



CDDH-INST(2019)R5
01/03/2019

COMITÉ DIRECTEUR POUR LES DROITS DE L'HOMME
(CDDH)

**GROUPE DE RÉDACTION SUR LA SOCIÉTÉ CIVILE
ET LES INSTITUTIONS NATIONALES DES DROITS DE L'HOMME
(CDDH-INST)**

RAPPORT

5^e réunion
27 février–1^{er} mars 2019

Point 1 : Ouverture de la réunion et adoption du projet d'ordre du jour

1. Le Groupe de rédaction du CDDH sur la Société civile et les Institutions nationales des droits de l'homme (CDDH-INST) a tenu sa cinquième réunion à Strasbourg du 27 février au 1er mars 2019, sous la présidence de Mme Krista OINONEN (Finlande). La liste des participants figure à l'Annexe I. L'ordre du jour tel qu'il a été adopté figure à l'Annexe II.
2. M. Christophe POIREL, Directeur des droits de l'homme souhaite la bienvenue au Groupe et souligne l'importance des travaux menés par celui-ci ainsi que la nécessité de réviser la Recommandation n° R(85)13.

Point 2 : Échange de vues

3. La Présidente invite M. Álvaro GIL-ROBLES, ancien Commissaire aux Droits de l'Homme du Conseil de l'Europe, à présenter la situation actuelle des médiateurs en Europe ainsi que ses commentaires sur l'avant-projet de Recommandation révisée.
4. En premier lieu, M. Gil-Robles évoque la crise actuelle des valeurs démocratiques à travers l'Europe mettant en péril l'institution du médiateur. Il souligne ensuite les trois grands principes de la Recommandation initiale n° R(85)13, ainsi que la nécessité de renforcer l'indépendance et l'immunité du médiateur. Il invite également le Groupe à garder à l'esprit le besoin d'une coordination et d'une coopération entre le médiateur et les institutions pertinentes, y compris le Conseil de l'Europe, et la possibilité pour le médiateur de régler une affaire par la médiation et de porter certaines affaires concernant les droits fondamentaux devant la justice. Enfin, il souligne la nécessité de coordonner les travaux du Groupe avec ceux de la Commission de Venise. La présentation est suivie d'un échange de vues avec les membres du Groupe.

Point 3 : Échange de vues

5. La Présidente invite M. Peter TYNDALL, Président de l'Institut international de l'Ombudsman (IOI) à présenter la situation et les défis auxquels sont confrontées les institutions du médiateur en Europe.
6. Il souligne les caractéristiques fondamentales communes à tous les types de ces institutions : l'indépendance, l'objectivité, l'impartialité et la liberté d'accès. Il mentionne également les pressions politiques et les menaces visant les institutions du médiateur et le rôle de soutien de l'IOI. De son point de vue, les normes internationales reconnues, telles que les Principes de Venise, doivent exister pour protéger l'intégrité de l'institution du médiateur, et les citoyens européens doivent avoir accès à cette institution. La présentation est suivie par un échange de vues avec les membres du Groupe.

Point 4 : Examen de l'avant-projet de la Recommandation révisée n° R(85)13 relative à l'institution de l'Ombudsman

7. Le Groupe accueille favorablement l'avant-projet de Recommandation révisée n° R(85)13 relative à l'institution de l'Ombudsman, préparé par la Rapporteuse, Mme Krista Oinonen, avec l'aide du Secrétariat du CDDH et engage un débat d'ordre général sur le sujet.

8. Le Groupe examine ensuite, paragraphe par paragraphe, l'avant-projet de Recommandation révisée.

9. Sur la base des modifications proposées par le Groupe et à la lumière des commentaires soumis lors de la réunion, la Rapporteuse et le Secrétariat préparent une version révisée.

10. Le projet final de nouvelle Recommandation (CDDH-INST(2019)01Rev, voir Annexe III) est adopté par le Groupe et sera transmis au CDDH pour adoption lors de sa 91^e réunion en juin 2019. Selon le Groupe, il serait très utile si le CDDH pouvait avoir un bref échange de vues avec MM. Tyndall et Gil-Robles avant l'adoption de ce projet de Recommandation.

