditer par le Comité international de coordination des institutions nationales pour la promotion et la protection des droits de l'homme afin de pouvoir interagir efficacement avec les organes compétents des Nations Unies chargés de la défense des droits de l'homme ;

7. Prie le Secrétaire général de lui rendre compte, à sa soixante et onzième session, de l'application de la présente résolution, en particulier des obstacles rencontrés par les États à cet égard et des pratiques optimales de l'Ombudsman, du médiateur ou des institutions nationales de défense des droits de l'homme.

*73^e séance plénière
18 décembre 2014*

⁷⁴ A/CONF.157/24 (Part I), chap. III.

⁷⁵ Résolution 48/134, annexe.

Allegato 11**ALLEGATO 11 – Principi di Venezia – 15-16 marzo 2019.****Avis n° 897 / 2017⁷⁶****Principes sur la protection et la promotion de l'institution du médiateur.**

La Commission européenne pour la démocratie par le droit (« Commission de Venise⁷⁷ »),

Notant que plus de 140 États comptent actuellement des institutions du Médiateur au niveau national, régional ou local, avec des compétences différentes ;

Reconnaissant que ces institutions se sont adaptées au système juridique et politique des États respectifs ;

Notant que les principes fondamentaux de l'institution du Médiateur, y compris l'indépendance, l'objectivité, la transparence, l'équité et l'impartialité, peuvent être acquis par le biais de différents modèles ;

Soulignant que le Médiateur est un élément important dans un État fondé sur la démocratie, la prééminence du droit, le respect des droits de l'homme et des libertés fondamentales et la bonne administration ;

Soulignant que les traditions constitutionnelles longues et anciennes et qu'une culture constitutionnelle et politique mûres constituent une composante permettant le fonctionnement démocratique et juridique de l'institution du Médiateur ;

Soulignant que le Médiateur peut jouer un rôle important dans la protection des Défenseurs des droits de l'Homme ;

Soulignant l'importance de la coopération nationale et internationale des institutions du Médiateur et institutions similaires ;

Rappelant que le Médiateur est une institution qui agit en toute indépendance, contre les abus administratifs et les violations alléguées des droits de l'homme et des libertés fondamentales que subissent les personnes physiques ou morales ;

Soulignant que le droit de saisir le Médiateur s'ajoute au droit d'avoir accès à la justice par le biais des tribunaux ;

Déclarant que les gouvernements et les parlements doivent accepter la critique dans un système transparent qui rend compte au peuple ;

⁷⁶ Principes sur la protection et la promotion de l'institution du Médiateur (« Les Principes de Venise »), adoptés par la *Commission de Venise* à sa 118^e session plénière (Venise, les 15-16 mars 2019).

⁷⁷ La *Commissione di Venezia*, dal nome della città in cui si riunisce, è un organo consultivo del Consiglio d'Europa; ufficialmente porta il nome di *Commissione europea per la Democrazia attraverso il Diritto*. Ne fanno parte soggetti indipendenti provenienti da diversi Stati europei, esperti in diritto costituzionale. Scopo dell'organismo è fornire ai Paesi membri una consulenza giuridica volta a consentire migliori armonizzazioni nella comune adesione a entità esterne come l'Unione europea, in coerenza con le nuove tendenze internazionali in termini di diritti umani, democrazia e Amministrazione pubblica.

