INSTITUTION DU MEDIATEUR DU ROYAUME

Bulletin de veille documentaire

Année 4, N° 45 - NOVEMBRE 2017

Sommaire

Page

I. Actualités – Presse 4

- Actualités - Presse marocaine 4
  - Accès à l'information 4
  - Administration électronique et dématérialisation 4
  - Assistance judiciaire 5
  - Droits de l'Homme 6
  - Gouvernance 8
  - Médiation 9
- Actualités - Presse étrangère 10
  - Accès à l'information 10
  - Administration électronique et dématérialisation 12
  - Assistance judiciaire 14
  - Droits de l'Homme 15
  - Gouvernance et intégrité 20
  - Médiation 22

II. Veille législative et réglementaire 45

- Veille législative et réglementaire étrangère 45
  - Journal Officiel de la République Française (JORF) 45

III. Publications officielles 49

- Enquêtes 49
- Guide 51
- Interviews 52
- Plan d'action 53
- Rapports annuels d'activité 55
  - Médiateur provincial 55
  - Médiateur sectoriel 56
  - Médiateur spécialisé 57
- Rapport d'investigation 58

IV. Veille jurisprudentielle 60
- Jurisprudence administrative étrangère 60
  - République Française : Décisions du Conseil d'Etat 60

V. Dernières parutions 64
- Nouveautés papier 64
  - Editions nationales 64
    - ✓ Livres 64
    - ✓ Revues 71
  - Editions étrangères 73
    - ✓ Livres 73
    - ✓ Roman 81
- Nouveautés numériques 82
  - Nouveautés nationales 82
    - ✓ Applications mobiles 82
  - Nouveautés étrangères 85
    - ✓ Applications mobiles 85
    - ✓ Sites web 90

I- Actualités - Presse

• Actualités - presse marocaine

• Accès à l'information

- **L'UNESCO et le Maroc signent un nouvel accord-cadre pour la promotion du droit d'accès à l'information**
  Source :https://fr.unesco.org/news/unesco-maroc-signent-nouvel-accord-cadre-promotion-du-droit-acces-information (page consultée le 01/11/2017)

La Directrice générale de l'UNESCO, Madame Irina Bokova et le Ministre Marocain délégué auprès du Chef du Gouvernement chargé de la Réforme de l'Administration et de la Fonction Publique, Monsieur Mohammed BENABDELKADER, ont signé un accord de collaboration pour une durée de trois années…

- **La finalité de la Semaine EMI[1] au Maroc est de sensibiliser aux missions de l'Education aux médias (Interview)**
  Source :http://femmesdumaroc.com/actualite/la-finalite-de-la-semaine-emi-au-maroc-est-de-sensibiliser-aux-missions-de-leducation-aux-medias-interview-36911 (page consultée le 28/11/2017)

Le Bureau de l'UNESCO pour le Maghreb a organisé, du 20 au 26 novembre 2017, une semaine régionale à l'occasion de la Sixième édition de la Semaine internationale de l'éducation et de l'information (EMI) sous le thème «L'éducation aux médias et à l'Information en temps critiques : Réinventer les méthodes d'apprentissage et les environnements de l'information»…

• Administration électronique et dématérialisation

- **La version 2018 du Budget Citoyen désormais en ligne**
  Source :http://www.legalflash.ma/categories/code-general-des-impots/articles/17-10-1179 (page consultée le 31/10/2017)

La direction du budget du Ministère de l'Economie et des Finances vient d'éditer, comme à l'accoutumée, le Budget Citoyen 218 explicitant d'une manière simple et vulgarisée les principales dispositions du projet de loi de finances (PLF) 2018.

[1] Education aux médias et à l'information.

- **L'ADII annonce une nouvelle procédure pour son système électronique BADR**

  Source :http://www.legalflash.ma/categories/douanes/articles/17-11-1187 (page consultée le 02/11/2017)

Pour une simplification de la procédure existante et une meilleure visibilité pour le traitement des dossiers d'insertion dans le système BADR, l'Administration des Douanes et Impôts Indirects (ADII)vient d'annoncer via sa circulaire n°5716/411 du 02 Novembre 2017, une nouvelle procédure…

- **Immatriculation des véhicules : Les demandes bientôt dématérialisées**

  Source :http://www.legalflash.ma/categories/transport/articles/17-11-1185 (page consultée le 02/11/2017)

Un arrêté du Ministre de l'équipement, du transport, de la logistique et de l'eau n°2132-17 du 24 août 2017 permet en modifiant l'article 1er de l'arrêté n°2711-10 du 29 septembre 2010 relatif à l'immatriculation des véhicules à moteur et remorques, le dépôt le demande d'immatriculation, de mutation des véhicules, de renouvellement et de duplicata des cartes grises des personnes physiques ou des concessionnaires, par voie électronique…

- **Loi de Finances 2018 : Les DAF devront se mettre à jour**

  Source :http://aujourdhui.ma/economie/loi-de-finances-2018-les-daf-devront-se-mettre-a-jour (page consultée le 17/11/2017)

A côté des dispositions fiscales qui suscitent un vif intérêt chez les contribuables, le projet de loi de Finances 2018 prévoit de nombreux changements procéduraux, passés un peu inaperçus, en matière de tenue de comptabilité, d'informations à déclarer au fisc… ALM récapitule les plus déterminants…

• Assistance judiciaire

- **Le procès de GdeimIzik a observé toutes les conditions juridiques et objectives relatives à la publicité et à la transparence (CNDH)**

  Source :http://www.mapexpress.ma/actualite/opinions-et-debats/le-proces-de-gdeim-izik-a-observe-toutes-les-conditions-juridiques-et-objectives-relatives-a-la-publicite-et-a-la-transparence-cndh/ (page consultée le 02/11/2017)

Le Conseil national des droits de l'Homme (CNDH) a affirmé, jeudi à Rabat, lors de la présentation de son rapport sur le procès des événements de GdeimIzik, que le procès a observé toutes les conditions relatives à la publicité et à la transparence, comme il a fourni tous les moyens permettant à tout un chacun de suivre son déroulement…

• Droits de l'Homme

- **M. Boussouf : le modèle religieux marocain est capable d'instaurer la confiance entre la communauté musulmane et l'Occident**

  Source :https://www.ccme.org.ma/fr/actualites/53462 (page consultée le 01/11/2017)

Le modèle marocain constitue pour les musulmans une "occasion historique" pour se réconcilier avec soi comme avec l'autre, permettant à la fois de préserver les fondements de la religion et d'être accepté auprès de l'autre, a souligné M. Boussouf…

- **Le CNDH élu aux instances du RINADH[2] et plébiscité pour accueillir en 2018 la conférence internationale triennale de la GANHRI[3]**

  Source :http://www.cndh.ma/fr/communiques/le-cndh-elu-aux-instances-du-rinadh-et-plebiscite-pour-accueillir-en-2018-la-conference (page consultée le 07/11/2017)

Le Conseil national des droits de l'Homme (CNDH) a été plébiscité pour accueillir en 2018 la conférence internationale triennale de l'Alliance globale des institutions nationales des droits de l'Homme (GANHRI) qui est organisée par l'institution nationale d'un pays choisi par roulement parmi les groupes régionaux (Afrique, Amérique, Asie et Pacifique et Europe)…

- **Participation du CNDH à la 11ème conférence biennale du réseau des institutions nationales africaines des droits de l'Homme**

  Source :http://www.cndh.org.ma/fr/actualites/participation-du-cndh-la-11eme-conference-biennale-du-reseau-des-institutions-nationales (page consultée le 08/11/2017)

M. Driss El Yazami, président du CNDH, M. Mohammed Ayat, membre et Mourad Errarhib, Directeur de la coopération et des relations internationales, participent, ce mercredi 08 novembre 2017, aux travaux de la 11ème conférence biennale du Réseau des institutions nationales africaines des droits de l'Homme (RINADH), qui se tient les 8 et 9 novembre 2017 à Kigali (Rwanda)…

- **المجلس الوطني لحقوق الإنسان في لقاءات على هامش مؤتمر الحادي عشر للشبكة الإفريقية للمؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان -8-9 نونبر 2017**

  Source :http://www.cndh.org.ma/ar/actualites/lmjls-lwtny-lhqwq-lnsn-fy-lqt-l-hmsh-mwtmr-lhdy-shr-llshbk-lfryqy-llmwsst-lwtny-lhqwq (page consultée le 08/11/2017)

انطلقت صباح اليوم الأربعاء 8 نونبر 2017 **أشغال المؤتمر الحادي عشر** للشبكة الإفريقية للمؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان بعاصمة رواندا كيغالي، بمشاركة رئيس المجلس السيد ادريس اليزمي والسيد محمد عياط، عضو بالمجلس، والسيد مراد الراغب، مدير التعاون والعلاقات الدولية…

[2] Réseau des institutions nationales africaines des droits de l'homme (RINADH).

[3] L'Alliance globale des institutions nationales des droits de l'Homme (GANHRI)= The Global Alliance of National Human Rights Institutions (GANHRI).

- **المنتدى البرلماني الثاني للجهات : السيد اليزمي يؤكد على ضرورة "استحضار المقاربة الحقوقية و التشاركية خلال مناقشة ورش تنزيل الجهوية المتقدمة"**

Source :http://www.cndh.org.ma/ar/actualites/lmntd-lbrlmny-lthny-lljht-lsyd-lyzmy-ywkd-l-drwr-sthdr-lmqrb-lhqwqy-wltshrky-khll-mnqsh (page consultée le 20/11/2017)

اعتبر السيد إدريس اليزمي، رئيس المجلس الوطني لحقوق الإنسان، أن العمود الفقري الذي تقوم عليه الجهوية في العالم هو مبدأ المشاركة التي تعد من قيم وأسس حقوق الإنسان باعتبارها تكرس تكريم المواطن بإشراكه في التدبير اليومي للمجالات التي تخصه...

- **Le CNDH publie un guide sur « la gouvernance territoriale et les droits de l'Homme. Les mécanismes participatifs régionaux »**

Source :http://www.cndh.ma/fr/communiques/le-cndh-publie-un-guide-sur-la-gouvernance-territoriale-et-les-droits-de-lhomme-les (page consultée le 20/11/2017)

Ce document est produit dans le cadre d'un partenariat stratégique entre le Conseil et l'Institut Républicain International (IRI) visant le renforcement de capacités de la société civile dans les régions de Laâyoune Sakia el Hamra et Dakhla Oued Ed-Dahab…

- **Semaine « Education aux médias et à l'information » : Le CNDH lance une radio associative pour encourager la participation des jeunes**

Source :http://www.cndh.org.ma/fr/actualites/semaine-education-aux-medias-et-linformation-le-cndh-lance-une-radio-associative-pour (page consultée le 23/11/2017)

Le Conseil national des droits de l'Homme (CNDH) participe à la 6ème édition de la Semaine de l'éducation aux médias et à l'information, organisée du 20 au 26 novembre à Rabat par l'UNESCO, en collaboration avec plusieurs partenaires…

- **Bruxelles : promouvoir le rôle de l'imam pour faire face aux défis du contexte européen**

Source :https://www.ccme.org.ma/fr/activites/53521 (page consultée le 26/11/2017)

Le Conseil européen des oulémas marocains (CEOM) a organisé, samedi 25 novembre 2017 à Bruxelles, une rencontre sous le thème "le rôle de l'imam dans le contexte européen : entre défis actuels et enjeux à avenir", avec la participation de plus de 150 imams en provenance de différents pays européens…

- **Message de S.M. le Roi au 5ème Sommet Union Africaine - Union Européenne à Abidjan**

Source :https://www.ccme.org.ma/fr/actualites/53538 (page consultée le 29/11/2017)

Sa Majesté le Roi Mohammed VI, que Dieu L'assiste, a adressé mercredi un message au 5ème Sommet Union Africaine - Union Européenne à Abidjan en sa qualité de Leader de l'Union Africaine sur la Question de la Migration…

• Gouvernance

- **Le Maroc admis comme membre permanent du Bureau du Comité Exécutif de l'Observatoire Européen de l'Audiovisuel**

  Source :http://www.haca.ma/ (page consultée le 03/11/2017)

Lors de sa 58e session, tenue le 3 novembre à Strasbourg, le Conseil Exécutif de l'Observatoire Européen de l'Audiovisuel – OEA- a admis le Maroc, représenté par la HACA, comme membre de son Bureau…

- **La Haute Autorité de la Communication Audiovisuelle a publié un rapport de ses activités et travaux pour la période 2013-2015**

  Source :http://www.haca.ma/ (page consultée le 10/11/2017)

Ce rapport dresse un bilan, à mi-parcours de la stratégie de la HACA 2013-2017, période également marquée par la mise en œuvre des nouveaux outils de régulation induits par la Constitution, ayant largement consacré la liberté d'expression, l'Etat de droit et les Droits du citoyen…

- **Atelier de formation des formateurs au Ministère de l'Equipement, du Transport, de la Logistique et de l'Eau sur le thème : "Intégrité dans les marchés publics"**

  Source:http://www.icpc.ma/wps/portal/detail_actualites/?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/wps/wcm/connect/internet+icpc_fr/ICPC/Accueil/Actualites/Formation 16 17 Novembre 2017 (page consultée le 17/11/2017)

Dans le cadre de sa contribution à la moralisation de la vie publique et la promotion des valeurs de l'intégrité, de la transparence et de la reddition des comptes, conformément aux dispositions de la Constitution du Royaume, l'Instance Centrale de Prévention de la Corruption, en partenariat avec le Ministère de l'Equipement, du Transport, de la Logistique et de l'Eau, La Trésorerie Générale du Royaume ainsi que l'Organisation de la Coopération pour le Développement Economique (OCDE, a organisé un atelier de formation des formateurs…

- **Séminaire : le rôle du pouvoir judiciaire dans la protection de la vie privée et des données personnelles**

  Source :http://www.cndp.ma/fr/actualite/460-act-24-11-2017.html (page consultée le 21/11/2017)

La Commission Nationale de Contrôle de la Protection des données à Caractère Personnel (CNDP) organise, le 24 novembre 2017 à Casablanca, un séminaire sur « le rôle du pouvoir judiciaire dans la protection de la vie privée et des données personnelles» et ce, en collaboration avec l'Amicale Hassania des Magistrats…

- **Attribution d'autorisation relative à l'exploitation temporaire d'une fréquence pour les besoins d'émissions radiophoniques au « Conseil national des droits de l'homme »**

  Source :http://www.haca.ma/ (page consultée le 28/11/2017)

La Haute Autorité de la Communication Audiovisuelle a reçu une demande d'autorisation de la part du « Conseil National des Droits de l'Homme _ CNDH », en vue de l'exploitation temporaire d'une fréquence pour les besoins d'émissions radiophoniques pour la couverture de « la semaine de l'éducation aux médias »…

- **Sous le Haut Patronage de SM le Roi Mohammed VI, la HACA organise la Conférence Africaine sur « La Protection de l'Enfance et l'Education aux Médias »**

  Source :http://www.haca.ma/ (page consultée le 30/11/2017)

Sous le Haut Patronage de Sa Majesté le Roi Mohammed VI, et en partenariat avec l'UNESCO et le Réseau des Instances Africaines de Régulation de la Communication (RIARC), la Haute Autorité de la Communication Audiovisuelle (HACA) a organisé, les 23 et 24 novembre 2017 à Rabat, une Conférence Africaine autour du thème : «Protection de l'enfance et éducation aux médias », en commémoration du 28ème anniversaire de la journée internationale du droit de l'enfant…

• Médiation

- **La médiation prend une place de choix dans la résolution des litiges**

  Source :https://lematin.ma/journal/2017/la-mediation-prend-une-place-de-choix-dans-la-resolution-des-litiges/281302.html (page consultée le 07/11/2017)

La lourdeur de la justice encourage les opérateurs économiques à recourir, de plus en plus, à la médiation, un outil de résolution particulièrement adapté aux conflits commerciaux et qui se caractérise par sa rapidité, son efficacité et sa confidentialité. Le Centre de médiation pour l'entreprise nous livre son expérience en la matière…

- **L'Institution du Médiateur renforcée après le séisme gouvernemental**

  Source :http://fr.le360.ma/societe/linstitution-du-mediateur-renforcee-apres-le-seisme-gouvernemental-143553 (page consultée le 17/11/2017)

Un nouveau projet de loi, mis dans le circuit législatif par le Secrétariat général du gouvernement, renforcera les prérogatives et les compétences de l'Institution du Médiateur du Royaume. Le train de la bonne gouvernance et du renforcement des institutions impartiales, leviers fondamentaux de la démocratie représentative, avance sur de bons rails…

• Actualités - presse étrangère

• Accès à l'information

- **Canada - La réforme de l'accès à l'information critiquée**
  Source :http://www.journaldemontreal.com/2017/11/01/la-reforme-de-lacces-a-linformation-critiquee (page consultée le 01/11/2017)

Si la réforme de l'accès à l'information que propose le gouvernement Trudeau avait été en vigueur dans le passée, le scandale des commandites aurait bien pu ne jamais éclater au grand jour, s'inquiète le chien de garde des citoyens en la matière…

- **Accès à l'information : Ottawa prêt à amender le projet de loi C-58**
  Source :http://www.journaldemontreal.com/2017/11/02/acces-a-linformation-ottawa-pret-a-amender-le-projet-de-loi-c-58 (page consultée le 02/11/2017)

Dans la foulée du témoignage accablant de la Commissaire à l'information, la veille, le Président du Conseil du Trésor s'est dit ouvert à amender sa réforme de la Loi sur l'accès à l'information, jeudi, aux Communes…

- **Russie : la loi interdisant l'usage des VPN et serveurs proxy est entrée en vigueur ce mercredi : trois mois après la signature du projet de loi**
  Source :https://www.developpez.com/actu/170329/Russie-la-loi-interdisant-l-usage-des-VPN-et-serveurs-proxy-est-entree-en-vigueur-ce-mercredi-trois-mois-apres-la-signature-du-projet-de-loi/ (page consultée le 02/11/2017)

Le Président russe Vladimir Poutine avait signé il y a trois mois une loi qui interdit l'utilisation ou la fourniture de réseaux privés virtuels (VPN) pour officiellement interdire aux internautes de la fédération d'accéder à du contenu considéré comme illégal…

- **Canada - Accès à l'information : le projet de loi amendé**
  Source :http://www.lapresse.ca/actualites/politique/politique-canadienne/201711/06/01-5142616-acces-a-linformation-le-projet-de-loi-amende.php (page consultée le 06/11/2017)

Des députés fédéraux ont amendé un projet de loi sur l'accès à l'information fortement critiqué en encadrant de plus près le pouvoir des agences fédérales à refuser de traiter des demandes d'accès…

- **Canada - Semaine éducation médias : il faut accroître la priorité accordée à la sensibilisation à la protection de la vie privée dans les programmes d'études**

  Source :http://www.newswire.ca/fr/news-releases/semaine-education-medias-il-faut-accroitre-la-priorite-accordee-a-la-sensibilisation-a-la-protection-de-la-vie-privee-dans-les-programmes-detudes-656114353.html (page consultée le 08/11/2017)

La Commission d'accès à l'information se joint aux autres autorités provinciales et territoriales chargées de la protection de la vie privée au Canada, pour affirmer qu'il faut aider les jeunes générations à acquérir les compétences qui leur permettront de naviguer de façon sûre et responsable dans l'environnement numérique toujours plus complexe…

- **France - Comment faire une demande « CADA » d'accès aux documents administratifs**

  Source :https://www.nextinpact.com/news/105587-comment-faire-demande-cada-dacces-aux-documents-administratifs.htm?skipua=1 (page consultée le 10/11/2017)

Peu de gens le savent, mais il est aujourd'hui assez facile de solliciter des documents publics : rapports, codes sources, statistiques, notes de frais… NextINpact vous explique comment faire une demande « CADA » auprès de votre mairie, d'un ministère, de la Hadopi…

- **Tunisie - Instance nationale d'accès à l'information : la loi sur la répression des agressions contre les sécuritaires est inconstitutionnelle**

  Source :http://www.shemsfm.net/fr/actualites_tunisie-news_news-nationales/178808/instance-nationale-d-acces-a-l-information-la-loi-sur-la-repression-des-agressions-contre-les-securitaires-est-inconstitutionnelle (page consultée le 13/11/2017)

L'Instance nationale d'accès à l'information considère que, dans sa version actuelle, le projet de loi sur la répression des agressions aux forces porteuses d'armes est contraire à l'article 32 de la Constitution…

- **Media Pi : un collectif sourd a décidé de créer son propre média sur internet**

  Source :https://france3-regions.francetvinfo.fr/pays-de-la-loire/sarthe/le-mans/collectif-sourd-decide-creer-son-propre-media-internet-1369895.html (page consultée le 21/11/2017)

Face au déficit d'informations généralistes en langue des signes, des sourds ont décidé de lancer "Média Pi", une plateforme numérique d'information en LSF. Ses initiateurs sillonnent la France pour recruter des abonnés. Ils seront au Mans vendredi…

- **RDC : selon Lambert Mende, le droit d'accès à l'information a des limites**

  Source :https://www.radiookapi.net/2017/11/23/emissions/droits-et-devoirs/rdc-selon-lambert-mende-le-droit-dacces-linformation-des (page consultée le 23/11/2017)

Le droit d'accès à l'information est un des droits inaliénables de l'homme. Sans information, on est privé du droit de l'œil sur la gouvernance de son pays. Mais selon le Ministre de la Communication et Medias, toute information n'est doit pas nécessairement être accessible à tous…

- **France - Open data par défaut : une obligation peu suivie d'effet, selon NextInpact**

  Source :https://www.weka.fr/actualite/administration/article/open-data-par-defaut-une-obligation-peu-suivie-deffet-selon-next-inpact-58849/ (page consultée le 23/11/2017)

L'ouverture obligatoire des données, qui s'impose aux administrations publiques depuis le mois d'avril, n'est quasiment pas appliquée. La « révolution » de l'open data prévue par la loi Lemaire de 2016 n'a pas commencé…

- **Canada - Les polices municipales bientôt soumises à la Loi sur l'accès à l'information en Saskatchewan**

  Source :http://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1069440/corps-policiers-regina-saskatoon-demande-acces-donnees-obligation-public-transparence (page consultée le 25/11/2017)

Les corps policiers municipaux de la Saskatchewan seront soumis à la Loi provinciale sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée à partir du 1er janvier 2018.