11. Le Groupe est également d'avis qu'il conviendrait d'annexer une compilation de bonnes pratiques à la Recommandation. Ce document pourrait être préparé par un consultant extérieur en coopération avec l'IOI. L'aide de M. Daniel Schmidt, Chef d'Unité Europe du Sud et Turquie, Mise en œuvre nationale des droits de l'homme, pourrait également être sollicitée.

Point 5 : Discussion des travaux sur la mise à jour de la Recommandation n° R(97)14 relative à l'établissement d'institutions nationales indépendantes pour la promotion et la protection des droits de l'homme

12. Le Groupe note que les travaux sur la mise à jour de la Recommandation n° R(97)14 devraient tenir compte des travaux accomplis sur le projet de la nouvelle recommandation sur le développement de l'institution de l'Ombudsman et que la complémentarité des deux instruments ainsi que la spécificité des INDH devraient y être clairement présentées.

13. Le Groupe convient que la Recommandation révisée pourrait avoir la structure suivante : préambule mis à jour (reflétant les idées mentionnées dans le paragraphe précédent) ; part opérationnelle recommandant d'observer les principes contenus en Annexe et d'effectuer un suivi de la mise en œuvre ; annexe composée de quatre sections : I. Établissement des INDH conformes aux Principes de Paris; II. Renforcement des INDH conformément aux caractéristiques-clé des Principes de Paris; III. Création et développement d'un environnement sûr et propice aux INDH; IV. Coopération et soutien aux INDH par les acteurs locaux, régionaux, nationaux et internationaux, en particulier le Conseil de l'Europe.

14. Enfin, le Groupe est d'avis qu'il serait de nouveau très utile d'associer à ses travaux des spécialistes tels que les représentants de l'Alliance globale des institutions nationales des droits de l'homme (GANHRI), du Réseau européen des institutions nationales des droits de l'homme (ENNHRI) et d'une ou plusieurs INDH.

Point 6 : Adoption du rapport de réunion

15. Le Groupe adopte le présent rapport de réunion dans ses versions anglaise et française.

Point 7 : Questions diverses

16. Il est rappelé au Groupe que la conférence ministérielle annuelle de Varsovie, qui se tiendra cette année le 22 mars 2019, sera consacrée au rôle et à la place des ONG au sein du Conseil de l'Europe. Le progrès accompli vers l'ouverture de cet événement à la société civile est apprécié par le Groupe.

Point 8 : Date de la prochaine réunion

17. En vue d'accomplir le mandat actuel du Groupe, en particulier les travaux sur la mise à jour de la Recommandation n° (97)14, et afin de ne pas perdre la dynamique de son travail, le Secrétariat suggère qu'il serait important de tenir la réunion initialement prévue du 18 au 20 septembre 2019 qui, pour le moment, apparaît entre crochets dans le calendrier du CDDH. Le Groupe note que cette question, liée à la situation budgétaire, devrait être débattue au sein du Bureau en mai, puis par la plénière en juin.

Point 9: Remerciements

18. Le Groupe se félicite de la participation active et de l'aide précieuse apportée par MM. Gil-Robles et Tyndall, et remercie la Présidente de la réunion pour la manière dont elle a conduit les travaux. Le Groupe rend aussi hommage au travail mené par le Secrétariat et exprime sa reconnaissance à sa Secrétaire, Mme Irena Markova, en lui souhaitant du succès dans ses nouvelles fonctions au sein de Greffe de la Cour.

Annexe I

Liste des participants**MEMBER STATES / ETATS MEMBRES****ARMENIA / ARMENIE**

Ms Kristinne GRIGORYAN, Ministry of Justice, Head of the Department on International Legal Assistance and Foreign relations

AZERBAIJAN / AZERBAIDZAN

Mr Hasan BAGHIROV, Chief Adviser, Administration of the President of the Republic

FINLAND / FINLANDE

Ms Krista OINONEN (*Chair/Présidente*), Director, Unit for Human Rights Courts and Conventions, Agent of the Government before the European Court of Human Rights, Legal Service, Ministry for Foreign Affairs