Allegato 11

Mettant l'accent sur l'engagement du Médiateur d'inviter les parlements et les gouvernements à respecter et à promouvoir les droits de l'homme et les libertés fondamentales, qui est capital notamment en cas de difficultés et de conflits dans la société ;

Profondément préoccupée par les différentes formes d'attaques et de menaces dont l'institution du Médiateur est parfois l'objet : pressions physiques ou psychologiques, actions en justice menaçant l'immunité, suppression comme représailles, coupes budgétaires et réduction de son mandat ;

Rappelant que la Commission de Venise a, à différentes occasions, travaillé considérablement sur le rôle du Médiateur ;

Renvoyant aux Recommandations du Comité des Ministres du Conseil de l'Europe R (85) 13 relative à l'institution d'Ombudsman, R (97)14 relative à l'établissement d'institutions nationales indépendantes pour la promotion et la protection des droits de l'homme, R (2000)10 sur les codes de conduite pour les agents publics, CM/Rec(2007)7 relative à une bonne administration, CM/Rec(2014)7 sur la protection des lanceurs d'alerte et CM/Rec(2016)3 sur les droits de l'homme et les entreprises ; aux Recommandations de l'Assemblée parlementaire du Conseil de l'Europe 757 (1975) et 1615 (2003) et en particulier à sa Résolution 1959 (2013) ainsi qu'aux Recommandations 61(1999), 159(2004), 309(2011) et à la Résolution 327 (2011) du Congrès des pouvoirs locaux et régionaux du Conseil de l'Europe ; à la Recommandation de politique générale n° 2 de l'ECRI : les organismes de promotion de l'égalité chargés de lutter contre le racisme et l'intolérance au niveau national, adoptée le 7 décembre 2017 ;

Se référant à la Résolution adoptée par l'Assemblée générale des Nations Unies 48/134 sur les principes concernant le statut des institutions nationales de promotion et de protection des droits de l'homme (« Principes de Paris ») du 20 décembre 1993, les Résolutions 69/168 du 18 décembre 2014 et 72/186 du 19 décembre 2017 sur le rôle de l'Ombudsman, du Médiateur et des autres institutions nationales de défense des droits de l'homme dans la promotion et la protection des droits de l'homme, la Résolution 72/181 du 19 décembre 2017 sur les institutions nationales de promotion et de protection des droits de l'homme, le Protocole facultatif se rapportant à la Convention contre la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants, adopté par l'Assemblée générale le 18 décembre 2002, la Convention relative aux droits des personnes handicapées adoptée par l'Assemblée générale le 13 décembre 2006 ;

Ayant consulté le Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme, le Rapporteur spécial des Nations Unies sur la situation des défenseurs des droits de l'homme, la Commissaire aux droits de l'homme et le Comité Directeur pour les droits de l'homme du Conseil de l'Europe, le Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme de l'OSCE (BIDDH/OSCE), l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne, la médiatrice de l'Union européenne, l'Institut international de l'Ombudsman (IIO), l'Association des Ombudsmans des pays de la Méditerranée (AOM), l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF), la Fédération ibéro-américaine des Ombudsmans (FIO), le Réseau européen des institutions nationales des droits de l'homme (ENNHRI) ;

a, à sa 118^e session plénière (15-16 mars 2019), adopté les présents principes sur la protection et la promotion de l'institution du Médiateur (« les Principes de Venise »)