La Loi sur l'accès à l'information et à la vie privée permettra aux citoyens et aux médias de formuler des demandes d'accès à l'information pour accéder à des milliers de documents appartenant aux corps policiers municipaux…

• Administration électronique et dématérialisation

- **Europe : mieux que la dématérialisation, la montée en puissance des cyberadministrations**

  Source :http://www.economiematin.fr/news-dematerialisation-administration-etat-europe-cyber-internet-technologie-barbier (page consultée le 02/11/2017)

La dématérialisation des services publics est souvent désignée comme le parangon du numérique d'Etat. Mais certains Etats veulent encore aller au-delà, en créant une véritable cyberadministration sécurisée et fiable…

- **Faille Infineon : l'Estonie retire ses e-cartes d'identité du circuit**
  Source :http://www.zdnet.fr/actualites/faille-infineon-l-estonie-retire-ses-e-cartes-d-identite-du-circuit-39859534.htm (page consultée le 06/11/2017)

L'Estonie a annoncé suspendre les certificats électroniques utilisés par plus de 750.000 de ses cartes d'identité. Celles-ci sont en effet affectées par une faille de sécurité au niveau des puces électroniques embarquées, ce qui compromet leur sécurité…

- **Economie numérique : e-Burkina, un projet ambitieux pour l'administration publique et le privé**
  Source :http://lefaso.net/spip.php?article80310 (page consultée le 07/11/2017)

En marge de la 13e édition de la semaine nationale de l'internet, le Premier Ministre, Paul Kaba Thiéba, a procédé au lancement du projet e-Burkina qui vise à améliorer la capacité et l'utilisation des technologies de l'information et de la communication par les administrations publiques et privées…

- **Madagascar – Bancarisation – Les fonctionnaires appelés à être plus actifs**
  Source :http://www.lexpressmada.com/blog/actualites/bancarisation-les%E2%80%88fonctionnaires%E2%80%88appeles%E2%80%88a%E2%80%88etre%E2%80%88plus%E2%80%88actifs/ (page consultée le 07/11/2017)

Le taux de bancarisation des fonctionnaires malgaches est des plus faibles en Afriques. L'e-administration sera dynamisée…

- **E-Visums facilite votre demande de visa en ligne**
  Source :http://www.tourmag.com/E-Visums-facilite-votre-demande-de-visa-en-ligne_a89896.html (page consultée le 13/11/2017)

Créée en 2013 et présente sur le marché Français, Néerlandais, Allemand, Anglais et Belge, la société E-visums propose un accompagnement pas à pas pour chaque demande en ligne de visa sur une dizaine de destinations…

- **Suisse - Identité électronique : le gouvernement maintient un système mi-public, mi-privé**
  Source :https://www.swissinfo.ch/fre/identit%C3%A9-%C3%A9lectronique--le-gouvernement-maintient-un-syst%C3%A8me-mi-public--mi-priv%C3%A9/43678538 (page consultée le 15/11/2017)

Acheter son billet sur Internet, effectuer ses paiements en ligne ou commander un document officiel : toutes ces démarches requièrent une identification fiable et sécurisée de la personne dans le cyberespace. L'identité électronique reconnue par l'Etat (e-ID) est un moyen de prouver que la personne est bien celle qu'elle prétend être…

- **Algérie - La e - commune généralisée en 2018 : l'adieu au papier**
  Source :http://www.lexpressiondz.com/article/0/0-0-0/279982.html (page consultée le 16/11/2017)

Généralisation du guichet électronique à toutes les communes du pays, au cours du 1er trimestre de l'année 2018, afin de faciliter aux citoyens l'obtention des documents d'état civil…

- **Aninf : Le «Gabon numérique» à portée de main**
  Source :http://gabonreview.com/blog/aninf-gabon-numerique-a-portee-de-main/ (page consultée le 19/11/2017)

Depuis sa création en 2011, l'Agence nationale des infrastructures numériques (Aninf) a investi près de 63 milliards de francs CFA pour matérialiser la stratégie nationale de développement du numérique. Des efforts récompensés à juste à titre par l'Indice de développement des technologies de l'information et de la communication 2017, classant le Gabon 6e en Afrique…

• Assistance judiciaire

- **Côte-d'Ivoire - L'assistance judiciaire expliquée aux populations de Bouna**
  Source :https://news.abidjan.net/h/625041.html (page consultée le 31/10/2017)

L'Assistance judiciaire, une mesure ordonnée par décret n° 2016-781 du 12 octobre 2016, a été expliquée aux populations vendredi, dans l'enceinte de la salle des audiences de la section de tribunal…

- **Côte-d'Ivoire - L'AFJCI[4] organise une journée porte ouverte au tribunal de Dabou**
  Source :https://news.abidjan.net/h/625429.html (page consultée le 07/11/2017)

Dabou - L'Association des femmes juristes de côte d'ivoire (AFJCI) a organisé vendredi, une journée porte ouverte, à la section du tribunal de Dabou, en partenariat avec Programme pour le renforcement du système judiciaire en côte d'ivoire (Projustice)…

[4] L'Association des femmes juristes de côte d'ivoire (AFJCI).

- **Côte d'Ivoire : Daloa, journée porte ouverte au TPI, la population invitée à fréquenter la justice**

  Source :http://koaci.com/cote-divoire-daloa-journee-porte-ouverte-population-invitee-frequenter-justice-114747.html (page consultée le 09/11/2017)

Le regroupement des Acteurs Ivoiriens des Droits Humains (RADH) a organisé mardi dernier, une journée porte ouverte, au tribunal de première instance (TPI) de Daloa, en partenariat avec le Programme pour le renforcement du système judiciaire en Côte d'Ivoire (Projustice)…

- **Suisse - L'accès aux tribunaux devrait coûter moins cher**

  Source :https://www.24heures.ch/suisse/acces-tribunaux-devrait-couter-cher/story/14777826 (page consultée le 09/11/2017)

Berne veut rendre l'accès à la justice plus aisé pour les citoyens. L'argent ne devrait plus bloquer l'accès aux tribunaux. Le Conseil fédéral est d'accord de réduire les avances de frais judiciaires lors de son prochain examen du code de procédure civile…

• Droits de l'Homme

- **AEDH[5] - Lettre au Vice-Président Frans Timmermans sur la surveillance de l'état de droit, la démocratie et les droits fondamentaux dans l'UE**

  Source :http://www.aedh.eu/Lettre-au-Vice-President-Frans.html (page consultée le 30/10/2017)

L'AEDH, via la plateforme Civil Society Europe (CSE), a adressé une lettre au Vice-Président de la Commission européenne, Frans Timmermans, afin d'organiser une rencontre pour discuter des initiatives qui peuvent être entreprises pour favoriser la promotion des espaces civiques et de la démocratie en Europe…

- **Pour les droits humains, la justice et la démocratie au Burundi**

  Source :https://www.fidh.org/fr/regions/afrique/burundi/pour-les-droits-humains-la-justice-et-la-democratie-au-burundi (page consultée le 03/11/2017)

Le Burundi est plongé depuis deux ans et demi dans une crise caractérisée par la commission de violations graves des droits humains, y compris de crimes internationaux, ayant faits plusieurs milliers de victimes civiles. Ces violations se poursuivent et leurs auteurs demeurent impunis…

[5] L'Association européenne pour la défense des droits de l'Homme.

- **Violences généralisées en RDC : la Commission africaine doit se saisir d'urgence et poser des actes à la mesure des enjeux**

  Source :https://www.fidh.org/fr/regions/afrique/rdc/violences-generalisees-en-rdc-la-commission-africaine-doit-se-saisir (page consultée le 03/11/2017)

La FIDH, la Ligue des Électeurs, l'ASADHO et le Groupe Lotus publient une note de position sur la situation en République démocratique du Congo (RDC) à l'intention de la Commission africaine à l'occasion de sa 61ème session. Cette note alarme sur la détérioration continue du contexte politique, sécuritaire et des droits humains en RDC…

- **Unia[6] - Le Comité des Nations Unies a finalisé l'observation générale numéro 5**

  Source :http://unia.be/fr/articles/le-comite-des-nations-unies-a-finalise-lobservation-generale-numero-5 (page consultée le 06/11/2017)

Le Comité nous rappelle avec force que les personnes handicapées ont le droit de choisir où et avec qui elles veulent vivre.

Unia se réjouit de sa parution : l'observation générale n°5 qui reprend les recommandations du Comité ONU des droits des personnes handicapées (ci-après Comité le ONU) concernant l'incontournable article 19 de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées…

- **Lettre Ouverte - Renouvellement du mandat de la MINUSCA[7] en République centre africaine**

  Source :https://www.fidh.org/fr/nos-impacts/lettre-ouverte-renouvellement-du-mandat-de-la-minusca-en-republique (page consultée le 07/11/2017)

Alors que le Conseil de sécurité examine le mandat de la mission de maintien de la paix des Nations Unies en République centrafricaine, nous, représentants de 28 organisations de la société civile centrafricaine et internationale œuvrant dans les domaines de la prévention de conflits, la protection des civils, les droits de l'homme et l'humanitaire, vous écrivons au sujet de la recrudescence des violences contre les populations civiles dans le pays…

[6] Centre interfédéral pour l'égalité des chances, Belgique.

[7] Mission multidimensionnelle intégrée des Nations Unies pour la stabilisation en RCA (MINUSCA).

- **61ème session de la CADHP[8] - Intervention orale de l'Observatoire pour la protection des défenseurs des droits de l'Homme**

  Source :https://www.fidh.org/fr/themes/defenseurs-des-droits-humains/61eme-session-de-la-cadhp-intervention-orale-de-l-observatoire-pour (page consultée le 08/11/2017)

L'OMCT et la FIDH, dans le cadre de l'Observatoire pour la protection des défenseurs des droits de l'Homme, ainsi que l'ensemble de leur réseau d'organisations membres et partenaires sur le continent africain, remercient la Commission africaine de lui donner l'occasion d'attirer votre attention sur plusieurs développements…

- **Who experiences discrimination in Ireland? = Qui a fait l'expérience de la discrimination en Irlande ?** (Traduction non-officielle)

  Source :http://www.equineteurope.org/Who-experiences-discrimination-in-Ireland (page consultée le 09/11/2017)

Almost one in eight people in Ireland report that they have experienced discrimination over the preceding two years. A new study which draws on a large, nationally representative survey taken from CSO data of responses from 15,000 adults has found that discrimination is felt acutely among specific groups, as outlined below…

- **Euromed Rights : ALERT/TURKEY : Arrest of IHD President Ozturk Turkdogan = Alerte/Turquie : Arrestation du Président de l'Association des Droits de l'Homme Ozturk Turkdogan** (Traduction non-officielle)

  Source :https://euromedrights.org/publication/alert-turkey-arrest-ihd-president-ozturk-turkdogan/ (page consultée le 09/11/2017)

Today in Ankara the President of Human Rights Association (IHD), Mr Ozturk Turkdogan, was arrested by police forces together with two more executive committee members, Ms Sevim Salihoglu and Ms Derya Uysal, and one staff member, MsBesraVarli…

- **Call to Action : Bring Children Together for Diversity = Appel à l'action : rassembler les enfants pour la diversité** (Traduction non-officielle)

  Source :http://www.equineteurope.org/Call-to-Action-Bring-Children-Together-for-Diversity (page consultée le 13/11/2017)

On the 10th anniversary of the landmark judgment of the European Court of Human Rights on the segregation of Roma children in education, equality and human rights organizations call for a redoubling of efforts to bring children together in the spirit of Europe's commitment to dignity, equality and human rights…

[8] Commission Africaine des Droits de l'Homme et des Peuples.

- **Equinet[9] - Breaking the glass ceiling : career progress for women = L'accès aux postes de responsabilités : évolution de carrière pour les femmes** (Traduction non-officielle)
  Source :http://www.equineteurope.org/Breaking-the-glass-ceiling-career-progress-for-women (page consultée le 13/11/2017)

On 13-14 November, Equinet organised a seminar for its members on the issue of (lack of) career progress for women. It was cohosted by the Estonian Gender Equality and Equal Treatment Commissioner…

- **UNIA[10] - Journée mondiale du diabète. Être atteint du diabète n'est pas une raison pour se voir refuser un emploi**
  Source :http://unia.be/fr/articles/journee-mondiale-du-diabete (page consultée le 14/11/2017)

Deux employés portuaires ont été déclarés inaptes au travail car porteurs du diabète de type 1. Tous deux ont intenté un procès contre leur employeur. Il en est ressorti que si le respect des règles de sécurité sur le lieu de travail était important, exclure automatiquement les diabétiques de tout emploi portuaire était discriminatoire…

- **Déclaration conjointe sur la peine de mort en Afrique**
  Source :https://www.fidh.org/fr/regions/afrique/gambie/declaration-conjointe-sur-la-peine-de-mort-en-afrique (page consultée le 15/11/2017)

Au 1er octobre 2017, la majorité des États membres de l'Union africaine ont aboli la peine de mort en droit (20) ou appliquent un moratoire de fait sur les exécutions (19) ; seule une minorité maintient la peine de mort (16)…

- **EuroMed Rights alerts European Parliament on Public Servants' Hunger Strike in Turkey = Le Réseau euro-méditerranéen des droits humains alerte le Parlement européen au sujet de la grève de la faim observée par des fonctionnaires en Turquie** (Traduction non-officielle)
  Source :https://euromedrights.org/publication/turkey-hunger-strike-arbitrary-dismissal/ (page consultée le 15/11/2017)

In a letter sent today to Members of the European Parliament, EuroMed Rights' President, Michel Tubiana, who has just been on a mission in Turkey, alerts on the hunger strike of three public servants…

[9] European Network of Equality Bodies = le Réseau européen des organismes de lutte contre les discriminations.

[10] Centre interfédéral pour l'égalité des chances, Belgique.

- **France - Loi de sécurité intérieure et de lutte contre le terrorisme : La LDH demande la censure du Conseil constitutionnel**
  Source :https://www.fidh.org/fr/regions/europe-asie-centrale/france/loi-de-securite-interieure-et-de-lutte-contre-le-terrorisme-la-ldh (page consultée le 16/11/2017)

La Ligue des droits de l'Homme a décidé d'obtenir le contrôle de constitutionnalité des principales dispositions prévues par la loi de sécurité intérieure et de lutte contre le terrorisme.

Ces mesures, reprenant les grands traits de celles mises en œuvre dans le cadre de l'état d'urgence, sont par essence attentatoires aux libertés fondamentales…

- **Women's Rights in Turbulent Times = Les droits de la femme pendant les périodes mouvementées** (Traduction non-officielle)
  Source :http://www.equineteurope.org/Women-s-Rights-in-Turbulent-Times (page consultée le 16/11/2017)

On 20-21 November 2017 the European Commission hosts its Annual Colloquium on Fundamental Rights. This year's theme is 'Women's Rights in Turbulent Times'. The recent media attention on harassment in particular, and women's rights in general, has highlighted that there are still many challenges to achieving gender equality in our societies…

- **Equality Main streaming during the Social Summit for Fair Jobs and Growth = L'intégration de la dimension de genre au cours du Sommet social pour des emplois et une croissance équitables** (Traduction non-officielle)
  Source :http://www.equineteurope.org/Equality-Mainstreaming-during-the-Social-Summit-for-Fair-Jobs-and-Growth (page consultée le 16/11/2017)

The Social Summit for Fair Jobs and Growth, taking place in Gothenburg on 17 November, will focus on how to make the most of new opportunities and tackle common challenges for the labour markets and welfare models of today and tomorrow. By building on each country's perspective and experience, discussions will contribute to shaping a better future for Europeans…

- **France - Contre les violences faites aux femmes, manifestons en masse le 25 Novembre à Paris**
  Source :https://www.fidh.org/fr/regions/europe-asie-centrale/france/contre-les-violences-faites-aux-femmes-manifestons-en-masse-le-25 (page consultée le 21/11/2017)

Le 25 novembre, journée internationale pour l'élimination des violences contre les femmes, arrive cette année dans une actualité brûlante. Deux semaines après que le viol d'une enfant de 11 ans ait été requalifié "d'atteinte sexuelle" par le parquet…

- **Equinet marks the international decade for people of african descent = L'Equinet célèbre la décennie internationale consacrée aux personnes d'ascendance africaine** (Traduction non-officielle)
  Source :http://www.equineteurope.org/Equinet-marks-the-International-Decade-for-People-of-African-Descent (page consultée le 29/11/2017)

As part of the awareness raising campaign for the International Decade, the Office of the High Commissioner for Human Rights is organizing five regional meetings. Such meetings focus on trends, priorities and challenges at the national and regional levels to effectively implement the Decade's Programme of Activities. The meetings are also an occasion to exchange good practices…

• Gouvernance et intégrité

- **Québec ira de l'avant avec la norme ISO anticorruption**
  Source :http://www.lapresse.ca/actualites/politique/politique-quebecoise/201711/01/01-5141953-quebec-ira-de-lavant-avec-la-norme-iso-anticorruption.php (page consultée le 01/11/2017)

Le gouvernement Couillard entend aller de l'avant avec l'implantation de la norme ISO anticorruption proposée par le député Guy Ouellette, indépendamment de la controverse autour de son arrestation la semaine dernière par l'Unité permanente anticorruption (UPAC)…

- **Gabon - La corruption réduit l'aide au développement**
  Source :https://www.gaboninitiatives.com/la-corruption-reduit-laide-au-developpement/ (page consultée le 08/11/2017)

Vienne, 7 novembre 2017 (Gabon Initiatives)- Le Gabon au rendez-vous du donner et recevoir des bonnes pratiques, défis de la prévention et la lutte contre la Corruption à l'occasion de la tenue (6-10 novembre 2017) à Vienne (Autriche) des travaux de la septième session de la Conférence des États parties à la Convention des Nations Unies contre la Corruption (CNUCC).

- **Ghana : des ONG lancent une campagne contre la corruption**
  Source :http://french.peopledaily.com.cn/Afrique/n3/2017/1109/c96852-9290358.html (page consultée le 09/11/2017)

Les groupes de lutte contre la corruption et les organisations de médias au Ghana ont inauguré mercredi une campagne baptisée "Corruption Watch" (veille contre la corruption) afin de lutter contre la corruption dans les services publics…

- **Gabon - Corruption : La CNUCC appelle à une collaboration accrue des Etats**

  Source :http://gabonreview.com/blog/corruption-cnucc-appelle-a-collaboration-accrue-etats/ (page consultée le 10/11/2017)

Les Etats parties à la Convention des Nations unies contre la corruption (CNUCC) sont réunis à Vienne, en Autriche, du 6 au 10 novembre. Cette 7e Conférence des Parties est destinée à apporter une riposte internationale contre la corruption…

- **La coopération internationale resserre l'étau sur les personnes suspectées de corruption**

  Source :http://french.xinhuanet.com/2017-11/15/c_136753808.htm (page consultée le 15/11/2017)

Au cours de la 20ème Rencontre des dirigeants Chine-ASEAN (10+1) qui s'est tenue lundi à Manille, aux Philippines, un communiqué conjoint a été publié entre les deux parties portant sur une coopération anti-corruption efficace et renforcée à tous les niveaux…

- **Haïti - Collectivités territoriales : L'ULCC[11] encourage les maires à une saine et transparente gestion**

  Source :https://www.radiotelevisioncaraibes.com/nouvelles/haiti/ulcc-encourage-les-maires-a-une-saine-et-transparente-gestion.html (page consultée le 16/11/2017)

En présence des Maires de l'Artibonite et du Président de l'Association des Maires de la région (AMA), M. Frantz Ulysse, le Directeur général de l'ULCC, le Major David Basile, a lancé le mardi 14 novembre, à l'hôtel Le Village d'Ennery, la deuxième sortie de la série de séminaires de formation et d'informations sur la lutte contre la corruption dans les différentes communes, autour du thème « Vers l'implication des élus locaux dans la lutte contre la corruption »…

- **Cameroun - Enseignement supérieur : La CONAC en campagne de sensibilisation contre la corruption dans les Campus**

  Source :http://www.cameroon-info.net/article/cameroun-enseignement-superieur-la-conac-en-campagne-de-sensibilisation-contre-la-corruption-dans-les-308589.html (page consultée le 23/11/2017)

En plus du monnayage des notes et du phénomène des notes «sexuellement transmissibles», la Commission nationale anti-corruption (CONAC) a listé d'autres manifestations de la gangrène.

Selon l'organisme, l'indice de perception du fléau dans le secteur éducatif donne une moyenne qui oscille entre 6,5 et 7,5/10. « *Cela veut dire que c'est assez élevé et c'est très sérieux* », reconnaît Dieudonné MassiGams, Président de la CONAC…

[11] Unité de lutte contre la corruption.