IRELAND / IRLANDE (*Apologised*)**MONTENEGRO**

Ms Vanja RADEVIC, Advisor of the Representative of Montenegro before the European Court of Human Rights

NORTH MACEDONIA / MACEDOINE DU NORD

Mr Filip TOSEVSKI, Directorate for Multilateral Affairs Sector for United Nations and Human Rights Unit for United Nations and other international Organisations, Ministry of Foreign Affairs

POLAND / POLOGNE

Ms Agata ROGALSKA – PIECHOTA, chief specialist Criminal Proceedings, Department for Proceedings before International Human Rights Protection Bodies, Ministry of Foreign Affairs

RUSSIAN FEDERATION / FEDERATION DE RUSSIE

Mr Grigory LUKIYANTSEV, Deputy Director, Department for Humanitarian Cooperation and Human Rights, Ministry of Foreign Affairs

SLOVENIA / SLOVENIE (*Apologised*)**SPAIN / ESPAGNE**

Mr José Antonio JURADO RIPOLL, Ministry of Justice

TURKEY / TURQUIE

Ms Günseli GÜVEN, Adjointe au Représentant Permanent, Représentation permanente de la Turquie auprès du Conseil de l'Europe

Ms Ayşen EMÜLER, Experte juridique Ministère des Affaires Etrangères, Représentation Permanente de la Turquie auprès du Conseil de l'Europe

Mr Yakup YILDIRIM, Conseiller juridique, Ministère de la Justice

INVITEES / INVITÉS

Mr Álvaro GIL-ROBLES, Former Commissioner for Human Rights of the Council of Europe / Ancien Commissaire aux Droits de l'homme du Conseil de l'Europe

Mr Peter TYNDALL, President of the International Ombudsman Institute / Président de l'Institut international de l'Ombudsman

OBSERVERS / OBSERVATEURS**VENICE COMMISSION / COMMISSION DE VENISE**

Ms Simona GRANATA-MENGHINI, Deputy Secretary, Secretariat of the Enlarged Agreement on Democracy through law (Venice Commission) / Secrétaire adjointe, Secrétariat de l'accord partiel élargi pour la démocratie par la droit (Commission de Venise), DGI

Ms Caroline MARTIN, Secretariat of the Enlarged Agreement on Democracy through law (Venice Commission) / Secrétariat de l'accord partiel élargi pour la démocratie par le droit (Commission de Venise), DGI

PARLIAMENTARY ASSEMBLY / ASSEMBLEE PARLEMENTAIRE

Ms SZKLANNA Agnieszka, Committee on Legal Affairs and Human Rights / Commission des questions juridiques et des droits de l'homme

EUROPEAN UNION AGENCY FOR FUNDAMENTAL RIGHTS / AGENCE DES DROITS FONDAMENTAUX DE L'UNION EUROPEENNE

Ms Eva SOBOTKA, Head of sector, Cooperation and consultation, Fundamental rights promotion Departement

EUROPEAN NETWORK OF NATIONAL HUMAN RIGHTS INSTITUTIONS / RESEAU EUROPEEN DES INSTITUTIONS NATIONALES DES DROITS DE L'HOMME (ENNHRI)

Ms Katrien MEUWISSEN, Senior Human Rights Officer (Accreditation), Permanent Secretariat

CONFERENCE OF INGOS OF THE COUNCIL OF EUROPE / CONFERENCE DES OING DU CONSEIL DE L'EUROPE

Mr Cyril RITCHIE, Honorary President of the Expert Council on NGO Law and representative of Civicus to the Council of Europe

M. Jean-Bernard MARIE, Représentant de la Conférence des OING auprès du CDDH

SECRETARIAT**DG I – HUMAN RIGHTS AND RULE OF LAW / DROITS DE L'HOMME ET ETAT DE DROIT**

Mr Christophe POIREL, Director / Directeur, Human Rights Directorate / Direction des droits de l'Homme

Mr Mikhail LOBOV, Head of Human Rights Policy and Development Department / Chef du Service des politiques et du développement des droits de l'Homme

Mr Alfonso DE SALAS, Head of the Human Rights Intergovernmental Cooperation Division / Secretary of the CDDH