Allegato 11

1. L'institution du Médiateur a un rôle important à jouer dans le renforcement de la démocratie, de la prééminence du droit, de la bonne administration et de la protection et de la promotion des droits de l'homme et des libertés fondamentales. Bien qu'il n'existe pas de modèle type dans les États membres du Conseil de l'Europe, l'État doit soutenir et protéger l'institution du Médiateur et s'abstenir de toute action visant à diminuer son indépendance.
2. L'institution du Médiateur, y compris son mandat, doit avoir une solide assise juridique, de préférence au niveau constitutionnel, tandis que ses caractéristiques et ses fonctions peuvent être précisées au niveau législatif.
3. L'institution du Médiateur doit avoir un rang suffisamment élevé qui est reflété aussi dans la rémunération du Médiateur et dans son régime de retraite.
4. Le choix d'un modèle unique ou pluriel de Médiateur dépend de l'organisation de l'État, de ses particularités et de ses besoins. L'institution du Médiateur peut être organisée à différents niveaux et avec différentes compétences.
5. Les États doivent prévoir des modèles entièrement conformes à ces Principes, qui renforcent l'institution et augmentent le niveau de protection et de promotion des droits de l'homme et des libertés fondamentales dans le pays.
6. Le Médiateur est élu ou nommé selon des procédures visant à renforcer dans toute la mesure du possible l'autorité, l'impartialité, l'indépendance et la légitimité de l'institution. Le Médiateur est de préférence élu par le Parlement à une majorité qualifiée appropriée.
7. La procédure de sélection du candidat inclut un appel public et est publique, transparente, fondée sur les mérites, objective et prévue par la loi.
8. Les critères de nomination du Médiateur sont suffisamment larges afin d'encourager une grande variété de candidats adéquats. Les critères essentiels sont une haute considération morale, l'intégrité et une expertise et une expérience professionnelles appropriées, y compris dans le domaine des droits de l'homme et des libertés fondamentales.
9. Le Médiateur ne peut exercer, pendant son mandat, des activités politiques, administratives ou professionnelles incompatibles avec son indépendance ou son impartialité. Le Médiateur et son personnel sont liés par des codes d'éthique autoréglementés.
10. Le mandat du Médiateur est plus long que le mandat de l'organe de nomination. Le mandat est de préférence unique, sans possibilité de réélection ; en tout cas, le mandat du Médiateur est renouvelable seulement une fois. Le mandat unique n'est, de préférence, pas inférieur à sept ans.
11. Le Médiateur peut être démis de ses fonctions uniquement conformément à une liste exhaustive de conditions claires et raisonnables définies par la loi. Ces conditions ne portent que sur les critères essentiels d'« incapacité » ou d'« incapacité d'exercer les fonctions du poste », « inconduite » ou « faute », qui doivent être interprétés étroitement. La majorité parlementaire requise pour mettre fin aux fonctions du Médiateur – par le Parlement lui-même ou par une cour sur demande du Parlement – doit être au moins égale à, et de préférence plus élevée que, celle fixée pour son élection. La procédure de révocation est publique, transparente et prévue par la loi.

Allegato 11

12. Le mandat du Médiateur couvre la prévention et la correction des abus administratifs ainsi que la protection et la promotion des droits de l'homme et des libertés fondamentales.

13. La compétence institutionnelle du Médiateur s'étend à l'administration publique à tous les niveaux.

Le mandat du Médiateur couvre tous les services d'intérêt général délivrés au public, qu'ils soient fournis par l'État, les municipalités, des organismes étatiques ou des organismes privés.

La compétence du Médiateur concernant le système judiciaire est limitée à garantir l'efficacité de la procédure et le fonctionnement administratif de ce système.

14. Le Médiateur ne reçoit ni ne suit d'instructions de quelque autorité que ce soit.

15. Toute personne physique ou morale, y compris les organisations non gouvernementales, doit avoir le droit d'accéder librement, sans entraves et gratuitement, au Médiateur et celui de déposer une plainte.

16. Le Médiateur doit avoir le pouvoir discrétionnaire d'enquêter, de sa propre initiative ou à la suite d'une plainte, en tenant dûment compte des recours administratifs disponibles. Le Médiateur est habilité à demander la coopération de tout individu ou organisation susceptibles d'assister dans ses enquêtes. Le Médiateur doit avoir un accès illimité juridiquement exécutoire à tout document, base de données et matériels pertinents, y compris ceux qui pourraient par ailleurs être juridiquement privilégiés ou confidentiels. Cela inclut un accès sans entraves aux bâtiments, aux institutions et aux personnes, également à celles privées de liberté.

Le Médiateur doit avoir le pouvoir d'interroger ou de demander des explications écrites aux responsables et aux autorités, et de plus, porter une attention et une protection particulières aux lanceurs d'alerte au sein du secteur public.