- **Cameroun - Dieudonné MassiGams, Président de la CONAC : «Il faut apprendre à l'étudiant à mériter un diplôme»**
  Source :http://www.cameroon-info.net/article/cameroun-dieudonne-massi-gams-president-de-la-conac-il-faut-apprendre-a-letudiant-a-308661.html (page consultée le 23/11/2017)

Dans une interview accordée à Cameroon Tribune en kiosque ce jeudi 23 novembre 2017, le Président de la Commission nationale anti-corruption restitue le contexte de la campagne de sensibilisation contre la corruption qui se déroule actuellement dans les campus universitaires…

- **Le Togo dans le top 3, selon le Rapport Mo Ibrahim 2017 sur la Bonne Gouvernance en Afrique**
  Source :http://www.togotopinfos.com/2017/11/24/le-togo-dans-le-top-3-selon-le-rapport-mo-ibrahim-2017-sur-la-bonne-gouvernance-en-afrique/ (page consultée le 24/11/2017)

La Fondation Mo Ibrahim a rendu public le 20 novembre dernier son indice 2017 sur la Bonne Gouvernance en Afrique. Selon l'institution, la tendance est encourageante sur le continent…

• Médiation

- **France - Des enfants de maternelle, victimes de violences au sein de leur école**
  Source :https://www.defenseurdesdroits.fr/defense-des-droits-de-lenfant/2017/10/des-enfants-de-maternelle (page consultée le 30/10/2017)

Le Défenseur des Droits a été saisi par une association concernant la situation de plusieurs enfants accueillis au sein d'une école maternelle, se plaignant de la violence d'un membre du personnel municipal.

Après avoir rappelé que la Convention internationale relative aux Droits de l'Enfant garantit à tous les enfants la prise en compte de leur intérêt supérieur, le Défenseur des droits a recommandé de prêter une écoute bienveillante et attentive aux paroles des enfants…

- **Québec - Rapport d'enquête du Protecteur du Citoyen - Le processus de traitement des plaintes en milieu scolaire doit être revu**
  Source :http://www.newswire.ca/fr/news-releases/rapport-denquete-du-protecteur-du-citoyen---le-processus-de-traitement-des-plaintes-en-milieu-scolaire-doit-etre-revu-654265233.html (page consultée le 31/10/2017)

Le Protecteur du Citoyen a rendu public aujourd'hui un rapport sur le processus d'examen des plaintes dans les commissions scolaires et les écoles…

- **France - La médiation animale pour aider les personnes âgées**
  Source :https://www.ladepeche.fr/article/2017/10/31/2675730-la-mediation-animale-pour-aider-les-personnes-agees.html (page consultée le 31/10/2017)

Depuis l'ouverture, la résidence Le Bois Vert a toujours eu à cœur d'accorder une place privilégiée aux animaux. Chacun peut y entrer accompagné de son animal de compagnie, sous réserve d'en prendre soin. Depuis plusieurs années, des ateliers de zoothérapie ont été mis en place…

- **France - Accès égal au service public grâce au point numérique**
  Source :https://www.ladepeche.fr/article/2017/10/31/2675566-acces-egal-au-service-public-grace-au-point-numerique.html (page consultée le 31/10/2017)

Depuis sa mise en place, l'année dernière, le point numérique de la sous-préfecture de Bagnères-de-Bigorre a permis à de nombreux usagers n'ayant pas accès à internet, ou pas assez au fait de l'utiliser, d'effectuer leurs démarches administratives en ligne tout en étant accompagnés par un médiateur…

- **France - Le permis et la carte grise seront seulement délivrés sur internet : un médiateur numérique est à la disposition du public pour les conseiller sur les démarches à suivre sur internet**
  Source :http://www.vosgesmatin.fr/edition-d-epinal/2017/11/01/le-permis-et-la-carte-grise-seront-seulement-delivres-sur-internet (page consultée le 01/11/2017)

À l'ère de la dématérialisation des procédures, le 6 novembre 2017 sera une date à marquer d'une pierre blanche dans toutes les préfectures françaises. Dans un peu moins d'une semaine, les personnes souhaitant s'inscrire au permis de conduire, se le faire délivrer ou même le renouveler, ne pourront plus le faire à un guichet en préfecture…

- **Québec - Les plaintes à l'école sont une course à obstacles, dénonce le Protecteur du Citoyen**
  Source :http://www.ledevoir.com/societe/education/511772/le-protecteur-du-citoyen-et-les-plaintes-d-eleves (page consultée le 01/11/2017)

Le Protecteur du Citoyen constate de graves lacunes dans le traitement des plaintes dans le réseau scolaire et déplore l'absence quasi généralisée de reddition de comptes à cet effet.

Dans un rapport livré mardi, l'organisme affirme que 33 % des plaintes de parents ou d'élèves ne sont pas traitées avant six mois et en plus d'un an, dans le cas d'une plainte sur cinq…

- **Kosovo - Information campaign, "Get aquatinted with the Ombudsperson Institution" has been initiated in primary and secondary schools = La campagne d'information, "*Faire la connaissance de l'Institution de l'Ombudsman*" a été amorcée dans les écoles primaires et secondaires** (Traduction non-officielle)

  Source :http://www.ombudspersonkosovo.org/en/news/Information-campaign-Get-aquatinted-with-the-Ombudsperson-Institution-has-been-initiated-in-primary-and-secondary-schools-1541 (page consultée le 01/11/2017)

Within the scope of promotional activities, from 1-30 November 2017, the Ombudsperson Institution (OI) will conduct information campaign for school children (students) and teachers of primary and secondary schools, concerning the role of the OI in promotion and protection of human rights in Kosovo…

- **Kosovo - The Ombudsperson published the Report with Recommendations concerning the freedom of media and safety of journalists = L'Ombudsman a publié le rapport qui renferme des recommandations concernant la liberté des médias et la sécurité des journalistes** (Traduction non-officielle)

  Source :http://www.ombudspersonkosovo.org/en/news/The-Ombudsperson-published-the-Report-with-Recommendations-concerning-the-freedom-of-media-and-safety-of-journalists-1543 (page consultée le 02/11/2017)

Today, when we mark International Day to end impunity of crimes towards the journalists, the Ombudsperson has launched Ex-officio Report related to the freedom of media and safety of journalists, which has also been delivered to the responsible authorities…

- **Arménie - A child shall live in a family : an international conference commenced in Yerevan = Un enfant devrait vivre au sein d'une famille : une conférence internationale a commencé à Erevan** (Traduction non-officielle)

  Source :http://www.ombuds.am/en/media/mijazgayin-hamajoghov.html (page consultée le 02/11/2017)

In the framework of cooperation between RA Human Rights Defender's Office and UNICEF, an international conference themed "The Right of the Child to Live in a Family" commenced in Yerevan…

- **France - L'AMF[12] consulte sur des modifications de son règlement général en vue de l'application de MIF2**

  Source :http://www.amf-france.org/Actualites/Communiques-de-presse/AMF/annee-2017?docId=workspace%3A%2F%2FSpacesStore%2F74ce36ad-5c71-490c-93ce-ea2330855c46 (page consultée le 02/11/2017)

Dernière étape en vue de l'application au 3 janvier 2018 du nouveau cadre des marchés d'instruments financiers, l'Autorité des marchés financiers lance une consultation publique sur des modifications du livre III et du livre V de son règlement général…

- **France - Pour améliorer la collecte des statistiques afin de mieux connaitre la situation et les besoins des personnes handicapées, le Défenseur des Droits formule ses recommandations**

  Source :https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/a-la-une/2017/11/pour-ameliorer-la-collecte-des-statistiques-afin-de-mieux-connaitre-la-situation-et (page consultée le 02/11/2017)

Au titre de sa mission de lutte contre les discriminations et de promotion de l'égalité, le Défenseur des droits formule, dans la décision publiée ci-après, diverses recommandations afin d'améliorer la connaissance statistique de la situation et des besoins des personnes handicapées…

- **Canada - L'Ombudsman des vétérans publie 'Faire une transition réussie : une étude qualitative'**

  Source :http://www.ombudsman-veterans.gc.ca/fra/presse/communiques/post/47 (page consultée le 02/11/2017)

Guy Parent, l'Ombudsman des vétérans du Canada, a publié aujourd'hui le document intitulé Faire une transition réussie : une étude qualitative. L'étude visait à mieux comprendre ce qui contribue à une transition réussie de la vie militaire à la vie civile pour les vétérans canadiens libérés pour des raisons médicales…

- **France - CTIP[13] - Rapport du médiateur 2016 : un outil de travail pour les institutions**

  Source :http://ctip.asso.fr/actualites/ctip/ (page consultée le 03/11/2017)

Le rapport annuel du Médiateur de la protection sociale (CTIP) a été entièrement remanié. Dans sa nouvelle version, il présente un caractère récapitulatif en ce sens que sur les sujets les plus récurrents, il expose les solutions déjà retenues les années précédentes (2010 à 2016). Ainsi il devient, pour les institutions de prévoyance, un outil de travail et un instrument de régulation…

[12] Autorité des Marchés Financiers.

[13] Centre Technique des Institutions de prévoyance.

- **Arménie - The Defender applied to the Constitutional Court for making school text books free of charge = Le Défenseur a saisi la Cour Constitutionnelle pour rendre gratuit les manuels scolaires** (Traduction non-officielle)

  Source :http://www.ombuds.am/en/media/dasagrqer-sd.html (page consultée le 03/11/2017)

Human Rights Defender of Armenia Arman Tatoyan applied to the Constitutional Court in regard to the constitutionality of textbooks' fees at the state schools of general education…

- **Kosovo - The Ombudsperson exposed his concern related to the use of discriminatory concept and terminology in school text books = L'Ombudsman a exprimé son inquiétude relative à l'utilisation des concepts et de la terminologie discriminatoires dans les manuels scolaires** (Traduction non-officielle)

  Source :http://www.ombudspersonkosovo.org/en/news/The-Ombudsperson-exposed-his-concern-related-to-the-use-of-discriminatory-concept-and-terminology-in-school-textbooks-1544 (page consultée le 03/11/2017)

The Ombudsperson had a meeting with Kosova Disability Forum, with the intention of advancing the cooperation and steps to be undertaken concerning improvement of human rights of disabled people…

- **France - Le Défenseur des Droits à bord du train Petite enfance et Parentalité**

  Source :https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/a-la-une/2017/11/le-defenseur-des-droits-a-bord-du-train-petite-enfance-et-parentalite (page consultée le 03/11/2017)

Partenaire du projet, le Défenseur des droits était hier au lancement du train Petite enfance et Parentalité à la Gare de Lyon. Initié par l'Association Ensemble pour l'Education de la Petite Enfance, le Train Expo Petite Enfance et Parentalité a pour objectif de sensibiliser et former aux enjeux et défis liés à la petite enfance…

- **France - Béziers accueille les XVes journées de la médiation**

  Source :http://www.midilibre.fr/2017/11/04/beziers-accueille-les-xves-journees-de-la-mediation,1583035.php (page consultée le 04/11/2017)

Des ateliers, une centaine d'intervenants et de beaux débats pour les XVes journées de la médiation qui sont organisées à Béziers, les 16 et 17 novembre, au centre universitaire Duguesclin…

- **A la découverte de la médiation animale en Corse**

  Source :http://www.corsenetinfos.corsica/A-la-decouverte-de-la-mediation-animale-en-Corse_a30123.html (page consultée le 05/11/2017)

La médiation animale est une pratique encore méconnue en France et c'est bien dommage. Christophe Mourlhion qui la pratique nous parle de cette profession. Installé en Corse maintenant, il a déjà exercé sur l'île de la Réunion…

- **Arménie - The Defender's Office has been following the elections of local self-governing bodies since morning = Le Bureau du Défenseur a suivi depuis le matin les élections des organes autonomes locaux** (Traduction non-officielle)

  Source :http://www.ombuds.am/en/media/tim-yntrutyunner-pashtpani-ashghatakazm.html (page consultée le 05/11/2017)

On November 5, the election day of local self-governing bodies, the central and regional departments of the Human Rights Defender's Office have been working since the morning. Working groups were dispatched to those regions, where there are no regional offices…

- **Kosovo - The Ombudsperson Institution held a round table discussion with the theme "Implementation of recommendations of the CE[14] Framework Convention for the protection of national minorities" = L'Institution de l'Ombudsman a tenu une table ronde sous le thème : "La mise en œuvre des recommandations de la Convention-cadre du Conseil de l'Europe, pour la protection des minorités nationales"** (Traduction non-officielle)

  Source :http://www.ombudspersonkosovo.org/en/news/The-Ombudsperson-Institution-held-a-round-table-discussion-with-the-theme-Implementation-of-recommendations-of-the-CE-Framework-Convention-for-the-protection-of-national-minorities-1547 (page consultée le 06/11/2017)

Ombudsperson Institution (OI) held a round table with the theme "Implementation of recommendations of the Council of Europe (CE) Framework Convention for the protection of national minorities", in course of which participants discussed related to the recommendations provided by this Convention, with deals with minority communities …

- **Médiateur du Faso : Saran Sérémé entend encourager l'auto-saisine**

  Source :http://www.sidwaya.bf/m-18879-mediateur-du-faso-saran-sereme-entend-encourager-l-auto-saisine.html (page consultée le 06/11/2017)

Le Président du Faso, Roch Marc Christian Kaboré, a reçu en audience, le lundi 6 novembre 2017 à Kosyam le nouveau Médiateur du Faso, Saran Sérémé.

[14] The Council of Europe.

Le nouveau Médiateur du Faso veut s'imprégner des grandes orientations du Chef de l'Etat, Roch Marc Christian Kaboré, en vue de donner une nouvelle impulsion à son institution…

- **Guinée - Semaine de la Citoyenneté (J6) : sur les pas du Ministre Gassama Diaby**

  Source :https://guineenews.org/semaine-de-la-citoyennete-j6-sur-les-pas-du-ministre-gassama-diaby/ (page consultée le 07/11/2017)

Au compte de l'avant-dernière journée de la semaine nationale de la citoyenneté et de la paix (SENACIP), le Ministre de l'unité nationale et de la citoyenneté, Gassama Diaby, a accompagné, ce lundi 34 élèves de Kaloum chez le Médiateur de la République…

- **Canada - L'Ombudsman fédérale des victimes d'actes criminels rend publics les résultats d'une consultation nationale sur le système de justice pénale du Canada**

  Source :http://www.victimesdabord.gc.ca/media/nouv-news/cp-nr/2017/20171108.html (page consultée le 07/11/2017)

L'Ombudsman fédérale des victimes d'actes criminels, Sue O'Sullivan, a publié aujourd'hui cinq rapports présentant les points de vue des victimes et des survivants sur la justice réparatrice, la réforme du cautionnement, les infractions contre l'administration de la justice, le système de justice pénale et la Charte canadienne des droits des victimes…

- **Québec - Rapport du Protecteur du Citoyen : des aînés devront être relocalisés**

  Source :https://lactualite.com/actualites/2017/11/07/protecteur-du-citoyen-une-residence-pour-aines-a-tu-une-infestation-de-gale/ (page consultée le 07/11/2017)

MONTRÉAL - Des personnes qui demeurent dans une résidence privée pour aînés à Rimouski devront être relocalisées dans d'autres résidences, à la suite d'un rapport dévastateur, indique mardi le Protecteur du Citoyen, qui fait état notamment d'une mauvaise gestion d'une infestation de gale qui y a sévi…

- **France - Le Défenseur des Droits : La situation des enfants privés de liberté en discussion au Forum européen sur les Droits de l'enfant**

  Source :https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/actualites/2017/11/la-situation-des-enfants-prives-de-liberte-en-discussion-au-forum-europeen-sur (page consultée le 07/11/2017)

Geneviève Avenard, Défenseure des enfants et adjointe au Défenseur des droits, participe aujourd'hui et demain mercredi 8 novembre au 11ème Forum européen sur les Droits de l'enfant organisé à Bruxelles. Ce forum annuel est initié par la Commission

européenne ; il est consacré cette année aux enfants privés de liberté et aux alternatives à la détention…

- **France - Le Défenseur des Droits aux Assises nationales de la protection juridique des majeurs**
  Source :https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/actualites/2017/11/le-defenseur-des-droits-aux-assises-nationales-de-la-protection-juridique-des (page consultée le 08/11/2017)

A l'occasion des 10 ans de la réforme de la loi, sont organisées à Paris, depuis hier, les Assises Nationales de la Protection juridique des majeurs. Entrée en vigueur le 1er janvier 2009, la loi du 5 mars 2007 a profondément rénové le régime de la protection juridique des majeurs vulnérables…

- **Afrique du Sud - WCPO[15] takes out reach to Vredenburg Police Cluster = L'action de sensibilisation du Médiateur de la Police du Cap-Occidental s'étend au groupe d'intervention policier de Vredenburg** (Traduction non-officielle)
  Source :https://www.westerncape.gov.za/police-ombudsman/news/wcpo-takes-outreach-vredenburg-police-cluster (page consultée le 08/11/2017)

On Wednesday 8 November 2017 the WCPO visited the Vredenburg Police Cluster as part of their ongoing outreach initiatives. The purpose of the outreach was to share the mandate of the office…

- **France - Litiges : le Médiateur de la consommation des architectes est en place**
  Source :http://www.batiactu.com/edito/litiges-mediateur-consommation-architectes-est-place-51066.php (page consultée le 08/11/2017)

Afin de résoudre un litige entre un professionnel et un consommateur, le code de la consommation prévoit que ce dernier puisse avoir recourir gratuitement à un médiateur de la consommation, mis en place et pris en charge par le professionnel. Le Conseil National de l'Ordre des Architectes vient de nommer le sien…

- **France - «La médiation plutôt que le procès»**
  Source :https://www.ladepeche.fr/article/2017/11/09/2681455-la-mediation-plutot-que-le-proces.html (page consultée le 09/11/2017)

Ils et elles sont 26 à faire partie de l'association loi 1901, Médiateurs ad hoc qui, avec l'aide de l'institut Armedis, spécialiste de la formation à la médiation, organise, le mercredi 22 novembre à Albi, une journée de perfectionnement et d'information…

[15] Western Cape Police Ombudsman = Le Médiateur de la police du Cap-Occidental.

- **Suisse - Le Valais crée un Ombudsman santé et institutions sociales**
  Source :https://www.swissinfo.ch/fre/le-valais-cr%C3%A9e-un-ombudsman-sant%C3%A9-et-institutions-sociales/43663584 (page consultée le 09/11/2017)

L'avocate Ludivine Détienne sera dès le 1er janvier 2018 responsable de l'Ombudsman de la santé et des institutions sociales en Valais. Elle recueillera notamment les dénonciations des lanceurs d'alerte…

- **Canada - L'Ombudsman des patients a reçu des plaintes de Franco-Ontariens qui n'ont pas accès aux services de santé en français**
  Source :http://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1066299/ontariens-ombudsman-patients-rapport (page consultée le 09/11/2017)

La nouvelle Ombudsman des patients, Christine Elliott, dit avoir reçu 10 plaintes de Franco-Ontariens sur les 2000 plaintes soumises à son bureau depuis juillet 2016. Dans tous les cas, il s'agit de francophones qui étaient incapables d'avoir accès à des services de santé dans leur langue…

- **Belgique - Un service de médiation pour les bruxellois**
  Source :http://www.ombudsman.be/fr/news/un-service-de-mediation-pour-les-bruxellois (page consultée le 09/11/2017)

A la demande du Parlement bruxellois, les Médiateurs wallon et flamand ont été entendus par la Commission des finances et des affaires générales ce lundi 6 novembre 2017…

- **France - De nouveaux délégués du Défenseur des Droits près de chez vous**
  Source :https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/actualites/2017/11/de-nouveaux-delegues-du-defenseur-des-droits-pres-de-chez-vous (page consultée le 10/11/2017)

21 nouveaux délégués du Défenseur des droits arrivent, aujourd'hui, au terme de leur formation organisée à Paris au siège de l'Institution…

- **France - Le Médiateur du crédit à Marseille pour les intérêts des uns et ceux des autres**
  Source :http://www.lamarseillaise.fr/marseille/economie/65045-le-mediateur-national-du-credit-en-visite-a-marseille-les-interets-des-uns-et-ceux-des-autres (page consultée le 10/11/2017)

Le Médiateur national du crédit en visite jeudi dans les Buches-du-Rhône a expliqué les mécanismes d'un dispositif destiné à aider les patrons à dépasser les crises. Le rôle de ces traits d'union entre les banques et les entreprises est essentiel pour sauvegarder le tissu industriel ou commercial…

- **France - Le chien médiateur qui aide les enfants**
  Source :http://www.sudouest.fr/2017/11/11/le-chien-mediateur-qui-aide-les-enfants-3938776-2964.php (page consultée le 11/11/2017)

Les animaux du centre Aliénor, de Mérignac, peuvent accompagner des jeunes atteints de troubles autistiques…

- **Québec - Places en CHSLD[16] : le Protecteur du citoyen critique le CIUSSS[17] de la Capitale-Nationale**
  Source :http://www.journaldequebec.com/2017/11/13/places-en-chsld-le-protecteur-du-citoyen-critique-le-ciusss-de-la-capitale-nationale (page consultée le 13/11/2017)

À la suite d'une plainte déposée par les proches d'un homme de 91 ans, le Protecteur du Citoyen critique sévèrement le CIUSSS de la Capitale-Nationale pour son processus d'accès aux places d'hébergement public sur son territoire…

- **Suisse - Résoudre les cas de harcèlement ou de conflit au travail par l'écoute**
  Source :https://www.rtn.ch/rtn/Actualite/Region/20171113-Resoudre-les-cas-de-harcelement-ou-de-conflit-au-travail-par-l-ecoute.html (page consultée le 13/11/2017)

Les collaborateurs affiliés à la Convention collective de travail Santé 21 peuvent trouver une écoute attentive au sein du dispositif anti-harcèlement en place depuis 2005. Des entretiens individuels suffisent souvent pour dégager des solutions…

- **France - Accès à l'emploi et handicap, une des thématiques du festival Regards Croisés, Saint-Malo**
  Source :https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/actualites/2017/11/acces-a-lemploi-et-handicap-une-des-thematiques-du-festival-regards-croises-saint (page consultée le 13/11/2017)

Du 8 au 10 novembre a eu lieu à Saint-Malo la 9ème édition du Festival Regards Croisés ; festival mettant chaque année à l'honneur des courts métrages sur le thème «métiers et handicaps ». Projections, ateliers, accueil de classes de collège et conférences sont venus rythmer le festival…

- **France - Le Défenseur des droits soutient les victimes du terrorisme**
  Source :https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/communique-de-presse/2017/11/le-defenseur-des-droits-soutient-les-victimes-du-terrorisme (page consultée le 13/11/2017)

Deux ans après les attentats commis au Stade de France et au Bataclan, le 13 novembre 2015, le Défenseur des droits, Jacques Toubon, tient à rappeler son engagement auprès des victimes du terrorisme…

[16] Centre d'hébergement et de soins de longue durée.
[17] Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux.