Mr Markus JAEGER, Head of the Division "Independent Human Rights Bodies" / Chef de la division "Institutions indépendantes des droits de l'homme"

Ms Irena MARKOVA, Administrator, Secretary of the CDDH-INST, Human Rights Intergovernmental Cooperation Division

Ms Corinne GAVRILOVIC, Assistant, Human Rights Intergovernmental Cooperation Division

INTERPRETERS / INTERPRÈTES

Mme Lucie DE BURLET

M. Didier JUNGLING

M. Jean-Jacques PEDUSSAUD

Annexe II

Ordre du jour

	POINT 1 : OUVERTURE DE LA REUNION, ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR
CDDH-INST(2019)OJ1	Projet d'ordre du jour
CDDH-INST(2018)R4	Rapport de la 4 ^e réunion du CDDH-INST (19–21 septembre 2018)
CDDH-INST(2019)03	Extraits du mandat donné par le Comité des Ministres au CDDH concernant les travaux du CDDH-INST pendant le biennium 2018-2019 et extraits pertinents des rapports des 89 ^e et 90 ^e réunions du CDDH (19–22 juin et 27–30 novembre 2018)
	POINT 2 : ÉCHANGE DE VUES
	Échange de vues avec M. Álvaro GIL-ROBLES, ancien Commissaire aux Droits de l'Homme du Conseil de l'Europe
	POINT 3 : ÉCHANGE DE VUES
	Échange de vues avec M. Peter TYNDALL, Président de l'Institut international de l'Ombudsman (IOI)
	POINT 4 : EXAMEN DE L'AVANT-PROJET DE LA RECOMMANDATION RÉVISÉE N° R(85)13 RELATIVE À L'INSTITUTION DE L'OMBUDSMAN
Recommandation N° R(85)13	Recommandation N° R(85)13 du Comité des ministres aux États membres relative à l'institution de l'Ombudsman
CDDH-INST(2019)01	Avant-projet de la Recommandation révisée N° R(85)13 relative à l'institution de l'Ombudsman
CDDH-INST(2018)08 (uniquement en anglais)	Document de référence en vue des travaux du CDDH-INST sur la mise à jour de la Recommandation n° R(85)13 relative à l'institution de l'Ombudsman
	POINT 5 : DISCUSSION DES TRAVAUX SUR LA MISE A JOUR DE LA RECOMMANDATION N° R(97)14 RELATIVE A L'ÉTABLISSEMENT D'INSTITUTIONS NATIONALES INDÉPENDANTES POUR LA PROMOTION ET LA PROTECTION DES DROITS DE L'HOMME
Recommandation N° R(97)14	Recommandation N° R(97)14 du Comité des ministres aux États membres relative à l'établissement d'institutions nationales indépendantes pour la promotion et la protection des droits de l'homme
CDDH-INST(2019)02	Document de réflexion en vue des travaux du CDDH-INST sur la mise à jour de la Recommandation n° R(97)14 relative à

	l'établissement d'institutions nationales indépendantes pour la promotion et la protection des droits de l'homme
	POINT 6 : ADOPTION DU RAPPORT DE REUNION
	POINT 7 : QUESTIONS DIVERSES

Annexe III

Avant-projet de Recommandation N° R ... relative au développement de l'institution de l'Ombudsman

*(adoptée par le Comité des Ministres le ... 2019,
lors de sa ... Session)*

Le Comité des Ministres du Conseil de l'Europe, conformément à l'article 15.b du Statut du Conseil de l'Europe,