17. Le Médiateur doit être habilité à adresser des recommandations particulières aux organismes relevant de leur compétence. Le Médiateur doit avoir le droit juridiquement exécutoire d'exiger des responsables et des autorités qu'ils répondent dans un délai raisonnable fixé par le Médiateur.

18. Dans le cadre du suivi de la mise en œuvre, au niveau national, des instruments internationaux ratifiés relatifs aux droits de l'homme et aux libertés fondamentales ainsi que de l'harmonisation de la législation nationale avec ces instruments, le Médiateur est habilité à présenter en public des recommandations au parlement ou à l'exécutif, notamment en vue de modifier la législation ou d'en adopter une nouvelle.

19. À la suite d'une enquête, le Médiateur doit, de préférence, disposer du pouvoir de contester la constitutionnalité de lois et de règlements ou d'actes administratifs généraux.

Le Médiateur doit de préférence pouvoir intervenir devant les organismes juridictionnels et tribunaux compétents.

L'introduction officielle d'une requête auprès du Médiateur peut avoir un effet suspensif sur les délais de saisine d'une juridiction, en vertu de la loi.

20. Le Médiateur présente au parlement un rapport des activités de son institution, au moins une fois par an. Dans son rapport, le Médiateur peut informer le parlement de l'absence de

Allegato 11

suivi par l'administration publique. Le Médiateur doit également pouvoir se prononcer sur des questions précises, s'il l'estime opportun. Les rapports du Médiateur doivent être rendus publics. Ils doivent être dûment pris en compte par les autorités.

Cela s'applique également aux rapports rendus par le Médiateur désigné par le pouvoir exécutif.

21. Des ressources budgétaires indépendantes et suffisantes doivent être garanties à l'institution du Médiateur. La loi doit indiquer que les fonds alloués permettent au Médiateur de s'acquitter pleinement, indépendamment et effectivement de ses responsabilités et de ses fonctions. Le Médiateur doit être consulté et invité à présenter un projet de budget pour l'exercice budgétaire à venir. Le budget adopté pour l'institution ne doit pas être réduit pendant l'exercice budgétaire sauf si la réduction s'applique de manière générale aux institutions publiques. L'audit financier indépendant du budget du Médiateur ne doit tenir compte que de la légalité des procédures financières et non du choix des priorités dans l'exécution du mandat.

22. L'institution du Médiateur doit disposer de ressources humaines suffisantes et d'une structure suffisamment souple. L'institution peut comprendre un ou plusieurs Médiateurs adjoints, à désigner par le Médiateur. Le Médiateur doit être en mesure de recruter son personnel.

23. Le Médiateur, les adjoints et le personnel dirigeant doivent jouir de l'immunité de juridiction pour ce qui est de leurs activités et travaux, oraux ou écrits, menés dans l'exercice de leurs fonctions pour l'institution (immunité fonctionnelle). Cette immunité fonctionnelle perdure également après que le Médiateur, les adjoints ou le personnel dirigeant ont quitté l'institution.

24. Les États s'abstiennent de prendre toute mesure visant ou résultant à supprimer l'institution du Médiateur ou à entraver son fonctionnement efficace et protègent efficacement l'institution contre toute menace de cette nature.

25. Ces principes doivent être lus, interprétés et utilisés afin de consolider et de renforcer les pouvoirs de l'institution du Médiateur. Compte tenu des différents types, systèmes et statuts juridiques des institutions du Médiateur et de leur personnel, les États membres sont invités à prendre toutes les mesures nécessaires, y compris des ajustements constitutionnels et autres ajustements législatifs, afin de mettre en place des conditions adéquates qui renforcent et développent les institutions du Médiateur ainsi que leur pouvoir, leur indépendance et leur impartialité dans l'esprit et conformément aux Principes de Venise et, de ce fait, à garantir leur mise en œuvre appropriée, opportune et effective.