- **France - Harcèlement sexuel : le Conseil des Prud'hommes de Paris, suivant les observations du Défenseur des Droits, condamne une société de nettoyage**

  Source :https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/a-la-une/2017/11/harcelement-sexuel-le-conseil-des-prudhommes-de-paris-suivant-les-observations-du (page consultée le 13/11/2017)

Le Conseil des Prud'Hommes de Paris a condamné ce vendredi 10 novembre une société de nettoyage à verser des dommages et intérêts à cinq salariés pour harcèlement sexuel et moral et discrimination ; il a, par ailleurs, annulé les sanctions prises à leur encontre…

- **France - Accessibilité numérique : l'Adjoint au Défenseur des Droits en charge de la lutte contre les discriminations, M. Gohet, contribue au colloque FIPHFP**

  Source :https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/actualites/2017/11/accessibilite-numerique-ladjoint-au-defenseur-des-droits-en-charge-de-la-lutte (page consultée le 14/11/2017)

M. Patrick Gohet, adjoint au Défenseur des Droits en charge de la lutte contre les discriminations et de la promotion de l'égalité, est intervenu, lundi 13 novembre, en introduction du colloque régional Ile-de-France du Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique (FIPHFP)…

- **Burkina Faso - Saran Sérémé : « Sachons préserver la paix et l'unité nationale en évitant les dérives »**

  Source :https://burkina24.com/2017/11/14/saran-sereme-sachons-preserver-la-paix-et-lunite-nationale-en-evitant-les-derives/ (page consultée le 14/11/2017)

Dans l'optique de renforcer la proximité du Médiateur du Faso un « *intercesseur gracieux chargé de défendre les citoyens face à la toute-puissance de l'Etat* », sa Présidente Saran Sérémé a effectué sa première sortie depuis sa nomination dans le Centre-nord à Kaya…

- **Cour de médiation et d'arbitrage : Le Dg de l'Asp, Pape KhalyNiang nommé juge-médiateur international**

  Source :http://www.lesoleil.sn/2016-03-22-23-29-31/item/72161-cour-de-mediation-et-d-arbitrage-le-dg-de-l-asp-pape-khaly-niang-nomme-juge-mediateur-international.html (page consultée le 14/11/2017)

L'avocat Pape KhalyNiang, par ailleurs directeur de l'Agence d'assistance à la sécurité de proximité du Sénégal (Asp), a été nommé juge-médiateur international par la Cour internationale de médiation et d'arbitrage (Cimeda)…

- **Québec - Gestion des plaintes : La Commission scolaire des Premières-Seigneuries satisfaite**
  Source :https://www.quebechebdo.com/actualites/2017/11/14/gestion-des-plaintes--la-commission-scolaire-des-premieres-seign.html (page consultée le 14/11/2017)

Même si un rapport du Protecteur du Citoyen sur le traitement des plaintes dans le milieu scolaire québécois a qualifié le processus de «long et nébuleux», Marie-Claude Asselin est satisfaite des délais de traitement des plaintes à la Commission scolaire des Premières-Seigneuries…

- **Canada - OSBI[18] - Projet pilote d'un nouveau Service de renseignements aux firmes**
  Source :https://www.obsi.ca/Modules/News/index.aspx?feedId=a8023b85-7f41-4f9a-88b2-0793f4975f61&lang=fr&newsId=a53bac32-9088-457e-9537-184fdfaec8d5 (page consultée le 14/11/2017)

Le 1er novembre, 2017, nous avons lancé le projet pilote de notre service de renseignements aux firmes, qui sera mis à la disposition des firmes participantes…

- **France - Le Médiateur des entreprises et Sidetrade lancent le nouveau baromètre des blocages factures**
  Source :https://www.economie.gouv.fr/mediateur-des-entreprises/mediateur-des-entreprises-et-sidetrade-lancent-nouveau-barometre-des (page consultée le 14/11/2017)

A l'occasion des « Prix des délais de paiement » qui se tiennent aujourd'hui à Bercy, le Médiateur des entreprises et Sidetrade s'associent pour sensibiliser les entreprises sur les axes d'amélioration liés aux délais de paiement…

- **France - La Médiation du crédit et vous**
  Source :https://www.economie.gouv.fr/mediateurcredit/mediation-credit-et-vous-novembre-2017 (page consultée le 16/11/2017)

La transformation numérique des entreprises représente un enjeu stratégique pour leur propre développement, mais aussi pour leurs partenaires bancaires, leurs experts-comptables et tout leur écosystème, clients et fournisseurs. L'Observatoire du financement des entreprises vient de publier un rapport qui analyse les enjeux de la transformation numérique des entreprises…

[18] Ombudsman des services bancaires et d'investissement.

- **Canada - L'Ombudsman des contribuables demande un traitement plus uniforme et en temps opportun des demandes d'allègement présentées par des contribuables à l'ARC**
  Source :https://www.canada.ca/fr/ombudsman-contribuables/nouvelles/2017/11/l_ombudsman_des_contribuablesdemandeuntraitementplusuniformeeten.html (page consultée le 17/11/2017)

L'Ombudsman des contribuables, Sherra Profit, a rendu public aujourd'hui un rapport qui se penche sur les délais de traitement de l'Agence du revenu du Canada (ARC) en ce qui a trait aux demandes visant à annuler des pénalités ou des intérêts, ou y renoncer…

- **Royaume-Uni - LGO[19] - Ombudsman highlights the power of complaints to improve social care = L'Ombudsman met en relief le pouvoir des plaintes quant à l'amélioration des soins sociaux** (Traduction non-officielle)
  Source :http://www.lgo.org.uk/information-centre/news/2017/nov/ombudsman-highlights-the-power-of-complaints-to-improve-social-care (page consultée le 17/11/2017)

The impact of an individual complaint in improving care services for others is being highlighted in a new report by the Local Government and Social Care Ombudsman…

- **France - Contravention pour non désignation de conducteur : le Défenseur des Droits alerte le gouvernement**
  Source :https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/communique-de-presse/2017/11/contravention-pour-non-designation-de-conducteur-le-defenseur-des (page consultée le 17/11/2017)

Le Défenseur des droits, Jacques Toubon, par l'intermédiaire des réclamations qui lui ont été adressées et des appels téléphoniques reçus sur la plateforme a constaté une recrudescence exceptionnelle des réclamations portant sur le dispositif applicable à la non désignation de conducteur par les représentants légaux de société…

- **France - Fin de la stigmatisation des futurs agents d'une administration suite à une réclamation auprès du Défenseur des Droits**
  Source :https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/actualites/2017/11/fin-de-la-stigmatisation-des-futurs-agents-dune-administration-suite-a-une (page consultée le 17/11/2017)

Si le concours reste la voie d'accès privilégiée à la fonction publique, la titularisation peut dans certains cas intervenir à la suite d'un engagement contractuel. C'est ainsi que les travailleurs handicapés (reconnus en tant que tels), bénéficient d'une voie contractuelle spécifique qui leur est dédiée…

[19] Local Government and Social Care = L'Ombudsman du Gouvernement Local et Affaires Sociales. (Traduction non-officielle)

- **France - Le Défenseur des Droits relaie la journée européenne pour la protection des enfants contre l'exploitation et les abus sexuels, initiée par le Conseil de l'Europe**

  Source :https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/actualites/2017/11/le-defenseur-des-droits-relaie-la-journee-europeenne-pour-la-protection-des (page consultée le 17/11/2017)

Le 18 novembre marque la journée européenne pour la protection des enfants contre l'exploitation et les abus sexuels. Cette journée s'adresse aux enfants et aux professionnels de l'éducation. Afin de sensibiliser aux violences sexuelles et à la protection des enfants contre ces mêmes violences, le Conseil de l'Europe a élaboré divers outils…

- **France - Droits de l'enfant : le Défenseur des Droits publie son rapport annuel 2017**

  Source :https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/actualites/2017/11/droits-de-lenfant-le-defenseur-des-droits-publie-son-rapport-annuel-2017 (page consultée le 20/11/2017)

A l'occasion de la journée internationale des droits de l'enfant, le 20 novembre, le Défenseur des droits, M. Jacques Toubon, et la Défenseure des enfants, Mme Geneviève Avenard, son adjointe, rendent public leur rapport annuel consacré aux droits de l'enfant. Intitulé « Droits de l'enfant en 2017 : Au miroir de la Convention internationale des droits de l'enfant »…

- **France - Droits de l'enfant en 2017 : Des efforts restent à réaliser au regard des recommandations faites à la France par le Comité des droits de l'enfant de l'ONU**

  Source :https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/communique-de-presse/2017/11/droits-de-lenfant-en-2017-des-efforts-restent-a-realiser-au-regard-des (page consultée le 20/11/2017)

Deux ans après l'examen par le Comité des droits de l'enfant de l'ONU de l'application de la Convention internationale des droits de l'enfant (CIDE) dans notre pays, le rapport du Défenseur des droits, intitulé « Droits de l'enfant en 2017 : Au miroir de la Convention internationale des droits de l'enfant » dresse un bilan du suivi des recommandations de l'ONU…

- **France - Médiateur des Entreprises : Les Facteurs d'Orgues signeront la charte Relations fournisseurs responsables le 24 novembre**

  Source :https://www.economie.gouv.fr/mediateur-des-entreprises/facteurs-dorgues-signeront-charte-relations-fournisseurs-responsables-24 (page consultée le 20/11/2017)

La charte Relations fournisseurs responsables a été élaborée afin de rééquilibrer les relations entre les prescripteurs, les donneurs d'ordre et leurs fournisseurs et mettre en place une démarche de progrès entre l'ensemble des acteurs…

- **Benin - Rapports entre l'administration et les travailleurs : Gnonlonfoun lance la session annuelle du Médiateur**
  Source :http://www.actubenin.com/2017/?Rapports-entre-l-administration-et-les-travailleurs-Gnonlonfoun-lance-la (page consultée le 20/11/2017)

Le lancement de la session annuelle du Médiateur a eu lieu, 17 novembre 2017, au siège du Médiateur de la République, à Porto-Novo, devant le représentant du préfet du département de l'Ouémé, le Maire de la ville de Porto-Novo, et plusieurs autres personnalités…

- **Canada - Présentation du Rapport annuel 2016-2017 de l'Ombudsman des vétérans**
  Source :http://www.newswire.ca/fr/news-releases/presentation-du-rapport-annuel-2016-2017-de-lombudsman-des-veterans-658927993.html (page consultée le 20/11/2017)

Le Ministre des Anciens Combattants a déposé aujourd'hui le Rapport annuel 2016-2017 de l'Ombudsman des vétérans à la Chambre des communes. Le Rapport porte sur l'ensemble des activités réalisées par l'Ombudsman des vétérans du 1er avril 2016 au 31 mars 2017 qui démontrent l'influence qu'a le Bureau de l'Ombudsman des vétérans sur l'apport de changements et l'élaboration de politiques pour les vétérans et leur famille…

- **Canada - Communication hors-service pour fonds discret**
  Source :http://www.larotonde.ca/communication-service-fonds-discret/ (page consultée le 20/11/2017)

Dans son Septième rapport annuel, portant sur la période allant du 1er juin 2016 au 31 mai 2017 et publié au début du mois de novembre, le Bureau de l'Ombudsman de l'Université d'Ottawa (U d'O) a mis en exergue certains déficits de communication et d'organisation de la part de la Fédération étudiante de l'U d'O (FÉUO)…

- **Canada - Des sinistrés des inondations encore dans l'impasse à l'approche de l'hiver**
  Source :http://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1068148/sinistres-inondations-hiver-protecteur-citoyen-aide-outaouais (page consultée le 20/11/2017)

À l'approche de l'hiver, de nombreux sinistrés des inondations du printemps en Outaouais ne sont toujours pas au bout de leurs peines. Leurs réclamations tardent à être approuvées par le Ministère de la Sécurité publique (MSP)…

- **La médiation de conflits se donne en spectacle**

  Source :https://www.lfm.ch/non-classe/la-mediation-de-conflits-se-donne-en-spectacle/ (page consultée le 20/11/2017)

« Sweet Justice. La co-médiation de conflits se donne en spectacle ». C'est le titre de la pièce qui sera jouée ce vendredi 24 novembre à l'Opéra de Lausanne…

- **Espagne - El Defensor del Pueblo reclama mejoras en la protección de los hijos de las mujeres víctimas de violencia de género = Le Défenseur du Peuple d'Espagne réclame une amélioration en matière de protection des enfants des femmes victimes de violence fondée sur le genre** (Traduction non-officielle)

  Source :https://www.defensordelpueblo.es/noticias/dia-la-infancia/ (page consultée le 20/11/2017)

El Defensor del Pueblo (e.f.), Francisco Fernández Marugán, ha reclamado mejoras en la protección de los hijos de las mujeres víctimas de violencia de género en el marco de la Jornada "Avanzando hacia la protección efectiva de los hijos de las mujeres víctimas de violencia de género" que la Institución ha organizado con motivo del Día de la Infancia…

- **Arménie - Presentation of the results of "Young Voices" survey = Présentation des résultats du sondage "Jeunes voix"**(Traduction non-officielle)

  Source :http://www.ombuds.am/en/media/harcman-ardyunqner.html (page consultée le 20/11/2017)

On November 20, Universal Children's Day, the Armenian representation of the organisation "Save the Children" in cooperation with "World Vision Armenia" and the Human Rights Defender's Office presented the results of a survey "Young Voices"…

- **France - Un médiateur pour résoudre les litiges avec la ville et le CCAS**[20]

  Source :http://www.lavoixdunord.fr/270457/article/2017-11-21/un-mediateur-pour-resoudre-les-litiges-avec-la-ville-et-le-ccas (page consultée le 21/11/2017)

La Mairie de Tourcoing vient de se doter d'un Médiateur en la personne de Geoffrey Mercier. Son rôle ? Résoudre à l'amiable les litiges opposant des Tourquennois (particuliers, associations, commerces et entreprises) aux services de la ville ou du CCAS…

[20] Caisse centrale d'activités sociales.

- **France - Cindy Rolland et Didier Pieau, les deux Médiateurs de la ville de L'Aigle**

  Source :https://actu.fr/normandie/aigle_61214/cindy-rolland-didier-pieau-deux-mediateurs-ville-laigle_13404452.html (page consultée le 21/11/2017)

Bien qu'au service de tous les Aiglons, l'action des deux médiateurs se concentre essentiellement sur le quartier de la Madeleine, selon les termes du contrat de Ville 2015-2020 signé avec l'Etat. Leurs missions consistent à écouter les habitants, être le relais et favoriser le lien social…

- **France - Roanne : ce médiateur qui va au devant des exclus de l'accès aux soins**

  Source :http://www.leprogres.fr/loire-42-edition-roanne-roannais/2017/11/21/ce-mediateur-qui-va-au-devant-des-exclus-de-l-acces-aux-soins (page consultée le 21/11/2017)

Raphaël Delorme est Médiateur santé depuis mars 2016 pour le compte de Roannais agglomération et de l'Agence régionale de santé.

Il intervient uniquement dans les trois quartiers prioritaires de Roanne : Bourgogne, Mayollet et Le Parc…

- **Algérie - Notre Forum, Association des Médiateurs Judiciaires : «L'efficacité de la médiation n'est plus à prouver »**

  Source :http://www.elmoudjahid.com/fr/actualites/116715 (page consultée le 21/11/2017)

« Le champ d'action des médiateurs judiciaires doit être élargi ».

« Seuls 18% des litiges, en matière civile, et 30% en matière pénale, portés devant les tribunaux, ont été réglés grâce à la médiation judiciaire », ce sont les chiffres avancés, hier, par le Président de l'Association des Médiateurs Judiciaires Algériens. Des chiffres qui restent en deçà des objectifs…

- **France - Le Médiateur des institutions de prévoyance dresse le bilan des années 2010-2016**

  Source :https://www.previssima.fr/actualite/le-mediateur-des-institutions-de-prevoyance-livre-son-rapport-annuel-et-dresse-le-bilan-des-annees-2010-2016.html (page consultée le 21/11/2017)

Retraite, santé, prévoyance : quels sont les principaux dysfonctionnements des contrats d'entreprise ? Les réponses se trouvent dans le dernier rapport de la médiation de la protection sociale (CTIP)…

- **Ombudsman of the Republic of Latvia organises annual UNCRPD[21]conference = L'Ombudsman de la République de Lettonie organise la conférence annuelle de mise en œuvre de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées** (Traduction non-officielle)

  Source :http://www.equineteurope.org/Ombudsman-of-the-Republic-of-Latvia-organises-Annual-UNCRPD-Conference (page consultée le 21/11/2017)

On 29th November 2017, The Ombudsman of the Republic of Latvia in cooperation with the Organization of people with disabilities and their friends "APEIRONS" and National library of Latvia organizes their annual conference on the implementation of UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities…

- **Médiateur Européen - Address to LIBE Committee, European Parliament = Discours devant la Commission LIBE[22], Parlement européen** (Traduction non-officielle)

  Source :https://www.ombudsman.europa.eu/activities/speech.faces/en/86446/html.bookmark# (page consultée le 21/11/2017)

Good morning, and thank you Chairman for the invitation to address your committee today and to share with you aspects of the work of my office that may be of interest of you given some of the mutual topics that we deal with…

- **France - Salon des Maires - Le Défenseur des Droits à la rencontre des élus locaux**

  Source :https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/actualites/2017/11/salon-des-maires-le-defenseur-des-droits-a-la-rencontre-des-elus-locaux (page consultée le 21/11/2017)

Les 21, 22 et 23 novembre, et pour la seconde année consécutive, le Défenseur des droits sera présent au Salon des Maires et y tiendra un stand ; stand au sein duquel les délégués et juristes du Défenseur des droits seront présents pour répondre aux questions et demandes d'information des élus locaux…

- **France - La Défenseure des enfants, Geneviève Avenard, récompense le lauréat du prix des jeunes Enfances dans le Monde**

  Source :https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/actualites/2017/11/la-defenseure-des-enfants-genevieve-avenard-recompense-le-laureat-du-prix-des (page consultée le 21/11/2017)

Mme Geneviève Avenard, adjointe au Défenseur des droits et Défenseure des enfants a récompensé vendredi dernier le lauréat du prix des jeunes d'Enfances dans le monde, seul festival de films documentaires consacré à l'enfance…

[21] UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities.

[22] La Commission des libertés civiles, de la justice et des affaires intérieures du Parlement européen.

- **Belgique - Guide de bonne conduite administrative : une reconnaissance parlementaire de notre objectif**

  Source :https://www.le-mediateur.be/page/guide-de-bonne-conduite-administrative-une-reconnaissance-parlementaire-de-notre-objectif.html (page consultée le 22/11/2017)

Dans son rapport annuel 2015, le Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles attirait l'attention sur un projet de « Guide de bonne conduite administrative », inspiré notamment du Code européen de bonne conduire administrative élaboré par le Médiateur européen…

- **Remise du rapport annuel 2016 du Médiateur au Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles**

  Source :http://www.pfwb.be/infos-pratiques/actualites/remise-du-rapport-annuel-2016-du-mediateur-au-parlement-de-la-federation-wallonie-bruxelles (page consultée le 22/11/2017)

Ce mercredi 22 novembre, le Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles a remis officiellement son rapport annuel 2016 au Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles, représenté par son Président, Philippe Courard…

- **Canada - Rapport annuel 2016-2017 de l'Ombudsman des contribuables déposé au Parlement**

  Source :http://www.newswire.ca/fr/news-releases/rapport-annuel-2016-2017-de-lombudsman-des-contribuables-depose-au-parlement-659359423.html (page consultée le 22/11/2017)

Mme Kamal Khera, Secrétaire parlementaire de la Ministre du Revenu national, a déposé le Rapport annuel 2016-2017 de l'Ombudsman des contribuables à la Chambre des communes. Le thème du rapport de cette année est « Équité : Un droit, pas un privilège »…

- **Namibie - Ombudsman launches racism, tribalism and discrimination report = L'Ombudsman lance un rapport sur le racisme, le tribalisme et la discrimination** (Traduction non-officielle)

  Source :http://www.lelamobile.com/content/71320/Ombudsman-launches-racism-tribalism-and-discrimination-report/ (page consultée le 23/11/2017)

Ombudsman John Walters on Thursday launched a report on a national inquiry into racism, racial and other forms of discrimination and tribalism.