1. Considérant que le but du Conseil de l'Europe est de réaliser une union plus étroite entre ses membres, notamment en promouvant des normes communes et en menant des activités dans le domaine des droits de l'homme et des libertés fondamentales ;
2. Se félicitant du développement remarquable accompli depuis l'adoption de la Recommandation n° R(85)13 relative à l'institution de l'Ombudsman dans la plupart des États membres du Conseil de l'Europe, en ce qui concerne la mise en place d'institutions de l'Ombudsman¹ aux niveaux national, régional et local, y compris celles traitant de questions thématiques ;
3. Se félicitant de l'évolution continue dans les fonctions de l'institution de l'Ombudsman, qui ont été élargies au-delà du mandat initial concernant la mauvaise administration et l'État de droit ;
4. Notant avec satisfaction que l'institution de l'Ombudsman est devenue un élément important de la gouvernance démocratique et qu'elle joue un rôle-clé dans la protection et la promotion des droits de l'homme et de l'État de droit dans la grande majorité des États membres du Conseil de l'Europe ;
5. Soulignant le fort potentiel des institutions de l'Ombudsman pour la promotion et la protection des droits de l'homme en Europe, notamment pour la mise en œuvre effective de la Convention européenne des droits de l'homme ;
6. Reconnaisant l'importance du soutien constant assuré aux institutions de l'Ombudsman par le Conseil de l'Europe et d'autres acteurs internationaux ;
7. Reconnaisant par ailleurs l'importance de la coopération entre les institutions de l'Ombudsman et leurs divers réseaux ainsi que de leur coopération avec le Conseil de l'Europe et d'autres acteurs internationaux ;

¹ Le terme "institution de l'Ombudsman" est utilisé dans la présente Recommandation sans distinction de genre et pour désigner des institutions telles que l'Ombudsman, le Médiateur, le Commissaire parlementaire, les défenseurs du peuple, les avocats du peuple, le Commissaire aux droits de l'homme, l'Inspecteur général du gouvernement, le protecteur public etc. L'une des particularités de ces institutions étant qu'elles dépendent en grande partie des personnalités qui les dirigent.

8. Gardant à l'esprit les textes internationaux pertinents qui ont favorisé le développement et la protection de l'institution de l'Ombudsman² ;
9. Reconnaissant la diversité des institutions de l'Ombudsman, qui reflète la diversité des pays et des régions qu'elles desservent ;
10. Soulignant néanmoins qu'il est très important pour ces institutions d'être régies par un certain nombre de principes fondamentaux, dont les suivants :
 - indépendance ;
 - impartialité, objectivité et équité ;
 - intégrité et haute autorité morale ;
 - un mandat étendu ;
 - accessibilité ; et
 - efficacité ;
11. Exprimant sa vive préoccupation face à des conditions de travail complexes, des menaces, pressions et attaques auxquelles les institutions de l'Ombudsman ainsi que leur personnel sont parfois confrontés dans les États membres ;
12. Réitérant sa Recommandation n°R(85)13 relative à l'institution de l'Ombudsman,
13. Recommande aux gouvernements des États membres de :
 - garantir que les principes énoncés dans l'annexe à cette Recommandation soient mis en œuvre dans la jurisprudence et dans les pratiques nationales pertinentes,
 - renforcer l'institution de l'Ombudsman en évitant toute mesure susceptible de l'affaiblir, et évaluer régulièrement l'efficacité des mesures prises,
 - assurer par des moyens et actions appropriés- y compris, le cas échéant, la traduction - une vaste diffusion de cette recommandation auprès des autorités et des parties prenantes compétentes,
 - examiner, au sein du Comité des Ministres, la mise en œuvre de cette recommandation cinq ans après son adoption.

² Voir notamment :

- Recommandation n° R(97)14 du Comité des Ministres aux États membres relative à l'établissement d'institutions nationales indépendantes pour la promotion et la protection des droits de l'homme ;
- Recommandation CM/Rec(2018)11 du Comité des Ministres aux États membres sur la nécessité de renforcer la protection et la promotion de l'espace dévolu à la société civile en Europe ;
- Résolution de l'Assemblée parlementaire 1959(2013) "Renforcer l'institution du médiateur en Europe"
- Résolution 327(2011) du Congrès des pouvoirs locaux et régionaux du Conseil de l'Europe : " La fonction d'ombudsman et les pouvoirs locaux et régionaux"
- [les travaux en cours de la Commission de Venise sur les Principes sur la protection et la promotion de l'institution du médiateur ou de la médiatrice] ;
- Recommandation de politique générale n°2 révisée de l'ECRI sur les organismes de promotion de l'égalité chargés de lutter contre le racisme et l'intolérance au niveau national - adoptée le 13 juin 1997 ;
- Résolution de l'Assemblée générale des Nations Unies 48/134 du 20 décembre 1993 relative aux institutions nationale pour la promotion et la protection des droits de l'homme (Principes de Paris) ;
- Résolutions de l'Assemblée générale des Nations Unies 65/207 du 21 décembre 2010, 67/163 du 20 décembre 2012, 69/168 du 18 décembre 2014, 71/200 du 19 décembre 2016 et 72/186 du 19 décembre 2017 sur le rôle de l'Ombudsman, du Médiateur et d'autres institutions nationales des droits de l'homme pour la promotion et la protection des droits de l'homme ;
- Statuts de l'Institut international de l'Ombudsman, adoptés le 13 novembre 2012.