*118^e séance plénière
Venezia, les 15-16 mars 2019*

Allegato 12**ALLEGATO 12 – Charte de Marrakech – 18 mai 2022.****Charte de l'AOMF de protection des droits des usagers des services publics en matière numérique****Marrakech le 18 mai 2022****PREAMBULE****CONSIDERANT :**

- le rôle fondamental qu'exercent les Médiateurs et Ombudsmans, membres de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) dans leurs différents pays en vue de la protection et de la promotion de la prééminence du droit, du respect des droits humains et des libertés fondamentales et de la garantie de la bonne gouvernance ;
- leur indéfectible engagement à renforcer nos actions de défense et de promotion des droits des citoyens en général et des usagers des services publics en particulier ;
- que la transformation numérique produit des effets sur l'autorité souveraine des États, sur les modes de gouvernement et sur les processus démocratiques ;
- que la transformation numérique ouvre des opportunités sans précédent au service d'une meilleure communication, du développement économique et social, de la modernisation de l'administration et le cas échéant d'une facilitation de l'accès aux droits pour certains usagers ;
- que la transformation numérique bouleverse toutefois les pratiques de prestation des services publics et de relation à l'utilisateur ;
- Que la transformation numérique impacte directement le développement des enfants et nécessite l'évolution des systèmes éducatifs ;
- que la relation des usagers aux services publics ne saurait être assimilée à un

Allegato 12

simple échange marchand ;

- que la dématérialisation des services publics reconfigure les parcours d'accès aux droits suscitant ainsi autant de perspectives que d'inquiétudes ;

- que l'évolution rapide des technologies a fait émerger de nouveaux enjeux pour la protection des droits de l'homme et des usagers des services publics, notamment en matière de protection des données à caractère personnel, mais aussi de respect du principe d'égalité et de non-discrimination ;

- que la collecte et partage des données à caractère personnel ne cesse de prendre de l'ampleur ;

- que la protection des personnes physiques à l'égard du traitement de leurs données à caractère personnel est un droit fondamental ;

- que les données à caractère personnel qui sont, par nature, particulièrement sensibles du point de vue des libertés et des droits fondamentaux méritent une protection spécifique ;

- que toute personne a droit au respect de sa vie privée numérique et au secret de ses échanges numériques ;

- que toute personne a droit à la protection de son identité numérique ;

- que l'exercice de la citoyenneté numérique implique le droit pour toute personne :

- de connaître l'ensemble des informations le concernant, détenues par toutes autorités publiques et entreprises privées ;
- d'exercer un contrôle réel et effectif sur les informations à caractère personnel qui le concernent ;
- d'être informé sur ses droits et de pouvoir demander la rectification des données qui le concernent ;
- d'exprimer un consentement préalable libre, spécifique, éclairé et univoque, au traitement de ses données personnelles ;
- de limiter les usages à des finalités légitimes et proportionnées ;

Allegato 12**PREOCCUPES**

- par le fait que si le basculement général des services publics vers le numérique peut entraîner une simplification des démarches administratives et une amélioration du service pour une partie des usagers et usagères, il ne bénéficie pas à toutes les catégories de la population et laisse particulièrement à l'écart de nombreuses catégories de personnes, notamment les plus précarisées ;
- par le fait que, face aux difficultés administratives et numériques qu'ils éprouvent, de nombreux usagers peinent à être reçus par les agents publics compétents en matière de gestion des droits, ce qui complexifie, voire compromet leur accès aux droits.

METTANT À PROFIT LES DEBATS ENREGISTRES LE LONG DES TRAVAUX DU CONGRES DE MARRAKECH TENU LES 17 ET 18 MAI 2022 SUR « LA TRANSFORMATION NUMERIQUE ET L'ACCES AUX DROITS : ENJEU COMMUN DANS L'ESPACE FRANCOPHONE : QUELS ROLES POUR LES MEDIEATEURS ET LES OMBUDSMANS » ;

LES MEDIEATEURS ET OMBUDSMANS MEMBRES DE L'AOMF SOUSSIGNES, DANS LE CADRE ET LES LIMITES DE LEURS MANDATS RESPECTIFS, S'ENGAGENT A :

Article premier : mettre en œuvre au sein de leurs institutions toutes les mesures garantissant à toute personne saisissant ces institutions de pouvoir choisir de recourir aux outils numériques ou à d'autres moyens d'information et de communication, tout en accordant une attention particulière aux personnes vulnérables.