The report named « A nation divided : Why do racism and other forms of discrimination still persist 27 years after independence? » was compiled by the office of the Ombudsman after public hearings to establish the level of discrimination in Namibia…

- **Tunisie : Abdessatar Ben Moussa propose l'examen du rapport annuel du Médiateur administratif**

  Source :https://directinfo.webmanagercenter.com/2017/11/23/tunisie-abdessatar-ben-moussa-propose-lexamen-du-rapport-annuel-du-mediateur-administratif/ (page consultée le 23/11/2017)

Le Médiateur administratif de la République Tunisienne, Abdessatar Ben Moussa a souligné jeudi, l'importance de soumettre le rapport annuel de son institution à un Conseil ministériel et d'y inclure les recommandations susceptibles d'améliorer son action et de rectifier les irrégularités administratives constatées…

- **Session annuelle du Médiateur de la République : 211 dossiers à examiner au Bénin**

  Source :https://lanouvelletribune.info/2017/11/session-annuelle-mediateur-republique-211-dossiers/ (page consultée le 23/11/2017)

Pour le Médiateur de la République, cette session constitue l'une des activités majeures de l'Institution, puisqu'elle donne l'occasion de communiquer avec les concitoyens, de transmettre les observations des compatriotes qui saisissent l'institution, de discuter avec les administrations concernées…

- **Monaco - Journée Internationale de Lutte contre les Violences faites aux Femmes**

  Source :https://hautcommissariat.mc/fr/actualites/rencontre-avec-l-association-jamaissanselles (page consultée le 23/11/2017)

La Principauté de Monaco s'associe, le jeudi 23 novembre 2017, à la Journée Internationale de Lutte contre les Violences faites aux Femmes. À l'initiative des Nations Unies, cette journée permettra de rappeler l'importance de la prévention de ces violences…

- **France - Salon des Maires - Au stand du Défenseur des Droits, dernière mini-conférence, aujourd'hui, sur le thème « *Droits de l'enfant : accès à l'école et aux activités périscolaires* »**

  Source :https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/actualites/2017/11/salon-des-maires-au-stand-du-defenseur-des-droits-derniere-mini-conference (page consultée le 23/11/2017)

Après avoir visité le Salon des Maires, mercredi 22 novembre, le Défenseur des droits, M. Jacques Toubon, continue à être présent au Salon des Maires au travers de son stand au sein duquel les délégués et juristes sont présents pour répondre aux questions et demandes d'information des élus locaux…

- **Belgique - Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie - Bruxelles - Le rapport annuel 2016 remis officiellement**
  Source :https://www.le-mediateur.be/page/le-rapport-annuel-2016-remis-officiellement.html (page consultée le 23/11/2017)

Ce mercredi 22 novembre 2017, Marc BERTRAND, Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles, a remis officiellement le rapport annuel 2016 de l'institution aux Présidents des Parlements…

- **Georgie – Parliamentary majority to make decision about candidacy on post of Ombudsman = La majorité parlementaire est appelée à prendre une décision concernant la candidature au poste de l'Ombudsman** (Traduction non-officielle)
  Source :https://1tv.ge/en/news/parliamentary-majority-make-decision-candidacy-post-ombudsman/ (page consultée le 24/11/2017)

The parliamentary majority will presumably make the decision about the candidacy for port of new Public Defender of Georgia today…

- **Tunisie - Bonne gouvernance : Le médiateur administratif appelé à collaborer avec les députés**
  Source :https://www.webmanagercenter.com/2017/11/24/412948/bonne-gouvernance-le-mediateur-administratif-appele-a-collaborer-avec-les-deputes/ (page consultée le 24/11/2017)

Le Médiateur administratif, Abdessattar Ben Moussa, a estimé nécessaire de modifier le décret relatif à la création de la fonction de Médiateur Administratif dans le but d'établir une collaboration entre ce dernier et les parlementaires, un des acteurs importants de la bonne gouvernance…

- **Afrique du Sud - Western Cape Police Ombudsman – Press Statement : Invitation for public comment on the decline in the number of active reservists = Le Médiateur de la Police du Cap-Occidental - Communiqué de presse : invitation pour commentaires du public au sujet de la diminution du nombre de réservistes actifs** (Traduction non-officielle)
  Source :https://www.westerncape.gov.za/police-ombudsman/news/press-statement-invitation-public-comment-decline-number-active-reservists (page consultée le 24/11/2017)

Earlier this month, my office was requested by the Chairperson of the Standing Committee on Community Safety to investigate the decline in the number of active reservists in the Western Cape. The investigation by the WCPO will focus…

- **Argentine - Province de Santa Fe - La Defensoría del Pueblo podrá hacer demandas colectivas = Le Bureau du Défenseur du Peuple pourra faire des recours collectifs** (Traduction non-officielle)
  Source :http://www.defensoriasantafe.gob.ar/articulos/noticias-de-la-defensoria/la-defensoria-del-pueblo-podra-hacer-demandas-colectivas (page consultée le 26/11/2017)

El defensor del Pueblo de Santa Fe, Raúl Lamberto, elogió la decisión de los legisladores de la Cámara de Senadores y de Diputados por la sanción de la reforma de la ley 10.396 que otorga legitimación procesal activa a la institución que él conduce para interponer acciones judiciales colectivas. Esto dota al organismo la potestad de accionar ante la Justicia en representación de los ciudadanos en casos de vulneración colectiva de sus derechos…

- **Canada - Le pavillon Argyll de Sherbrooke sous enquête par le Protecteur du Citoyen**
  Source :http://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1069433/le-pavillon-argyll-de-sherbrooke-sous-enquete-par-le-protecteur-du-citoyen (page consultée le 26/11/2017)

Le Protecteur du Citoyen a le pavillon Argyll dans sa mire. Jeudi dernier, un de ses représentants s'est rendu à Sherbrooke pour discuter avec des membres du personnel de l'organisation du travail et de la qualité des soins offerts…

- **Bénin : Nécessité d'augmenter le budget 2018 du Médiateur de la République**
  Source :https://lanouvelletribune.info/2017/11/benin-necessite-augmenter-budget-mediateur/ (page consultée le 27/11/2017)

Conformément au calendrier de passage établi par la commission budgétaire à l'Assemblée nationale, le Médiateur de la République Joseph Gnonlonfoun sera ce jour face aux députés de la commission budgétaire…

- **Espagne - El Defensor del Pueblo inicia una actuación de oficio con todas las Comunidades Autónomas para examinar la situación de las residencias de mayores = Le Défenseur du Peuple d'Espagne lance une action d'auto-saisine avec toutes les Communautés Autonomes afin d'examiner la situation des établissements pour personnes âgées** (Traduction non-officielle)
  Source :https://www.defensordelpueblo.es/noticias/situacion-las-residencias-mayores/ (page consultée le 27/11/2017)

El Defensor del Pueblo (e.f.), Francisco Fernández Marugán, ha iniciado una actuación de oficio con todas las Comunidades Autónomas y las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla para examinar las características y dotación de las residencias de mayores…

- **Espagne - El Defensor del Pueblo recomienda modificar la Ley del Medicamento para ampliar la protección de los colectivos más vulnerables = Le Défenseur du Peuple d'Espagne recommande de modifier la Loi sur les Médicaments en vue de renforcer la protection des catégories vulnérables** (Traduction non-officielle)
  Source :https://www.defensordelpueblo.es/noticias/copago-farmaceutico/ (page consultée le 30/11/2017)

El Defensor del Pueblo (e.f.), Francisco Fernández Marugán, ha recomendado al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad que promueva la modificación de la Ley de garantías y uso racional de los medicamentos, conocida como Ley del Medicamento, para ampliar la protección de los colectivos vulnerables y garantizar que estas personas puedan acceder a los medicamentos que precisan…

- **Argentine - Province de Santa Fe - Se atendieron más de 1.100 casos de mujeres víctimas de violencia en el último año en la provincia = Plus de 1.100 cas de femmes victimes de violence ont été reçus dans la Province, durant l'année écoulée** (Traduction non-officielle)
  Source :http://www.defensoriasantafe.gob.ar/articulos/noticias-de-la-defensoria/se-atendieron-mas-de-1100-casos-de-mujeres-victimas-de-violencia (page consultée le 30/11/2017)

En el marco del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia Contra la Mujer que se conmemora todos los 25 de noviembre, el Defensor del Pueblo de la provincia de Santa Fe, Raúl Lamberto, acompañado de directores y funcionarios de los centros de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito de la institución, brindó este martes en la sede Santa Fe estadísticas de los casos vinculados con mujeres víctimas de violencia que fueron tratados en los últimos doce meses…

II- Veille législative et réglementaire

• Veille législative et réglementaire étrangère

• Journal Officiel de la République Française (JORF)

Agriculture et alimentation

- **Mise en cohérence des dispositions réglementaires du code rural et de la pêche maritime relatives à la durée du travail**

  Source :https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?id=JORFTEXT000035998670

Décret n° 2017-1554 du 9 novembre 2017 relatif à la durée du travail en agriculture *(JORF n°0264 du 11 novembre 2017 texte n° 26).*

Action et comptes publics

- **Modalités de mise en œuvre d'un traitement de données à caractère personnel destiné au calcul de la cotisation prévue à l'article L. 380-2 du code de la sécurité sociale et d'un traitement de données à caractère personnel destiné au contrôle de la prise en charge des frais de santé et modifiant le décret n° 2015-390 du 3 avril 2015**

  Source :https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?id=JORFTEXT000035967518

Décret n° 2017-1530 du 3 novembre 2017 autorisant la mise en œuvre d'un traitement de données à caractère personnel destiné au calcul de la cotisation prévue à l'article L. 380-2 du code de la sécurité sociale, d'un traitement de données à caractère personnel destiné au contrôle de la résidence et modifiant le décret n° 2015-390 du 3 avril 2015 *(JORF n°0258 du 4 novembre 2017 texte n° 20).*

- **Prolongation en 2017 de l'indemnité dite de garantie individuelle du pouvoir d'achat**

  Source :https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?id=JORFTEXT000036039065

Décret n° 2017-1582 du 17 novembre 2017 modifiant le décret n° 2008-539 du 6 juin 2008 relatif à l'instauration d'une indemnité dite de garantie individuelle du pouvoir d'achat *(JORF n°0269 du 18 novembre 2017 texte n° 22).*

- **Modalités de fonctionnement de l'établissement de retraite additionnelle de la fonction publique**
  Source :https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?id=JORFTEXT000036069050

Décret n° 2017-1591 du 20 novembre 2017 relatif à certaines modalités de fonctionnement de l'établissement de retraite additionnelle de la fonction publique *(JORF n°0272 du 22 novembre 2017 texte n° 30).*

Cohésion des territoires

- **Elaboration, contenu et mise en œuvre des plans départementaux d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées**
  Source :https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?id=JORFTEXT000036026642

Décret n° 2017-1565 du 14 novembre 2017 relatif aux plans départementaux d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées *(JORF n°0267 du 16 novembre 2017 texte n° 13).*

Intérieur

- **Mesures d'application des articles 150, 194 et 195 de la loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté**
  Source :https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?id=JORFTEXT000035967026

Décret n° 2017-1522 du 2 novembre 2017 relatif aux personnes n'ayant en France ni domicile ni résidence fixe et pris pour l'application des articles 150, 194 et 195 de la loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté *(JORF n°0258 du 4 novembre 2017 texte n° 1).*

- **Extension des missions du service à compétence nationale dénommé «service national des enquêtes administratives de sécurité »**
  Source :https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?id=JORFTEXT000036074546

Décret n° 2017-1594 du 21 novembre 2017 modifiant le décret n° 2017-668 du 27 avril 2017 portant création du service à compétence nationale dénommé « service national des enquêtes administratives de sécurité » *(JORF n°0273 du 23 novembre 2017 texte n° 3).*

Justice

- **Modification des dispositions réglementaires du code général des collectivités territoriales dans sa rédaction issue du décret n° 2015-557 du 20 mai 2015 relatif à la redevance de stationnement des véhicules sur voirie prévue à l'article L. 2333-87 du code général des collectivités territoriales et du décret n° 2015-646 du 10 juin 2015 relatif à la Commission du contentieux du stationnement payant**
  Source : https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?id=JORFTEXT000035967310

Décret n° 2017-1525 du 2 novembre 2017 modifiant les dispositions réglementaires du code général des collectivités territoriales relatives à la redevance de stationnement des véhicules sur voirie et à la commission du contentieux du stationnement payant *(JORF n°0258 du 4 novembre 2017 texte n° 9).*

Solidarités et santé

- **Cadre juridique pour la mise en œuvre du vote électronique par internet lors des élections des représentants du personnel au sein des instances de représentation du personnel de la fonction publique hospitalière**
  Source : https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?id=JORFTEXT000036021023

Décret n° 2017-1560 du 14 novembre 2017 relatif aux conditions et modalités de mise en œuvre du vote électronique par internet pour l'élection des représentants du personnel au sein des instances de représentation du personnel de la fonction publique hospitalière *(JORF n°0266 du 15 novembre 2017 texte n° 11).*

Terrorisme

- **Sécurité intérieure et lutte contre le terrorisme**
  Source : https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?id=JORFTEXT000035932811

LOI n° 2017-1510 du 30 octobre 2017 renforçant la sécurité intérieure et la lutte contre le terrorisme *(JORF n°0255 du 31 octobre 2017 texte n° 1).*

Travail

- **Composition et fonctionnement des observatoires d'analyse et d'appui au dialogue social et à la négociation**

  Source : https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?id=JORFTEXT000036108846

Décret n° 2017-1612 du 28 novembre 2017 relatif à la mise en place des observatoires d'analyse et d'appui au dialogue social et à la négociation *(JORF n°0278 du 29 novembre 2017 texte n° 24).*

III- Publications officielles

Présentations établies par l'équipe de veille.

• Enquêtes

- **Québec - Aide sociale : le Ministère doit respecter l'entente de paiement du remboursement d'une dette,** *enquête publiée le 6 Novembre 2017*

  Source :https://protecteurducitoyen.qc.ca/fr/enquetes-et-recommandations/resultats-d-enquetes/aide-sociale-le-ministere-doit-respecter-entente-de-paiement-remboursement-dette

Une dame rembourse depuis près de 25 ans une dette liée à l'aide sociale. Elle soumet au Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale une offre de règlement final, que ce dernier refuse. Elle porte plainte au Protecteur du Citoyen…

- **Belgique - Médiateur fédéral - Histoire vécue : des impôts trop élevés en raison d'une fraude à l'identité,** *enquête publiée le 07 Novembre 2017*

  Source :http://www.federalombudsman.be/fr/content/histoire-vecue-des-impots-trop-eleves-en-raison-d-une-fraude-l-identite

Selon les données en sa possession, le SPF Finances n'a commis aucune erreur. Le calcul d'impôt est bien correct. Eugène retire sa réclamation. Mais plus tard, il apprend qu'une personne malintentionnée a utilisé son identité…

- **Royaume - UNI - LGO[23] - London council leaves family in limbo without appropriate support = Le Conseil de Londres laisse la famille dans l'incertitude, sans assistance appropriée,** *enquête publiée le 09 Novembre 2017* (Traduction non-officielle)

  Source :http://www.lgo.org.uk/information-centre/news/2017/nov/london-council-leaves-family-in-limbo-without-appropriate-support

A young woman with life-limiting conditions has been unable to take part in some of her favourite activities for more than a year because London Borough of Croydon failed to support her and her father properly, the Local Government and Social Care Ombudsman has said…

[23] Local Government and Social Care Ombudsman = L'Ombudsman du Gouvernement Local et Affaires Sociales. (Traduction non-officielle)

- **Ombudsman Radio - Canada : La science des ouragans : Révision de Guy Gendron, ombudsman | Services français,** *enquête publiée le 10 Novembre 2017*

  Source :http://www.ombudsman.cbc.radio-canada.ca/fr/revision-des-plaintes/2017/la-science-des-ouragans-ici-rdi/

Révision par l'Ombudsman de Radio-Canada d'une plainte à l'effet que lors d'une émission spéciale sur l'ouragan Irma, diffusée sur les ondes d'ICI RDI le 10 septembre 2017, le journaliste Charles Tisseyre aurait présenté de manière inexacte cet ouragan comme le plus gros jamais enregistré et qu'il aurait aussi manqué d'impartialité…

- **Québec - Terres de l'État : le Ministère doit assumer sa responsabilité lors de délais déraisonnables,** *enquête publiée le 13 Novembre 2017*

  Source :https://protecteurducitoyen.qc.ca/fr/enquetes-et-recommandations/resultats-d-enquetes/terres-etat-ministere-doit-assumer-responsabilite-delais-deraisonnables

Deux ans après avoir fait une demande d'achat d'un terrain appartenant à l'État, une dame attend toujours la réponse du Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles. Elle porte plainte au Protecteur du Citoyen…

- **Québec - Jeunes en difficulté : les parents vivant avec des troubles de santé mentale doivent aussi obtenir du soutien,** *enquête publiée le 20 Novembre 2017*

  Source :https://protecteurducitoyen.qc.ca/fr/enquetes-et-recommandations/resultats-d-enquetes/jeunes-difficulte-parents-troubles-sante-mentale-soutien

Une mère ayant des problèmes de santé mentale perd la garde de ses enfants. Elle considère qu'elle n'a pas reçu les services qui auraient pu lui permettre d'offrir un encadrement familial stable à ses enfants. Elle porte plainte au Protecteur du Citoyen…

- **Royaume-Uni - LGO – Woman charged for hours of care she did not receive = Une femme s'est vue facturer des heures de soins qu'elle n'a pas reçus** *enquête publiée le 22 Novembre 2017* (Traduction non-officielle)

  Source :http://www.lgo.org.uk/information-centre/news/2017/nov/woman-charged-for-hours-of-care-she-did-not-receive

A Suffolk woman, who was charged for homecare despite workers falsifying records, should have some of her fees refunded, the Local Government and Social Care Ombudsman has said…

- **Québec - Détention : aucun siège dans une aire commune,** *enquête publiée le 27 Novembre 2017*

  Source :https://protecteurducitoyen.qc.ca/fr/enquetes-et-recommandations/resultats-d-enquetes/detention-aucun-siege-aire-commune

Pour des raisons de sécurité, un établissement de détention a retiré toutes les chaises d'un secteur d'hébergement, forçant les personnes y étant incarcérées à s'asseoir au sol pour prendre leurs repas pendant de nombreux mois. Certaines d'entre elles portent plainte au Protecteur du Citoyen…

- **Royaume-Uni - LGO - Young family unlawfully evicted while living in Maidstone flat = Une jeune famille qui habitait un appartement à Maidstone s'est vue illégalement expulsée,** *enquête publiée le 28 Novembre 2017* (Traduction non-officielle)

  Source :http://www.lgo.org.uk/information-centre/news/2017/nov/young-family-unlawfully-evicted-while-living-in-maidstone-flat

A homeless family should not have been forcibly evicted at short notice from temporary accommodation arranged by Maidstone Borough Council, the Local Government and Social Care Ombudsman has said…

• Guide

- **France - Mouvement des entreprises de France (MEDEF) - « *Guide médiation de la consommation* »,** *publié en ligne le 7 Avril 2017*

  Source :http://www.medef.com/uploads/media/node/0001/01/1a09d355467da2dc578a0eccd2e326ef44f5e7a3.pdf

Présentation

Le MEDEF est une confédération entre les organisations professionnelles et les organisations territoriales d'entreprises nationales qui délèguent au MEDEF « *la responsabilité de conduire toutes études et actions en faveur du bien commun des entreprises* [24] ».

Soucieux de satisfaire les consommateurs et pouvoir accompagner la généralisation de la « *médiation de la consommation* » en vigueur depuis janvier 2016, Le MEDEF vise, dans le cadre de sa mission et à travers la préparation de ce guide, à informer de façon précise et à sensibiliser ses adhérents (professionnels) sur le processus de médiation et sur les obligations qui leur incombent.

Rappelons que la médiation de la consommation est un nouveau dispositif de règlement amiable des litiges entre un professionnel et son client consommateur sans

[24] http://www.medef.com/uploads/media/node/0001/04/7227652cfd4b8d458474b68a2c61e5eee20c2f15.pdf

avoir recours à la voie judiciaire. Elle résulte de la transposition en droit français de la directive européenne 2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation « RELC ».

Par ailleurs, le Médiateur du groupe ENGIE[25], a pu apporter sa contribution à ce guide en témoignant de l'intérêt d'une « *médiation dite d'entreprise* » et en rappelant les avantages d'une médiation indépendante, qui se veut un « *levier de progrès pour une entreprise indirectement au service d'une haute exigence d'orientation clients* ».

Ce guide de 66 pages est ventilé en six parties :

- ✓ Qu'est-ce que la médiation de la consommation ?
- ✓ Le choix du médiateur de la consommation ;
- ✓ L'information des consommateurs par les professionnels ;
- ✓ La saisine du médiateur de la consommation par le consommateur ;
- ✓ Le processus de médiation de la consommation ;
- ✓ La proposition de solution rendue par le Médiateur de la consommation ;
- ✓ Témoignages.