Annexe I à la Recommandation

I. Etablissement et caractéristiques fondamentales de l'institution de l'ombudsman/médiateur

1. Des institutions de l'Ombudsman devraient exister dans tous les États membres. Le choix d'une ou plusieurs de ces institutions devrait être fait par chaque État en fonction de son organisation, de ses particularités et de ses besoins. Ces institutions devraient être directement et facilement accessibles à tout individu pour tout service public, quel qu'en soit le fournisseur. Une attention particulière devrait être accordée aux personnes qui peuvent méconnaître l'existence de l'institution de l'Ombudsman, qui peuvent rencontrer des difficultés pour accéder à l'institution de l'Ombudsman ou qui peuvent se trouver dans une situation de vulnérabilité, telles que les migrants, les personnes privées de liberté, les personnes handicapées ou les personnes âgées.

2. Les États membres devraient fournir une solide base juridique à l'institution de l'Ombudsman, de préférence au niveau constitutionnel, et/ou dans une loi qui définit les principales tâches d'une telle institution, garantit son indépendance et lui assure les moyens de remplir ses missions de manière efficace, à la fois au niveau national et au niveau international, tout en gardant à l'esprit les normes et les recommandations existantes relatives à l'institution de l'Ombudsman [, en particulier les Principes sur la protection et la promotion de l'institution du médiateur, adoptés par la Commission européenne pour la démocratie par le droit du Conseil de l'Europe (Commission de Venise), le 15 mars 2019].

3. Le processus de sélection et de nomination de la personne à la tête de l'institution de l'Ombudsman devrait être de nature à promouvoir l'indépendance de l'institution. Les candidats devraient faire preuve d'une haute autorité morale et posséder des compétences reconnues dans les domaines de l'État de droit, de la gouvernance démocratique et des droits de l'homme. Des dispositions devraient être prévues afin que le poste de chef de l'institution de l'Ombudsman ne reste pas vacant pendant une trop longue période.

4. Les États membres devraient veiller à ce que l'institution de l'Ombudsman évolue dans un environnement propice qui lui permette d'exercer ses fonctions indépendamment de tous prestataires de services publics relevant de sa compétence, de manière efficace et dans un climat d'impartialité, d'intégrité, de transparence et d'équité.

5. Les États membres devraient prendre des mesures effectives pour permettre à l'institution de l'Ombudsman d'exiger la coopération de toutes les autorités administratives et autres entités pertinentes pour pouvoir accéder librement à tous les locaux pertinents, y compris les lieux de détention, ainsi qu'à toutes les personnes pertinentes, afin d'être en mesure d'effectuer un examen crédible des plaintes qu'elle reçoit ou d'autres questions relevant de son mandat. L'institution de l'Ombudsman devrait également avoir accès à toutes les informations nécessaires à cet examen, sous réserve des restrictions éventuelles qu'impose la protection d'autres droits et intérêts légitimes, et garantir la confidentialité des données dont elle dispose.

6. Les États membres devraient veiller à ce que l'institution de l'Ombudsman dispose de ressources adéquates, suffisantes et durables lui permettant d'exercer ses fonctions en toute indépendance. L'institution de l'Ombudsman devrait pouvoir engager son propre personnel et lui garantir une formation appropriée.

7. Les États membres devraient prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger l'institution de l'Ombudsman contre les menaces et le harcèlement. Tout acte de représailles ou d'intimidation à l'encontre de l'institution de l'Ombudsman et de son personnel ou à l'encontre d'individus qui coopèrent ou s'efforcent de coopérer avec eux, devrait faire l'objet d'une enquête rapide et approfondie et les auteurs devraient être traduits en justice.