Article 2 : développer une plus grande cohérence et un meilleur partenariat entre leurs institutions afin d'élaborer de nouvelles stratégies et de renforcer des actions communes, notamment en matière de défense des droits des usagers et dynamiser leur travail en collaboration avec les organisations de la société civile, les institutions publiques, les organisations internationales ainsi qu'avec le secteur privé.

Allegato 12

Article 3 : échanger davantage leurs expériences, leurs expertises et leurs bonnes pratiques en matière de gestion des effets de la transformation numérique sur les droits des personnes.

Article 4 : mettre en place ou développer des structures au sein de leurs institutions plus particulièrement dédiées à la protection des droits des citoyens et des droits des usagers des services publics en matière numérique.

Article 5 : élaborer, publier et transmettre aux autorités publiques compétentes des rapports périodiques spéciaux consacrés à ce sujet.

Article 6 : Formuler des recommandations aux autorités avec lesquelles les médiateurs et ombudsmans dialoguent, les invitant à mettre en place ou à mettre à jour le cadre juridique le plus approprié, permettant notamment :

a) de garantir un droit d'accès à internet et aux outils informatiques, et de permettre à toute personne de choisir de recourir aux outils numériques ou à d'autres moyens d'information et de communication pour remplir les obligations que lui imposent, dans les conditions fixées par la loi, des institutions publiques ou privées investies de tâches d'autorité, de service public ou d'intérêt général.

A cet effet, une attention particulière doit être accordée à certaines catégories de personnes vulnérables, notamment les personnes en situation d'handicap, les jeunes, les personnes âgées, les personnes privées de liberté, les personnes étrangères et les personnes en situation de précarité.

De même, doivent être développées l'éducation et la formation à la citoyenneté numérique en vue de l'autonomisation des personnes et l'acquisition de compétences d'apprentissage et de participation active à la société numérique.

b) de prévoir que toute information et toute communication relatives au traitement des données à caractère personnel soient aisément accessibles, faciles à comprendre, et formulées en des termes clairs et simples ;

c) qu'en application du principe de traitement loyal et transparent toute

Allegato 12

personne doit être informée de l'existence de l'opération de traitement de ses données et de ses finalités ;

d) que tout usager puisse signaler à qui de droit, par tous moyens, les difficultés qu'il rencontre pour effectuer une démarche en ligne, et que lui soit offerte une solution alternative pour faire aboutir la démarche ;

e) qu'aucun usager ne soit pénalisé pour une erreur commise de bonne foi dans le cadre d'une démarche administrative en ligne ;

f) que les usagers, notamment ceux rencontrant des difficultés soient spécifiquement consultés dans le cadre de l'élaboration et de l'évaluation des services publics numérisés ;

g) que les enfants se voient garantis, y compris dans le monde numérique, le droit à la protection et à la participation et puissent bénéficier d'une protection spécifique en ce qui concerne leurs données à caractère personnel du fait qu'ils peuvent être moins conscients des risques, des conséquences et des garanties concernées et de leurs droits ;

h) de renforcer le « droit à l'oubli » numérique ;

i) de s'assurer que le cadre juridique régissant le numérique soit de nature à garantir les droits fondamentaux des usagers, quels que soient les progrès scientifiques et technologiques que connaît la société numérique ;

j) de mettre en place, le cas échéant, des autorités de contrôle ou de régulation habilitées à exercer leurs missions et leurs pouvoirs en toute indépendance en vue de la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel.