• Interviews

- **Maroc - Centre marocain de médiation bancaire** - ***«l'Acte de médiation ne se présume pas»,*** *publié le 20 Novembre 2017*

  Source :http://leseco.ma/tous-les-cahiers-des-eco/244-finance/interview/61525-l-acte-de-mediation-ne-se-presume-pas.html

Main levée, clôture des comptes…les litiges entre établissements de crédit et clients ne cessent de se décupler. Le marché financier s'organise désormais autour du médiateur bancaire pour solder ce type de conflits et préserver la relation banque/client. Créé en 2014, le centre marocain de médiation bancaire (CMMB) semble avoir ses preuves après une première tentative (en 2009). **Bilan d'étape avec Mohamed El Ghorfi, Directeur exécutif du Centre**…

[25] Fournisseur d'énergie, distributeur et transporteur de gaz naturel… https://particuliers.engie.fr/assistance-client/conseils/historique/engie-fournisseur-distributeur-gaz-electricite.html

- **France - Interview "*Le Médiateur des entreprises cherche à restaurer la confiance*",** *publié le 30 Novembre 2017*

  Source :https://www.lejournaldesentreprises.com/france/article/le-mediateur-des-entreprises-cherche-restaurer-la-confiance-110275

Inciter les TPE et PME à davantage solliciter la médiation publique, tel est le message que porte la médiation des relations inter-entreprises depuis 2010. Retards de paiement, ruptures abusives de contrats, problèmes de pénalités dans les marchés… la soixantaine de médiateurs répartie dans toutes les régions peuvent se saisir de ces points de discordance entre entreprises. **Rencontre avec Pierre Pelouzet, médiateur des entreprises**…

• Plan d'action

- **Australie - L'Ombudsman de l'Etat du Victoria - Accessibility Action Plan 2017-2020 = Plan d'action sur l'Accessibilité 2017-2020,** *publié en ligne le 24 Octobre 2017*

  Source :https://www.ombudsman.vic.gov.au/getattachment/e3eed4c9-2104-4016-8b75-e30bd39d57cf

Présentation

L'accès aux services publics de base reflète la concrétisation de la Charte victorienne des Droits de l'Homme, et particulièrement les droits à la reconnaissance et à la l'égalité devant la loi pour les personnes atteintes d'une incapacité.

C'est pourquoi, l'accessibilité constitue l'aspect central de la vision de l'Ombudsman de l'Etat du Victoria, qui veut doter ce Bureau d'un système rapide, équitable, accessible et compris par tous les Victoriens, notamment les couches les plus vulnérables.

Le présent plan d'action a été établi par le Bureau de l'Ombudsman dans le but de faciliter aux personnes en situation de handicap l'accessibilité sous différentes facettes. Ces dernières sont traduites en trois (3) objectifs principaux dont la réalisation contribuera à faire changer les attitudes et les pratiques discriminatoires envers la population souffrant d'un handicap. Il s'agit, pour les personnes visées, de pouvoir :

- Contacter le Bureau de L'Ombudsman et faire usage des services offerts ;
- Travailler éventuellement au sein de ce Bureau ;
- S'engager et collaborer avec ledit Bureau.

« A travers ce plan, nous exposons notre vision pour un Bureau qui se veut avec moins d'obstacles pour les personnes en situation de handicap, qui leur apporte de l'appui au travail et qui

promeut l'engagement en leur faveur. C'est un long périple. Notre but est ambitieux, mais il est temps de prendre les mesures »[26](Traduction non-officielle), affirme Mme Deborah Glass Ombudsman de l'Etat du Victoria.

Un groupe de travail chargé du Plan d'Action sur l'Accessibilité a été mis en place pour élaborer, mettre en oeuvre et suivre les progrès réalisés à ce sujet. Il comprend dix (10) membres représentant les différents services du Bureau de l'Ombudsman. Trois d'entre eux sont atteints d'une incapacité. Leur implication à ce travail permettra d'identifier avec beaucoup de précision les difficultés rencontrées par les personnes à besoins spécifiques et la façon d'améliorer la situation pour cette catégorie fragile.

Dans 13 pages, ce document est structuré ainsi qu'il suit :

- ✓ Plan d'Action sur l'Accessibilité ;
- ✓ Message de l'Ombudsman ;
- ✓ Notre Bureau ;
- ✓ Notre vision ;
- ✓ Cadre legal et principes directeurs ;
- ✓ Définition des besoins en matière d'accessibilité ;
- ✓ L'accessibilité et l'Ombudsman ;
- ✓ Nos objectifs ;
- ✓ Groupe de travail sur le plan d'action relatif à l'accessibilité ;
- ✓ Surveillance de notre Plan d'Action relatif à l'Accessibilité ;
- ✓ Actions pour atteindre nos objectifs.

[26] "*Through this plan, we set out our vision for an office that has less barriers for people with a disability, that supports people with a disability in the workplace, and promotes engagement with people with a disability. It is a journey, and our goal is ambitious, but it's time to take the steps*".

• Rapports annuels d'activité

• Médiateur provincial

- **Canada - Rapport annuel 2016-2017 de l'Ombudsman de l'Ontario,** *publié le 27 juin 2017*

  Source :https://www.ombudsman.on.ca/Files/sitemedia/Documents/Resources/Reports/Annual/AR2017-FR-Final.pdf

Présentation

Le présent rapport marque la 1ère année complète depuis la prise de fonctions de M. Paul Dubé et l'élargissement du mandat de son Bureau au-delà de l'administration du Gouvernement provincial, pour atteindre les municipalités, les universités et les conseils scolaires, permettant ainsi d'améliorer la responsabilisation et les services pour les ontariens, tout en garantissant leur efficacité.

Au cours de l'exercice écoulé allant du 1er avril 2016 au 31 mars 2017, le Bureau de l'Ombudsman a reçu 21328 plaintes et demandes du public, qu'il a traitées rapidement sans recourir à une enquête officielle.

Par ailleurs, l'Ombudsman de l'Ontario a lancé et présenté depuis le 1er avril 2016 plusieurs enquêtes systémiques approfondies au terme desquelles 114 recommandations ont été formulées. Celles-ci, acceptées par le Gouvernement, elles sont à des étapes diverses d'application. De même, deux examinateurs indépendants nommés par la Province ont tiré parti et complété les recommandations de l'Ombudsman qui s'articulent autour de la surveillance exercée sur la police et du recours à l'isolement dans les prisons de la Province. Leur mise en œuvre permettra sans doute d'apporter des changements constructifs dans les deux secteurs précités.

Enfin, cette publication inclut les détails du plan quinquennal dressé par l'Ombudsman qui comprend plusieurs initiatives dont la création d'une base de données en ligne relative aux décisions des réunions municipales à huis clos.

Ce rapport de 76 pages détaille les titres suivants :

- ✓ Message de l'Ombudsman
  - A propos de notre bureau
  - A propos de ce rapport
- ✓ Faits saillants du rapport
- ✓ Bilan de l'année – Cas par sujet
  - Statistiques de cas

- Médiateur sectoriel

- **Belgique - Rapport d'activités 2016 du Service Fédéral de Médiation de l'Energie,** *publié en ligne le 28 Avril 2017*
  Source :https://www.mediateurenergie.be/sites/default/files/content/download/files/fodb04_6001_ra16_fr_v51.pdf

Présentation

Durant l'exercice 2016, le Service Fédéral de Médiation de l'Energie a reçu au total 5526 plaintes contre 4211 en 2015 marquant une augmentation de 31%. Cette hausse s'explique par un certain nombre de politiques entamées en 2015 et 2016 relatives à l'alourdissement de la facture d'électricité, à la suppression de l'électricité gratuite, à l'augmentation de la redevance au Fonds Energie pour une consommation petite et moyenne et à l'évolution des tarifs de distribution.

Les plaintes reçues concernent essentiellement les volets suivants :

- ✓ Les données de comptage et leur traitement ;
- ✓ La transparence ou la clarté des prix et des tarifs appliquées ;
- ✓ Le processus de facturation ;
- ✓ Les problèmes de paiement ;
- ✓ Les pratiques de marché, de vente et de marketing ;
- ✓ Les changements de fournisseur ;
- ✓ La qualité des services par le biais des calls centers et d'autres moyens de communication ;
- ✓ Les compétences purement régionales comme les raccordements ou coupures au réseau de distribution, les pannes de courant, l'énergie verte et les tarifs des réseaux de distribution.

En ce qui concerne la segmentation des plaintes selon le résultat, 77% des plaintes recevables ont été positivement clôturées grâce à un règlement à l'amiable.

Par ailleurs, le Service de médiation a formulé 122 recommandations en 2016. « *Seulement 7 recommandations ont été suivies par les entreprises, tandis que 116 recommandations n'ont pas été suivies par l'entreprise d'énergie. Même dans ces cas, le Service de Médiation ne peut que clôturer le dossier, mais le plaignant dispose de la possibilité de faire usage utile d'une recommandation dans une procédure judiciaire à l'égard de l'entreprise d'énergie concernée* ».

En conséquence, et afin de remédier à la situation, le Service de médiation a formulé un avis politique aux Ministres fédéraux compétents pour l'énergie et pour la protection des consommateurs, à travers lequel il préconise l'amélioration et le

renforcement de l'Accord du Consommateur, en adoptant certaines mesures inhérentes à la consommation d'énergie.

Ce rapport de 153 pages est structuré comme suit :

- ✓ Introduction ;
- ✓ Plaintes reçues par le Service de Médiation de l'Energie ;
- ✓ Plaintes pour médiation (plaintes recevables) ;
- ✓ Exemples d'accords à l'amiable ;
- ✓ Résumés de recommandations ;
- ✓ Avis politique ;
- ✓ Traitement des plaintes et interaction avec les services fédéraux et régionaux ;
- ✓ Autres activités du Service de Médiation de l'Energie ;
- ✓ Diffusion du rapport d'activités.

• Médiateur spécialisé

- **Canada - Commissariat aux langues officielles - Rapport annuel 2016-2017,** *déposé au Parlement le 8 Juin 2017*
  Source :http://www.ocol-clo.gc.ca/sites/default/files/rapport-annuel-1617.pdf

Présentation

Institué en 1969 par la Loi sur les langues officielles, le Commissariat aux langues officielles agit à titre d'Ombudsman pour protéger les droits linguistiques des Canadien.nes et promouvoir l'égalité du français et de l'anglais au sein de la société canadienne, qui célèbre cette année le 150e anniversaire de la Confédération Canadienne.

Le présent rapport constitue le bilan de la première année d'exercice de la Commissaire aux langues officielles par intérim, Mme Ghislaine Saikaley, nommée après le départ de M. Graham Fraser en décembre 2016.

En ce qui concerne l'exercice 2016-2017, le Commissariat a vu son environnement de travail évoluer à une cadence rapide. L'élaboration du prochain Plan d'Action sur les langues officielles et la modernisation du nouveau programme de contestation judicaire constituent des avancées absolument remarquables.

D'un autre côté, ce rapport annuel fait état d'une augmentation des plaintes reçues par le Commissariat, qui s'élèvent à 1018 plaintes recevables avec un taux de 85%. «*Certaines institutions fédérales ont des difficultés à se conformer à leurs obligations linguistiques* », constate Mme la Commissaire au cours de ses interventions.

Par ailleurs, Mme Ghislaine Saikaley conclut sa préface par la recommandation qu'elle adresse au Premier Ministre ainsi qu'au Président du Conseil du Trésor, à la Ministre du Patrimoine canadien et à la Ministre de la Justice et Procureure générale du Canada, à l'approche du 50° anniversaire de la Loi sur les langues officielle (1969-2019), pour *« évaluer la pertinence de moderniser la Loi dans l'optique d'adopter une position claire en 2019 »,* et ce en vue de maintenir l'efficacité de la Loi sur les langues officielles par rapports aux changements que connait la société canadienne.

Enfin, ce rapport de 31 pages est divisé en trois grands chapitres :

- ✓ 150e anniversaire de la Confédération canadienne ;
- ✓ De nouvelles possibilités en langues officielles ;
- ✓ Leadership dans la fonction publique.

• Rapport d'investigation

- **Canada - Toronto - An Investigation into the City's Process for Handling Development Charge Complaints and Education Development Charge Complaints = Enquête sur le processus utilisé par la Municipalité pour le traitement des plaintes relatives aux redevances d'aménagement et aux redevances d'aménagement scolaires,** *publié en ligne le 23 Juin 2017* (Traduction non-officielle)
  Source :http://www.ombudsmantoronto.ca/getattachment/Investigative-Work/Investigative-Reports/Reports-Folder/An-Investigation-into-the-City-s-Process-for-Handl/DevelopmentCharge-ComplaintProcessInvestigation.pdf.aspx?lang=en-US&ext=.pdf

Présentation

Conformément à la législation provinciale, les redevances d'aménagement sont des frais imposés par la Municipalité aux propriétaires fonciers et aux promoteurs à la date où un permis de construire est délivré.

L'enquête objet de ce rapport a été lancée dans le but d'examiner la manière dont la Municipalité traite les plaintes relatives aux redevances d'aménagement, ainsi que le processus par lequel elle aboutit ou non à la tenue d'une audience.

Auparavant, un citoyen avait déposé une plainte au Bureau de l'Ombudsman de Toronto après qu'il s'est vu refuser une audience au sujet d'une redevance d'aménagement. En principe, le Conseil de la Municipalité peut tenir une audience au cours de laquelle il donne au plaignant l'occasion de présenter ses observations.

Au terme de cette enquête systémique marquée par la coopération du personnel de la Ville, M. l'Ombudsman a conclu que le processus actuel mis en oeuvre par la Ville en matière de traitement des plaintes relatives aux redevances d'aménagement manque de cohérence et de transparence. Par conséquent, il a recommandé à la Corporate Finance Division (Division de la Finance Corporative) qui a la responsabilité principale en matière de plaintes relatives aux redevances d'aménagement, de prendre des mesures concernant les points ci-après:

- ✓ La rédaction des procédures ;
- ✓ L'examen des méthodes de filtrage et leur conformité à la législation applicable ;
- ✓ L'affichage des procédures par écrit ;
- ✓ La diffusion de l'information sur le site web de la municipalité ;
- ✓ L'offre du conseil au plaignant ;
- ✓ La présentation des excuses au plaignant par écrit au cas où des informations contradictoires lui ont été communiquées.

Dans 24 Pages, ce rapport est structure ainsi qu'il suit :

- ✓ Note de synthèse ;
- ✓ Introduction ;
- ✓ Exemple de plainte ;
- ✓ Processus des plaintes relatives aux redevances d'aménagement ;
- ✓ Aperçu des plaintes ;
- ✓ Rapport suggéré par le personnel concernant les pratiques en vigueur ;
- ✓ Discussions de l'Ombudsman de Toronto avec les divisions concernées ;
- ✓ Analyse, constatations et recommandations ;
- ✓ Conclusion ;
- ✓ Recommandations ;
- ✓ Réponse de la Municipalité.

IV- Veille jurisprudentielle

• Jurisprudence administrative étrangère

• République Française : Décisions du Conseil d'Etat

Aide sociale

- **Aide sociale à l'enfance : compétence des autorités de police générale : protection de la dignité humaine : absence de traitements inhumains ou dégradants : prise en charge de la protection des mineures,** *Conseil d'État, 2ème - 7ème chambres réunies, 08/11/2017, 406256*
  Source :https://www.legifrance.gouv.fr/affichJuriAdmin.do?idTexte=CETATEXT000035991020&fastReqId=905702349&fastPos=2&oldAction=rechJuriAdmin

Résumé : Il appartient, en tout état de cause, aux autorités titulaires du pouvoir de police générale, garantes du respect du principe constitutionnel de sauvegarde de la dignité humaine, de veiller, notamment, à ce que le droit de toute personne à ne pas être soumise à des traitements inhumains ou dégradants soit garanti…

Compétence

- **Code de justice administrative (CJA) : réduction du délai de traitement des recours pouvant retarder la construction de logements bénéficiant d'un droit à construire,** *Conseil d'État, 1ère chambre, 08/11/2017, 409654*
  Source :https://www.legifrance.gouv.fr/affichJuriAdmin.do?idTexte=CETATEXT000035991036&fastReqId=905702349&fastPos=20&oldAction=rechJuriAdmin

Résumé : L'article R. 811-1-1 du code de justice administrative (CJA), qui a pour objectif, dans les zones où la tension entre l'offre et la demande de logements est particulièrement vive, de réduire le délai de traitement des recours…

- **Code de justice administrative (CJA) : recours contre les permis d'aménager un lotissement,** *Conseil d'État, 1ère chambre, 08/11/2017, 410433*
  Source :https://www.legifrance.gouv.fr/affichJuriAdmin.do?idTexte=CETATEXT000035991039&fastReqId=905702349&fastPos=30&oldAction=rechJuriAdmin

Résumé : L'article R. 811-1-1 du code de justice administrative (CJA) ne subordonne pas la compétence des tribunaux administratifs pour statuer en premier et dernier ressort sur les recours contre les permis d'aménager un lotissement…

- **Recours contre le refus d'accès à l'information opposé par le responsable d'un traitement intéressant la sûreté de l'Etat, la défense ou la sécurité publique : compétence du Conseil d'Etat : compétence du tribunal administratif,** *Conseil d'État, Formation spécialisée, 06/11/2017, 409075*

  Source : https://www.legifrance.gouv.fr/affichJuriAdmin.do?idTexte=CETATEXT000035991033&fastReqId=905702349&fastPos=58&oldAction=rechJuriAdmin

Résumé : Droit d'accès aux données contenues dans un traitement automatisé intéressant la sûreté de l'Etat, la défense ou la sécurité publique (art. 41 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978)…

- **Allocation personnalisée d'autonomie (APA) : recours d'une entreprise tendant à la réparation des préjudices subis à raison du refus d'un département de la faire bénéficier du versement direct de l'APA et de l'élément de la prestation de compensation du handicap (PCH) affecté à des charges liées à un besoin d'aides humaines,** *Conseil d'État, 1ère chambre, 26/10/2017, 407290*

  Source : https://www.legifrance.gouv.fr/affichJuriAdmin.do?idTexte=CETATEXT000035911921&fastReqId=905702349&fastPos=67&oldAction=rechJuriAdmin

Résumé : L'action d'une entreprise, tendant à la condamnation d'un département à l'indemniser des préjudices qu'elle estime avoir subis en raison du refus de cette collectivité de la faire bénéficier du versement direct de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA)…

- **Régie autonome des transports parisiens (RATP) : recours dirigé contre le statut du personnel,** *Conseil d'État, 1ère chambre, 26/10/2017, 410012*

  Source : https://www.legifrance.gouv.fr/affichJuriAdmin.do?idTexte=CETATEXT000035911925&fastReqId=905702349&fastPos=79&oldAction=rechJuriAdmin

Résumé : Il n'appartient pas au Conseil d'Etat de connaître en premier et dernier ressort d'un recours dirigé contre le statut du personnel de la Régie autonome des transports parisiens (RATP), établi, en vertu de l'article 4 du décret du 7 janvier 1959 relatif à l'organisation des transports de voyageurs en Ile-de-France…

Contributions et taxes

- **Notification d'une proposition de rectification (ou notification de redressement) : notification par la voie d'une signification d'acte d'huissier : non-respect des articles du code de procédure civile régissant une telle signification : circonstance sans incidence sur l'interruption de la prescription du droit de reprise, dès lors que la date de la signification est établie,** *Conseil d'État, 10ème - 9ème chambres réunies, 08/11/2017, 401230*

  Source : https://www.legifrance.gouv.fr/affichJuriAdmin.do?oldAction=rechJuriAdmin&idTexte=CETATEXT000035990995&fastReqId=905702349&fastPos=1

Résumé : Dès lors que le livre des procédures fiscales (LPF) ne détermine pas les modalités prescrites pour la notification d'une proposition de rectification, si rien n'interdit qu'elle intervienne par la voie d'une signification par acte d'huissier…

- **Bénéfices non commerciaux : dépenses nécessitées par l'exercice de la profession : amortissements correspondant à des travaux d'aménagement réalisés par un exploitant individuel sur un immeuble dont il est locataire, requis pour l'exercice de son activité,** *Conseil d'État, 3ème - 8ème chambres réunies, 08/11/2017, 395407*

  Source : https://www.legifrance.gouv.fr/affichJuriAdmin.do?idTexte=CETATEXT000035990980&fastReqId=905702349&fastPos=5&oldAction=rechJuriAdmin

Résumé : 1) Les éléments d'actif affectés à l'exercice d'une profession non commerciale et visés au 1 de l'article 93 du code général des impôts (CGI) s'entendent, soit de biens qui, spécifiquement nécessaires à l'activité du contribuable, ne peuvent être distraits par celui-ci de son actif professionnel, soit de biens qui, de la nature de ceux dont l'usage est requis pour l'exercice de cette activité, sont effectivement utilisés à cette fin par le contribuable…

- **Démembrement de la propriété des parts d'une société de personnes détenant un immeuble donné en location : régime fiscal des sociétés de capitaux : part du déficit correspondant aux droits de l'usufruitier,** *Conseil d'État, 10ème - 9ème chambres réunies, 08/11/2017, 399764*

  Source : https://www.legifrance.gouv.fr/affichJuriAdmin.do?idTexte=CETATEXT000035990987&fastReqId=905702349&fastPos=15&oldAction=rechJuriAdmin