II. Tâches principales de l'institution de l'Ombudsman

8. Les États membres devraient garantir que le mandat conféré à l'institution de l'Ombudsman lui permette notamment de :

- a) fournir un mécanisme non-judiciaire de règlement de litiges entre individus et prestataires de services publics, y compris la médiation, qui soit facilement accessible pour les ayants droit ; pouvoir intervenir à la suite des plaintes reçues ou de sa propre initiative, en vue de protéger tout individu ou groupe d'individus contre la mauvaise administration, la violation des droits, le manque d'équité, les abus, la corruption ou toute injustice causée par des prestataires de services publics, qu'ils soient publics ou privés ;
- b) protéger et promouvoir les droits de l'homme et les libertés fondamentales, l'État de droit et la gouvernance démocratique, y compris par des propositions de modification de la législation par la voie contentieuse ou par d'autres moyens ;
- c) formuler des recommandations afin de prévenir ou de remédier à tous comportements décrits au paragraphe 2 (a) et, le cas échéant, proposer des réformes administratives ou légales visant à améliorer le fonctionnement des prestataires de services publics ; dans l'hypothèse où ces derniers refusent d'accepter ou de mettre en œuvre ces recommandations, les États membres devraient s'assurer que l'institution de l'Ombudsman puisse, *inter alia*, soumettre un rapport sur ce manquement à l'organe élu compétent, en général le Parlement ;
- d) coopérer, dans le cadre de son mandat, avec des acteurs locaux, régionaux, nationaux et internationaux ainsi qu'avec les réseaux qui œuvrent dans des domaines connexes ou similaires.

9. Les États membres devraient obliger juridiquement tous les destinataires de recommandations de l'institution de l'Ombudsman à fournir une réponse motivée dans un délai approprié.

10. Les États membres devraient envisager de conférer ou, le cas échéant, de renforcer la compétence de l'institution de l'Ombudsman afin de lui permettre d'exercer les fonctions prévues par les conventions internationales pertinentes dans le domaine des droits de l'homme, telles que le Mécanisme national de prévention en vertu du Protocole facultatif se rapportant à la Convention des Nations-Unies contre la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants, et/ou le mécanisme indépendant en vertu de la Convention des Nations-Unies relative aux droits des personnes handicapées. Lorsque l'institution de l'Ombudsman dispose de ces mandats, elle doit bénéficier de ressources suffisantes pour développer sa capacité à s'acquitter efficacement de ses fonctions ; cela devrait inclure la mise à disposition d'un personnel approprié, qualifié, compétent et formé.

III. Coopération et dialogue

11. Les États membres devraient prendre des mesures effectives afin de permettre à l'institution de l'Ombudsman de communiquer et de coopérer notamment avec :

- a) les institutions homologues, le cas échéant par le biais d'une mise en réseau électronique des informations et des pratiques, ainsi qu'au travers de réunions périodiques ;
- b) les acteurs de la société civile, en particulier les organisations non-gouvernementales, qui devraient bénéficier d'un accès facile à l'institution de l'Ombudsman ;
- c) d'autres structures de droits de l'homme, notamment les institutions nationales des droits de l'homme et leurs réseaux, le cas échéant par le biais d'activités organisées conjointement ;
- d) les organisations internationales et régionales qui œuvrent dans des domaines connexes ou similaires, en particulier les instances du Conseil de l'Europe.

12. Les États membres ayant mis en place plusieurs institutions de l'Ombudsman, telles que des institutions régionales, locales et/ou spécialisées, devraient les habiliter à se coordonner et à coopérer effectivement entre elles, afin de promouvoir une synergie et éviter les doubles emplois, tout en s'assurant que la législation sur les institutions de l'Ombudsman permette et encourage cette coopération.

13. Les États membres devraient encourager et parrainer le développement de programmes de coopération avec le Conseil de l'Europe pour garantir un partage de connaissances permanent entre les institutions de l'Ombudsman, afin de renforcer leur contribution à la mise en œuvre effective de la Convention européenne des droits de l'homme et des autres instruments pertinents.