Article 7 : Demander à l'Organisation Internationale de la Francophonie (OIF) dont l'AOMF constitue de l'un de ses réseaux de relayer auprès des autorités des différents pays membres, les recommandations prévues dans la présente Charte et de mettre en œuvres les instruments internationaux ratifiés par eux en la matière.

Allegato 12

Article 8 : Charger le Bureau de l'AOMF d'assurer le suivi de la mise en œuvre de la présente Charte.

A cet effet, le Bureau de l'AOMF élaborera un bilan, à un horizon de trois ans après l'adoption de la présente charte, visant à analyser les évolutions observées dans les différents pays, et le soumettra aux membres de ladite Association.

Fait à Marrakech le 18 mai 2022

Allegato 13**ALLEGATO 13 – Déclaration sur l’Ukraine – 12 avril 2022.****European Ombudsman****DÉCLARATION SUR L’UKRAINE**

Réunis les 27 et 28 avril 2022 à Strasbourg, à l’occasion d’une conférence du Réseau européen des Médiateurs sur « le rôle des Médiateurs en temps de crise », organisée dans le cadre de la Présidence française de l’Union européenne ;

Inquiets du rapport de situation qui a été fait à cette occasion par l’Ombudsman ukrainienne, Liudmyla Denisova ;

Nous, Médiateurs et Ombudsmans,

Réaffirmons notre entière solidarité avec les Ukrainiennes et les Ukrainiens victimes d’une guerre d’agression qui conduit à des actes susceptibles d’être qualifiés de crimes de guerre voire de crimes contre l’humanité ;

Réitérons notre soutien à notre homologue, Liudmyla Denisova, Ombudsman ukrainienne ;

Saluons l’activation par le Conseil de l’Union européenne du dispositif de protection temporaire qui octroie une protection internationale immédiate aux réfugiés ukrainiens. Il s’agit de la première mise en œuvre de cette directive, adoptée en 2001 ;

Restons vigilants à la continuation de la mise en œuvre de ce dispositif et aux conditions d’accueil des réfugiés dans nos différents ;

Partageons les vives inquiétudes de notre homologue quant au sort des adultes, enfants et orphelins qui ont été déplacés de force vers la Russie ;

Partageons ses craintes quant au respect des droits des personnes déplacées et au risque de traite et d’exploitation des enfants et adultes et appelons à une enquête internationale indépendante pour avoir plus d’informations sur leur situation ;

En appelons à notre homologue russe pour qu’elle assure à l’égard de ses autorités nationales son rôle de protection des droits fondamentaux de toute personne, quelle que soit son origine et sans discrimination d’aucune sorte, et avec une attention accrue pour les victimes déplacées ou réfugiées en Russie.

Allegato 13**Nous Médiateurs et Ombudsmans,**

Restons par ailleurs attentifs au respect par les États européens dans ce contexte de guerre et d'arrivée de réfugiés, de leurs engagements internationaux et notamment la Déclaration universelle des droits de l'homme, la Convention de Genève, la Convention internationale relative aux droits de l'enfant, la Convention européenne des droits de l'Homme.