Résumé : Il résulte de l'article 8 de code général des impôts (CGI) qu'en cas de démembrement de la propriété des parts d'une société de personnes détenant un immeuble, qui n'a pas opté pour le régime fiscal des sociétés de capitaux, l'usufruitier de ces parts est soumis…

Droits civils et individuels

- **Communication des documents administratifs sous réserve des droits de propriété littéraire et artistique : cas de supports d'enseignement,** *Conseil d'État, 10ème - 9ème chambres réunies, 08/11/2017, 375704, Publié au recueil Lebon*

  Source : https://www.legifrance.gouv.fr/affichJuriAdmin.do?idTexte=CETATEXT000035990967&fastReqId=905702349&fastPos=19&oldAction=rechJuriAdmin

Résumé : L'article 9 de la loi n° 78-753 du 17 juillet 1978, désormais repris à l'article L. 311-4 du code des relations entre le public et l'administration (CRPA), implique, avant de procéder à la communication de supports d'enseignement n'ayant pas déjà fait l'objet d'une divulgation…

Fonctionnaires et agents publics

- **Affectation et mutation : obligation de mettre l'agent à même de demander la communication de son dossier : cas d'un déplacement d'office : agent ayant été préalablement informé de l'intention de l'administration, mais non du lieu de sa nouvelle affectation,** *Conseil d'État, 2ème - 7ème chambres réunies, 08/11/2017, 402103*

  Source : https://www.legifrance.gouv.fr/affichJuriAdmin.do?idTexte=CETATEXT000035991000&fastReqId=905702349&fastPos=18&oldAction=rechJuriAdmin

Résumé : En vertu de l'article 65 de la loi du 22 avril 1905, un agent public faisant l'objet d'une mesure prise en considération de sa personne, qu'elle soit ou non justifiée par l'intérêt du service, doit être mis à même de demander la communication de son dossier, en étant averti en temps utile de l'intention de l'autorité administrative…

Urbanisme et aménagement du territoire

- **Code de l'urbanisme : reconstruction à l'identique d'un bâtiment détruit par un sinistre,** *Conseil d'État, 2ème - 7ème chambres réunies, 08/11/2017, 403599*

  Source : https://www.legifrance.gouv.fr/affichJuriAdmin.do?idTexte=CETATEXT000035991010&fastReqId=905702349&fastPos=12&oldAction=rechJuriAdmin

Résumé : Il résulte de l'article L. 111-3 du code de l'urbanisme que, dès lors qu'un bâtiment a été régulièrement construit, seules des dispositions expresses de la réglementation locale d'urbanisme…

V- Dernières Parutions

• Nouveautés papier

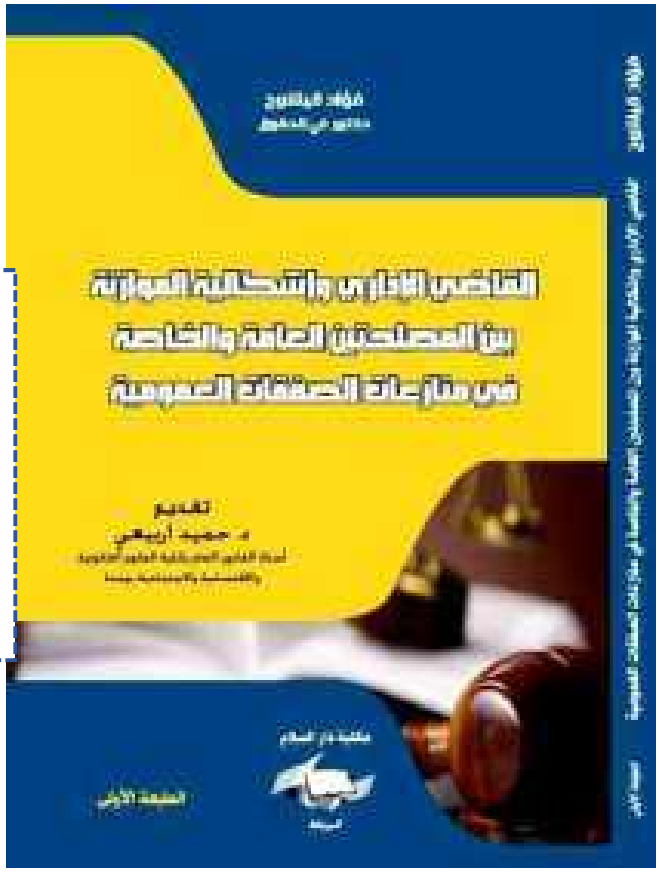
• Editions nationales

✓ Livres

- **القضاء الإداري وإشكالية الموازنة بين المصلحتين العامة والخاصة في منازعات الصفقات العمومية**

Source :http://maroclaw.com/2017/10/01/%D8%A5%D8%B5%D8%AF%D8%A7%D8%B1-%D8%AC%D8%AF%D9%8A%D8%AF-%D8%A7%D9%84%D9%82%D8%B6%D8%A7%D8%A1-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D9%8A-%D9%88%D8%A5%D8%B4%D9%83%D8%A7%D9%84%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D9%84/

http://catalog.fondation.org.ma:81/uhtbin/cgisirsi.exe/?ps=rGIL7FeCjN/BC/280980043/9



- **المؤلف :** قيشوح، فؤاد
- **الناشر/الناسخ :** مكتبة دار السلام
- **تاريخ النشر :** 2017
- **عدد الصفحات :** 357 ص.
- **ردمك :** 978-9954-22-298-0

Õ Le recours en annulation pour excès de pouvoir en droit marocain : étude analytique à la lumière de la jurisprudence marocaine

Source :https://www.facebook.com/photo.php?fbid=1467359776681036&set=gm.1407006432729513&type=3&theater&ifg=1

http://opac.bnrm.ma:8000/cgi-bin/gw_2011_1_4_4/chameleon?sessionid=2017112012580522422&skin=bnrm&lng=fr&inst=consortium&host=localhost%2b1111%2bDEFAULT&patronhost=localhost%201111%20DEFAULT&search=KEYWORD&searchid=H1&function=CARDSCR&sourcescreen=COPVOLSCR&pos=1&itempos=1&rootsearch=KEYWORD

- **Auteur :** Al Maghribi, Aziza
- **Editeur :** Dar Assalam
- **Date de parution :** 2017
- **Nombre de pages :** 158 p.
- **ISBN :** 978-9954-22-295-9

- **القانون الإداري للأملاك**

Source :http://catalog.fondation.org.ma:81/uhtbin/cgisirsi.exe/?ps=7YxUyI4c3e/BC/41820028/9

- **المؤلف :** بوعزاوي، بوجمعة
- تاريخ الصدور : 2013
- **عدد الصفحات :** 200 ص.
- **ردمك :** 3-772-31-9954-978

õ L'essentiel du Droit de la fonction publique au Maroc

Source :https://www.facebook.com/photo.php?fbid=1475435169206830&set=gm.1414619438634879&type=3&theater&ifg=1

http://opac.bnrm.ma:8000/cgi-bin/gw_2011_1_4_4/chameleon?sessionid=2017112013060822630&skin=bnrm&lng=ar&inst=consortium&host=localhost%2b1111%2bDEFAULT&patronhost=localhost%201111%20DEFAULT&search=KEYWORD&searchid=H1&function=CARDSCR&sourcescreen=INITREQ&pos=1&itempos=1&rootsearch=KEYWORD

- **Auteur :** Al Maghribi, Aziza
- **Editeur :** Dar Assalam
- **Date de parution :** 2017
- **Nombre de pages :** 231 p.
- **ISBN :** 978-9954-22-299-7

- **قانون العقوبات التأديبية بالإدارات العمومية**

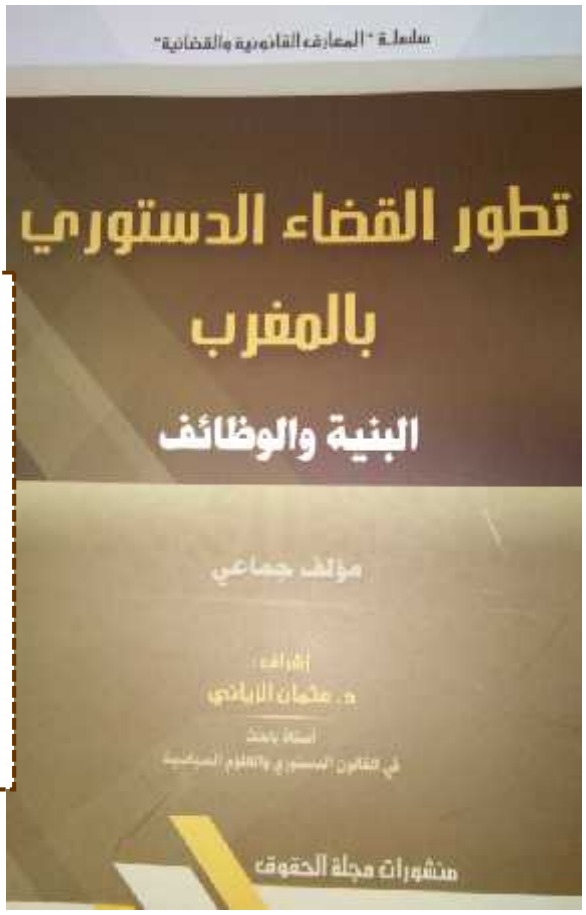
Source :http://catalog.fondation.org.ma:81/uhtbin/cgisirsi.exe/?ps=ycCivNk7dc/BC/41820028/123

- **المؤلف :** السنوسي، بوعلام
- **الناشر/الناسخ :** مطبعة دار النشر المغربية
- **تاريخ الصدور :** 2016
- **عدد الصفحات :** 127 ص.
- **ردمك :** 978-9954-38-915-7

- **تطور القضاء الدستوري بالمغرب :** البنية والوظائف

Source :https://www.lejuriste.ma/2017/11/16/%D8%AA%D8%B7%D9%88%D8%B1-%D8%A7%D9%84%D9%82%D8%B6%D8%A7%D8%A1-%D8%A7%D9%84%D8%AF%D8%B3%D8%AA%D9%88%D8%B1%D9%8A-%D8%A8%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%BA%D8%B1%D8%A8-%D8%A7%D9%84%D8%A8%D9%86%D9%8A%D8%A9-%D9%88/

http://catalog.fondation.org.ma:81/uhtbin/cgisirsi.exe/?ps=IcFtg8hB4b/BC/41820028/123



- **المؤلف :**
  - **إشراف :** الزياني، عثمان
- **الناشر/الناسخ :** مجلة الحقوق (مطبعة النجاح الجديدة)
- **تاريخ الصدور :** 2017
- **عدد الصفحات :** 67-123 ص.
- **السلسلة :** (المعارف القانونية والقضائية ؛ 50)
- **ردمك :** 978-9954-688-12-0

- **الإدارة باللامركزية مع اللاتمركز وسياسة القرب في الخطاب الملكي :** من الجهوية الناشئة إلى الجهوية المتقدمة : 1955-2015

Source :http://catalog.fondation.org.ma:81/uhtbin/cgisirsi.exe/?ps=gUAgaKvGew/BC/41820028/9

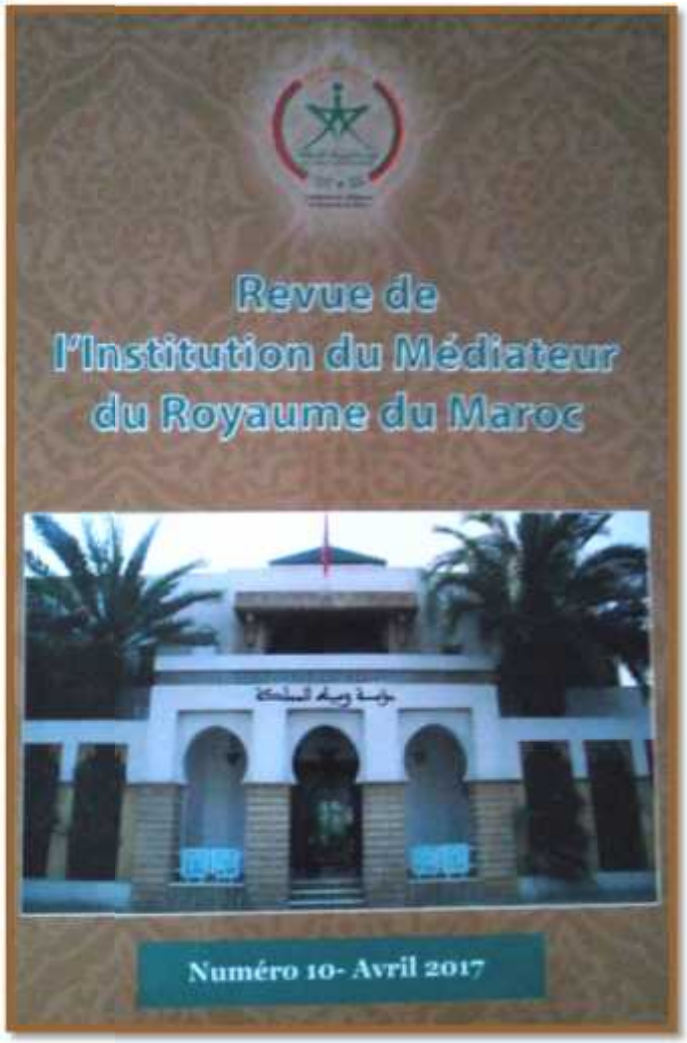
- **المؤلف :** جمجامة، عبد الرحمان
- **الناشر/الناسخ :** مطبعة النجاح الجديدة
- **تاريخ الصدور :** 2016
- **عدد الصفحات :** 414 ص.
- **ردمك :** 978-9954-38-202-8

✓ Revues

- **Parution d'un nouveau numéro de la Revue de l'Institution du Médiateur du Royaume du Maroc**

  Source :http://www.mapexpress.ma/actualite/culture-et-medias/parution-dun-nouveau-numero-de-la-revue-de-linstitution-du-mediateur-du-royaume-du-maroc/ (page consultée le 28/11/2017)

Le 10ème numéro de la revue de l'Institution du Médiateur du Royaume du Maroc vient de paraître contenant des études et des recherches…



- **Gestion publique, transparence et performance :** à la lumière de la nouvelle loi organique relative à la loi de finances

  In : *Revue marocaine d'audit et de développement.- n° 43, 2016*

  Source :http://espacedroitpublic.com/%D8%A2%D8%AE%D8%B1-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%B5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%AF%D8%A8%D9%8A%D8%B1-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%88%D9%85%D9%8A-%D8%8C-%D8%A7%D9%84%D8%B4%D9%81%D8%A7/

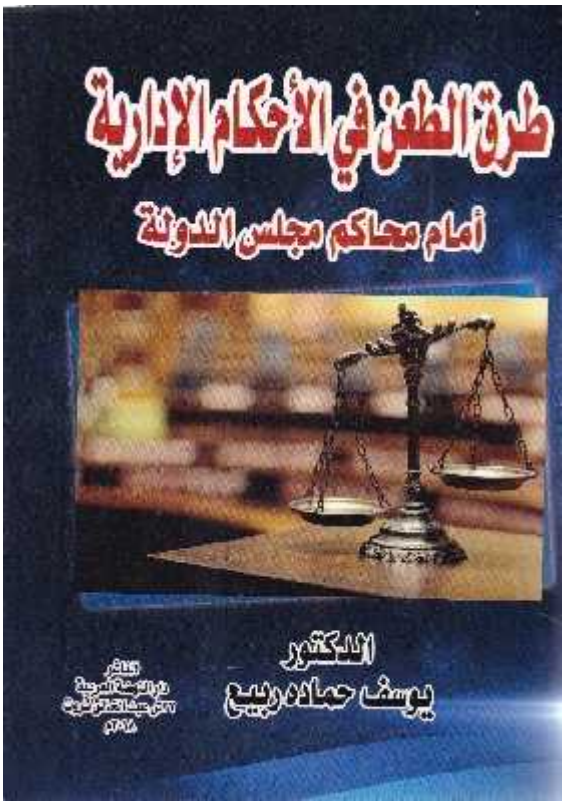
  http://catalog.fondation.org.ma:81/uhtbin/cgisirsi.exe/?ps=Wrjs3OTnbm/BC/123880014/123

- **Auteur (s) :**
  - **Sous la direction de :** Harakat, Mohamed
- **Editeur :** Centre international des études stratégiques et de gouvernance Globale
- **Date de parution :** 2016
- **Nombre de pages :** 151-61p.
- **ISSN :** 2035-1113

- Editions étrangères
  - ✓ Livres

- **طرق الطعن في الاحكام** الإدارية : أمام محاكم مجلس الدولة

Source :http://www.daralnahda.com/book/31929/طرق-الطعن-في-الاحكام-الإدارية-أمام-محاكم-مجلس-الدولة



- **المؤلف** : ربيع، يوسف حمادة
- **الناشر** : دار النهضة العربية
- **تاريخ النشر** : 2018
- **عدد الصفحات** : 452 ص.
- **ردمك** : 4-8449-04-977-978

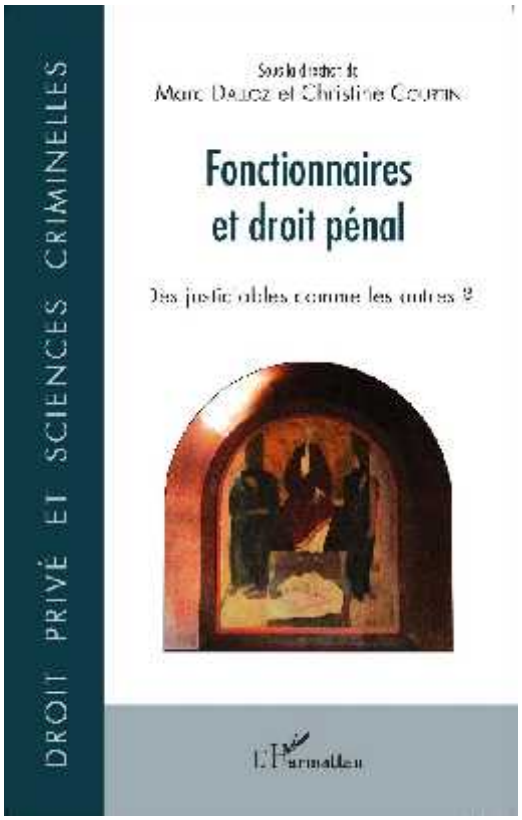
- **الوساطة** كبديل **عن الدعوى** الجنائية : درلسة مقارنة

Source :http://www.daralnahda.com/book/31866/الوساطة-كبديل-عن-الدعوى-الجنائية

- **المؤلف :** الزهري، معتز السيد
- **الناشر :** دار النهضة العربية
- **تاريخ النشر :** 2017
- **عدد الصفحات :** 117 ص.
- **ردمك :** 1-8466-04-977-978

- **Fonctionnaires et droit pénal :** des justiciables comme les autres ?