- *Claire Hédon*, La Défenseure des droits, France ;
- *Jérôme Aass et David Baele*, Médiateurs fédéraux de Belgique ;
- *Marc Bertrand*, Médiateur de Wallonie et fédération Wallonie-Bruxelles, Belgique ;
- *Catherine de Bruecker*, Médiatrice de la région de Bruxelles, Belgique ;
- *Claudia Monti*, Médiatrice du Grand-Duché du Luxembourg ;
- *Emily O'Reilly*, Médiatrice européenne ;
- *Anthony C. Mifsud*, Ombudsman of Malta ;
- *Stanislav Křeček*, Public Defender of Rights of the Czech Republic ;
- *Martina Stamm-Fibich*, Vorsitzende des Petitionsausschusses des Deutschen Bundestages, Allemagne ;
- *Angel Luna Gonzalez*, Sindic de Greuges de Valencia, Espagne ;
- *Adele Squillaci*, Médiatrice de la Région autonome Vallée d'Aoste, Italie ;
- *Matthias Crone*, Bürgerbeauftragter des Landes Mecklenburg-Vorpommern, Allemagne ;
- *Angel Gabilondo Pujol*, Defensor del Pueblo, Espagne ;
- *Erika Leonaite and Milda Vainiutė*, Parliamentary Ombudspersons of the Republic of Lithuania ;
- *Peter Svetina*, Human Rights Ombudsman of the Republic of Slovenia ;
- *Petri Jääskeläinen*, Parliamentary Ombudsman of Finland ;
- *Michael King*, Local Government and Social Care Ombudsman, Royaume-Uni ;
- *Marino Fardelli*, Médiateur du Latium, Italie ;
- *Renate Weber*, People's Advocate of Romania ;
- *Diana Kovatcheva*, Ombudsman of the Republic of Bulgaria ;
- *Rob Behrens*, Parliamentary and Health Service Ombudsman, Royaume-Uni ;
- *Beate Böhlen*, Bürgerbeauftragte des Landes Baden-Württemberg, Allemagne ;
- *Ülle Madise*, Chancellor of Justice of Estonia ;
- *Dolores Fernández Galiño*, Médiatrice de la Galice, Espagne ;
- *Tena Šimonović Einwalter*, Ombudswoman of the Republic of Croatia ;
- *Tuomas Pöysti*, Chancellor of Justice of Finland ;
- *Maria Lúcia Amaral*, Médiatrice du Portugal ;
- *Jesús Maetzu Gregorio de Tejada*, Médiateur d'Andalousie, Espagne ;
- *Ger Deering*, Médiateur d'Irlande ;
- *Elisabeth Burger Bell et Thierry Moosbrugger*, Ombudspersonen des Kantons Basel-Stadt, Suisse ;
- *Şeref Malkoç*, Chief Ombudsman of the Republic of Turkey ;
- *Manuel Lezertua Rodríguez*, Médiateur du Pays basque, Espagne ;
- *Erinda Ballanca*, Médiatrice de l'Albanie ;
- *Josef Siegele*, Deputy Ombudsman of Tyrol, Austria.

Allegato 14**ALLEGATO 14 – Elenco dei Comuni convenzionati.**

N.	Comune	Sottoscrizione della convenzione	Scadenza della convenzione
1	Allein	26.6.2007	25.6.2027
2	Antey-Saint-André	14.1.2014	13.1.2024
3	Aosta	29.5.2007	6.5.2027
4	Arnad	2.10.2012	1°.10.2027
5	Arvier	23.12.2008	22.12.2023
6	Avisè	3.7.2007	2.7.2027
7	Ayas	8.1.2013	7.1.2023
8	Aymavilles	11.12.2007	10.12.2027
9	Bard	11.2.2010	10.2.2025
10	Bionaz	29.1.2013	28.1.2023
11	Brissogne	13.5.2009	12.5.2024
12	Brusson	24.4.2007	23.4.2027
13	Challand-Saint-Anselme	16.4.2013	15.4.2023
14	Challand-Saint-Victor	21.8.20012	20.8.2027
15	Chambave	3.1.2013	2.1.2023
16	Chamois	9.3.2010	8.3.2025
17	Champdepraz	18.5.2010	17.5.2025
18	Champorcher	8.5.2012	7.5.2027
19	Charvensod	28.6.2007	27.6.2027
20	Châtillon	6.6.2007	5.6.2027
21	Cogne	30.10.2007	15.10.2027
22	Courmayeur	3.08.2018	2.08.2023
23	Donnas	13.8.2012	12.8.2027
24	Doues	21.1.2008	20.1.2023