  Source :http://www.editions-harmattan.fr/index.asp?navig=catalogue&obj=livre&no=48292



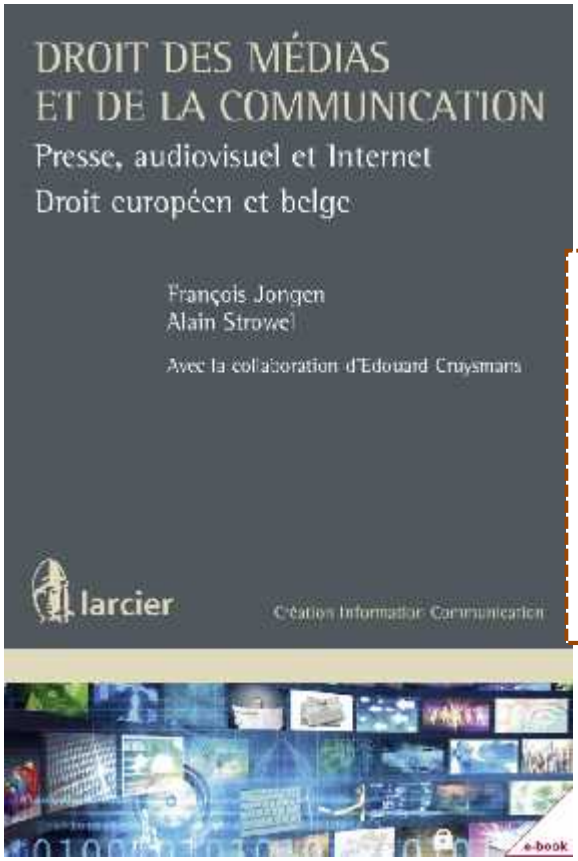
- **Auteur (s) :**
  - **Sous la direction de** : Marc Dalloz et Christine Courtin
- **Editeur :** L'Harmattan
- **Date de parution :** Octobre 2015
- **Nombre de pages :** 232 p.
- **Collection :** Droit privé et sciences criminelles
- **ISBN :** 978-2-343-07337-8

Présentation de l'éditeur (extrait) :

Tantôt victimes tantôt auteurs, pour des infractions intentionnelles ou pour se voir reprocher des fautes, les fonctionnaires semblent exposés à un risque pénal particulier. Réalité ou impression fausse due à une surexposition médiatique ?…

- **Droit des médias et de la communication :** presse, audiovisuel et Internet : droit Européen et belge

Source :https://www.larciergroup.com/fr/droit-des-medias-et-de-la-communication-2017-9782804467630.html



- **Auteur (s) :** François Jongen, Alain Strowel
- **Editeur :** Larcier
- **Date de parution :** Novembre 2017
- **Nombre de pages :** 896 p.
- **ISBN :** 9782804467630

Présentation de l'éditeur (extrait) :

Omniprésente et diffusée en flux continu, l'information rythme nos vies et accapare notre attention. Cette tendance est renforcée par l'apparition d'Internet à la fin du XXe siècle et par la multiplication des écrans…

Ô Les flux migratoires au sein de l'Union européenne

Source :https://www.larciergroup.com/fr/les-flux-migratoires-au-sein-de-l-union-europeenne-2017-9782802760368.html

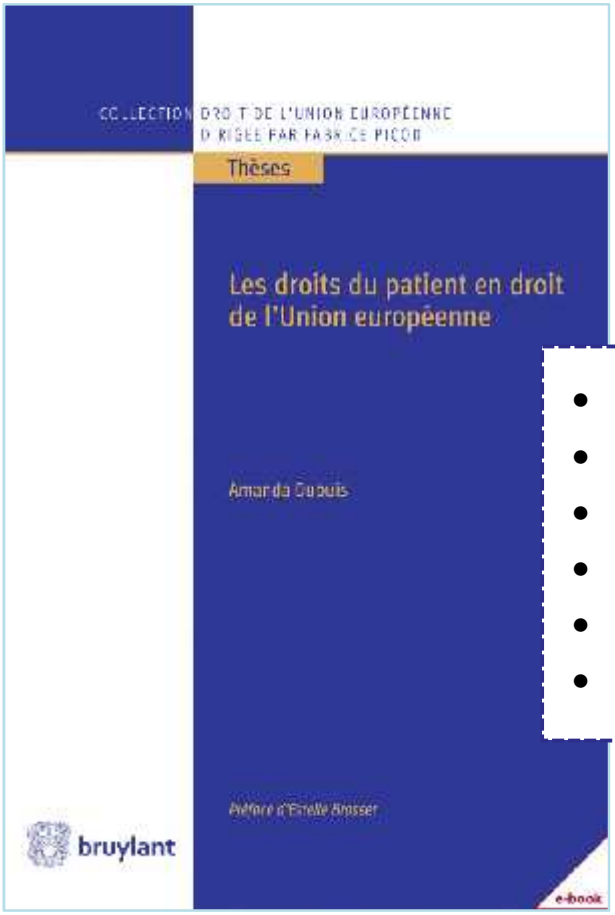
- **Auteur (s) :**
  - **Sous la direction de** : Philippe Icard
- **Editeur :** Bruylant
- **Date de parution :** Novembre 2017
- **Nombre de pages :** 306 p.
- **ISBN :** 9782802760368

Présentation de l'éditeur (extrait) :

La politique migratoire de l'Union européenne soulève depuis une décennie de vives critiques, soit en raison de son caractère laxiste, soit au contraire par l'atteinte portée aux droits de l'Homme…

Ô Les droits du patient en droit de l'Union européenne

Source :https://www.larciergroup.com/fr/les-droits-du-patient-en-droit-de-l-union-europeenne-2017-9782802759836.html



- **Auteur (s) :** Dubuis, Amanda
- **Editeur :** Bruylant
- **Date de parution :** Novembre 2017
- **Nombre de pages :** 1130 p.
- **Collection :** Droit de l'Union européenne. Thèses
- **ISBN :** 9782802759836

Présentation de l'éditeur (extrait) :

Le patient et ses droits sont de plus en plus fréquemment évoqués par les institutions de l'Union européenne qui sont allées jusqu'à consacrer une directive à leur application en matière de soins de santé transfrontaliers…

õ L'enfant en prison

Source :http://www.editions-harmattan.fr/index.asp?navig=catalogue&obj=livre&isbn=978-2-343-13051-4&utm_source=phplist&utm_campaign=message_22084&utm_medium=email&utm_content=lienTitre

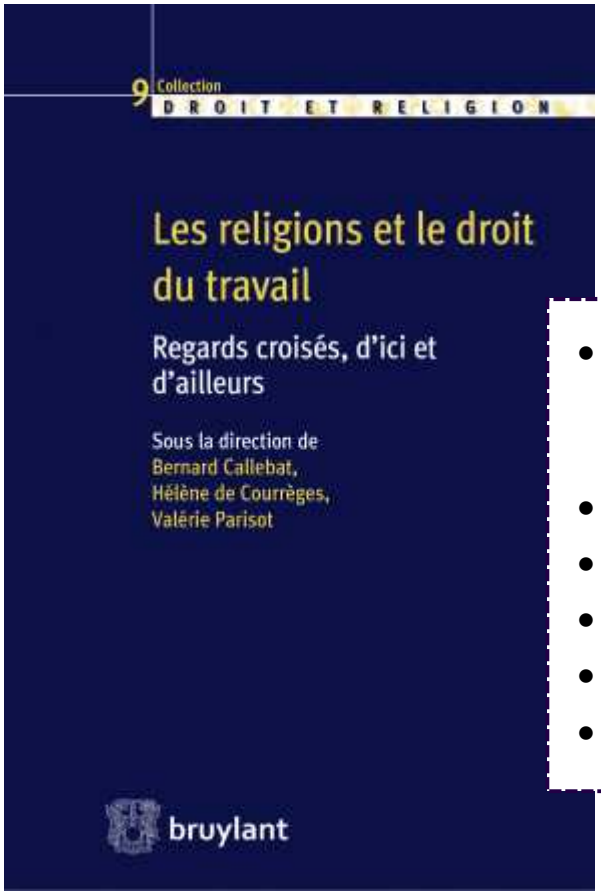
- **Auteur (s) :**
  - **Sous la direction de :** Catherine Ménabé et Mathieu Martinelle
- **Editeur :** L'Harmattan
- **Date de parution :** Novembre 2017
- **Nombre de pages :** 274 p.
- **Collection :** Bibliothèques de droit
- **ISBN :** 978-2-343-13051-4

Présentation de l'éditeur (extrait) :

Depuis 1946, les femmes détenues ont la possibilité de garder à leurs côtés, en prison, leur enfant jusqu'à ses 18 mois, voire 2 ans. Si la situation est peu étudiée, et souvent méconnue, elle mérite de profondes réflexions…

- **Les religions et le droit du travail :** regards croisés, d'ici et d'ailleurs

  Source : https://www.larciergroup.com/fr/les-religions-et-le-droit-du-travail-2017-9782802759133.html



- **Auteur (s) :**
  - **Sous la direction de :** Bernard Callebat, Hélène de Courrèges, Valérie Parisot
- **Editeur :** Bruylant
- **Date de parution :** Novembre 2017
- **Nombre de pages :** 522 p.
- **Collection :** Droit et religion
- **ISBN :** 9782802759133

Présentation de l'éditeur (extrait) :

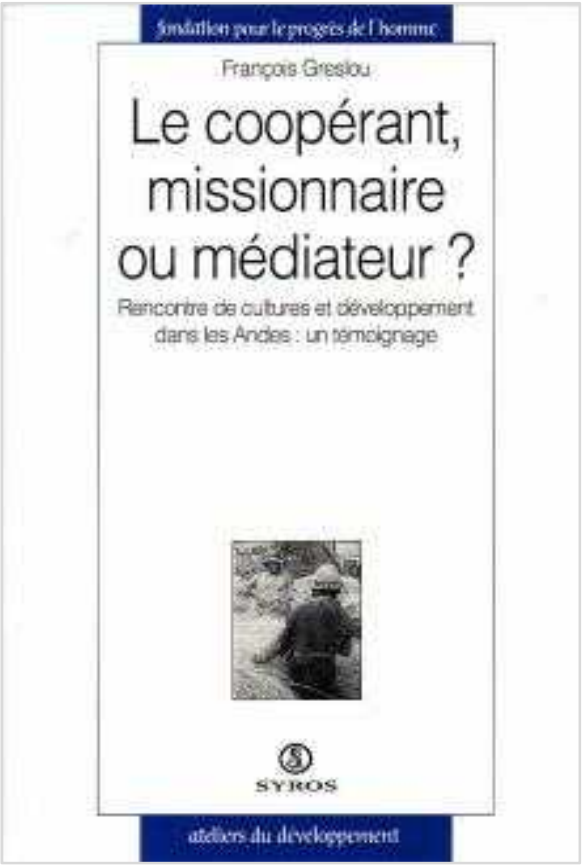
La question de la religion en droit du travail a fait l'objet d'un véritable engouement doctrinal ces dernières années, en lien avec l'augmentation du contentieux né de la manifestation, par un salarié, de ses convictions religieuses sur son lieu de travail…

✓ Roman

- **Le coopérant, missionnaire ou médiateur ? :** rencontre de cultures et développement dans les Andes : un témoignage

Source :https://www.bookeenstore.com/ebook/9782348026744/le-cooperant-missionaire-ou-mediateur-rencontre-de-cultures-et-developpement-dans-les-andes-un-temoignage-francois-greslou

http://www.eclm.fr/ouvrage-157.html



- **Auteur (s) :** Greslou, François
- **Editeur :** Syros
- **Date de parution :** 1995
- **Nombre de pages :** 247 p.
- **Collection :** Atelier du Développement
- **ISBN :** 2-84146-143-2

Présentation de l'éditeur (extrait) :

Ce livre est un témoignage, l'itinéraire complet d'un coopérant qui a passé vingt ans au Pérou, dans des situations professionnelles très différentes. L'auteur a changé cinq fois de statut…

• Nouveautés numériques

• Nouveautés nationales

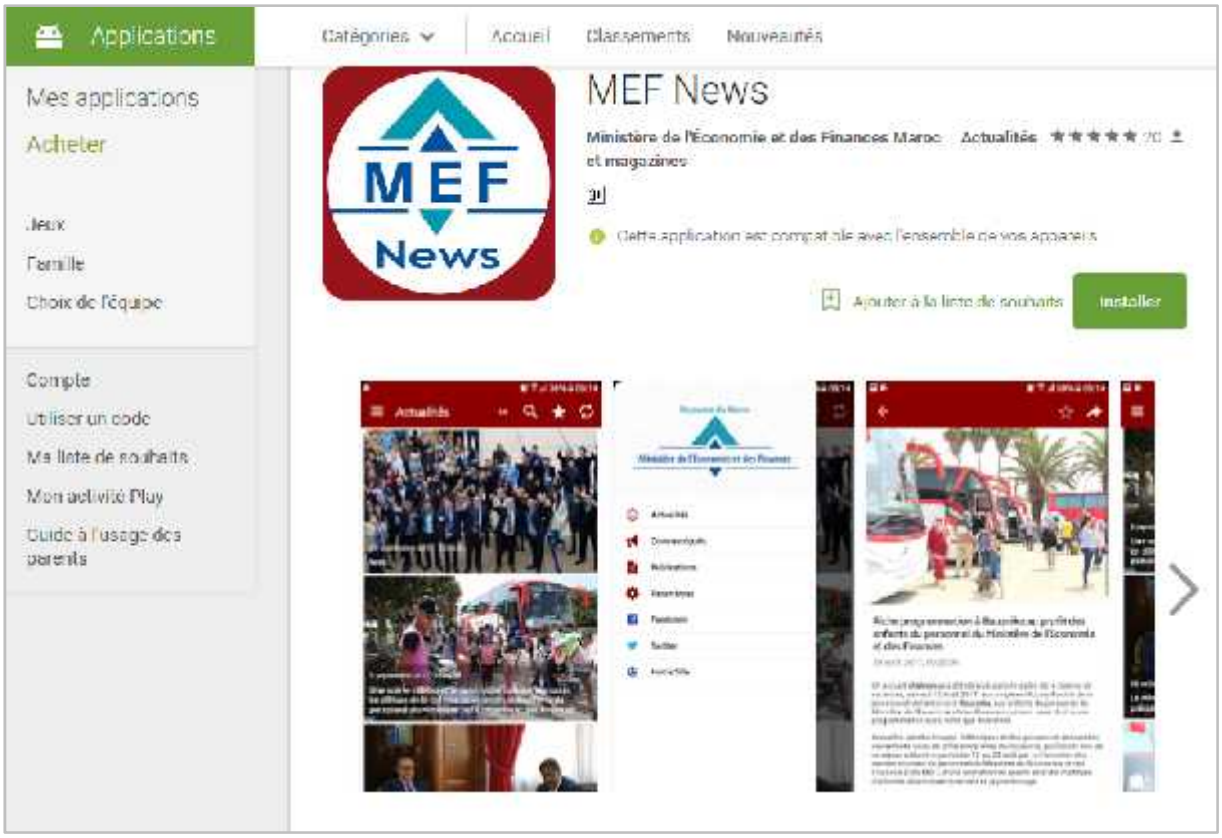
✓ Applications mobiles

Ō Le MEF lance son application mobile «MEF News»

Source :https://lematin.ma/express/2017/le-mef-lance-son-application-mobile-laquo-mef-news-raquo-/281456.html (page consultée le 10/11/2017)

Le Ministère de l'Economie et des Finances (MEF) vient de lancer une application mobile «MEF News», destinée aux smartphones dans le cadre de sa stratégie de communication et sa politique d'ouverture sur son environnement extérieur…

https://play.google.com/store/apps/details?id=mef.press

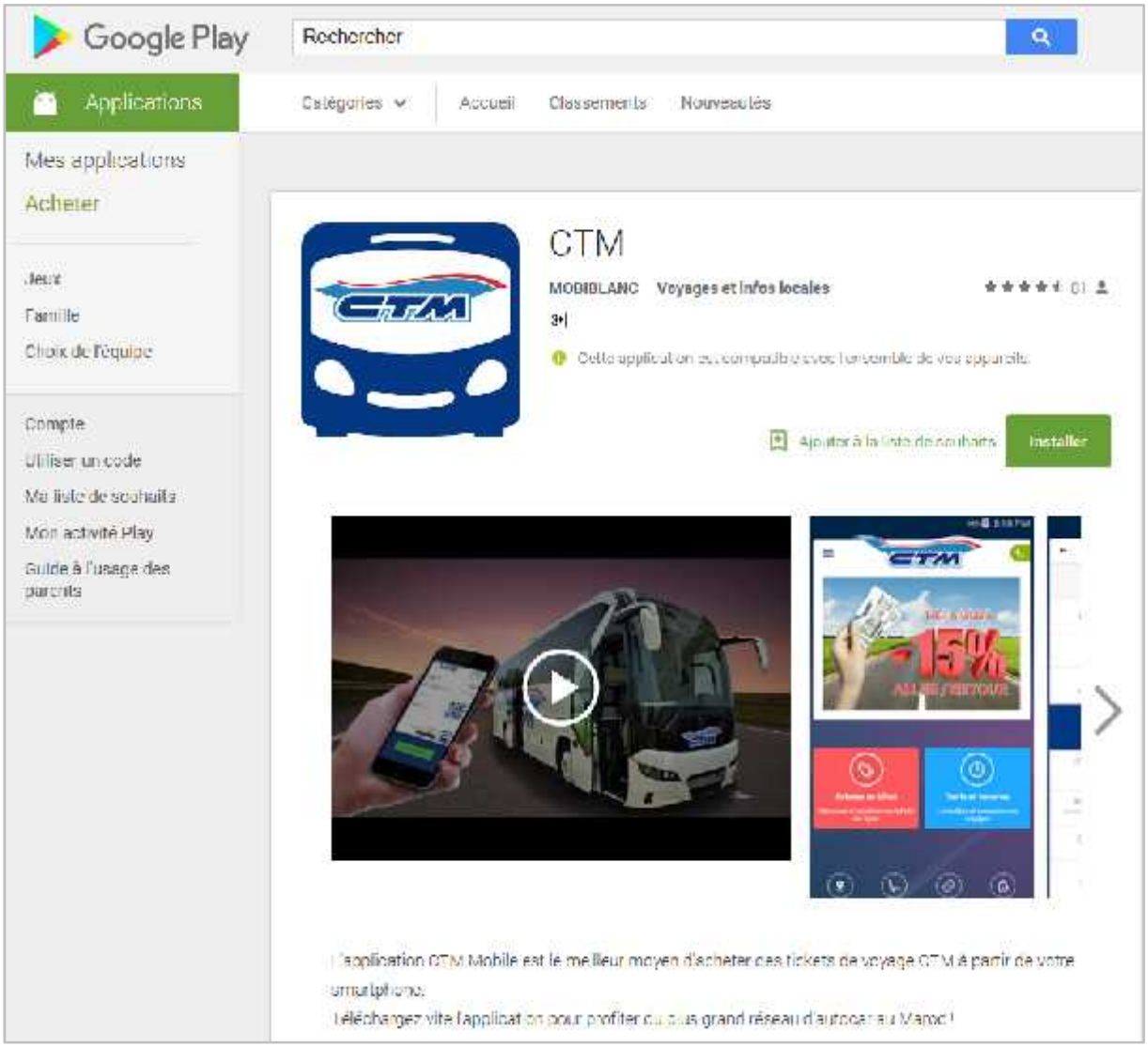


õ La CTM lance sa nouvelle application mobile

Source :http://aujourdhui.ma/high-tech/la-ctm-lance-sa-nouvelle-application-mobile (page consultée le 17/11/2017)

La Compagnie de Transport au Maroc (CTM) a annoncé, jeudi à Casablanca, le lancement de sa nouvelle application mobile « CTM », un outil permettant aux clients d'acheter leurs billets, de suivre leurs itinéraires…

https://play.google.com/store/apps/details?id=com.mobiblanc.ctm&hl=fr

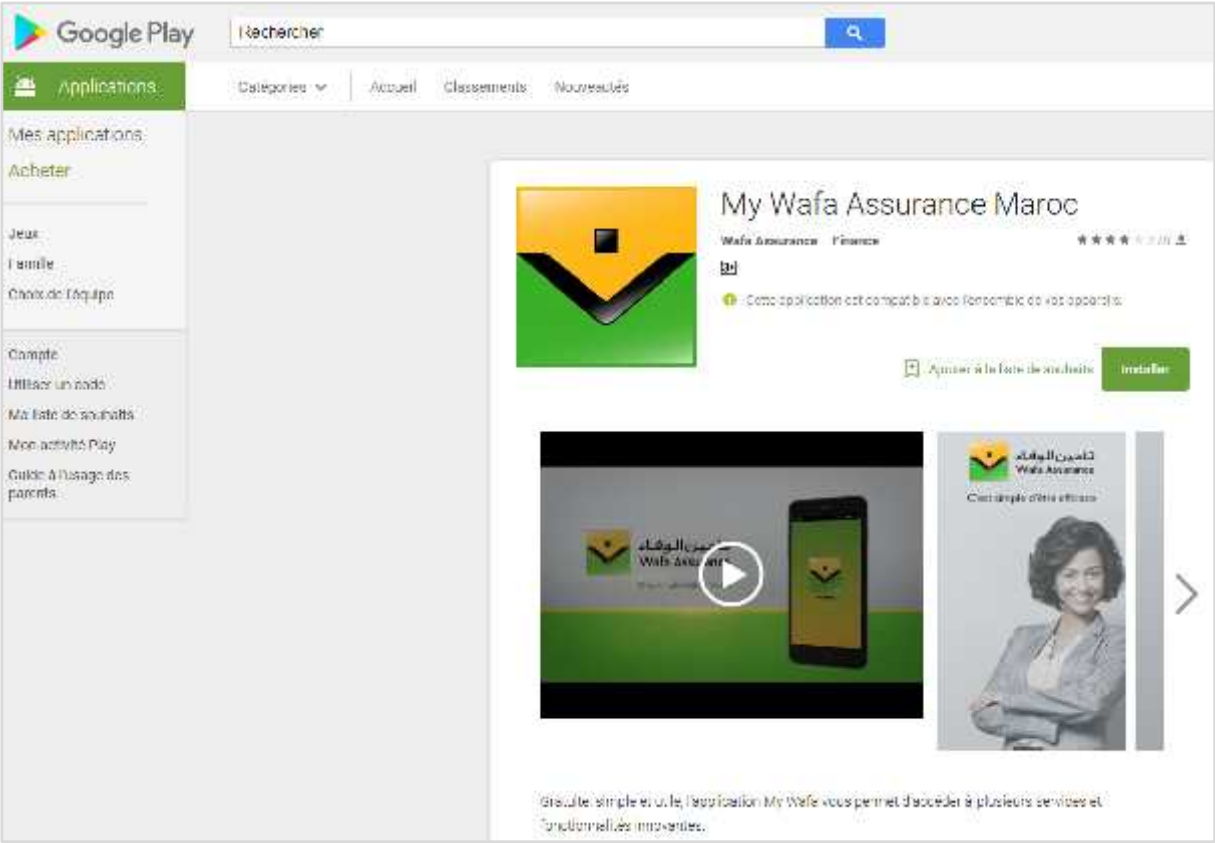


Wafa assurance : MyWafa, l'assistant intelligent

Source :https://www.lereporter.ma/actualite-economie/wafa-assurance-mywafa-lassistant-intelligent/ (page consultée le 21/11/2017)

Mardi 14 novembre 2017, Wafa Assurance a dévoilé, à Casablanca, les nouvelles fonctionnalités de son application mobile MyWafa. Des fonctionnalités gratuites, novatrices…

https://play.google.com/store/apps/details?id=com.wafaassurance.mywafa&hl=fr



- Nouveautés étrangères

  - ✓ Applications mobiles

õ Tunisie - Mourouj 2.0 pour lutter contre la corruption

Source :https://www.realites.com.tn/2017/11/application-mobile-made-in-el-mourouj-2-lutter-contre-corruption/ (page consultée le 24/11/2017)

Mourouj 2.0 est le nom de la nouvelle application mobile conçue par l'association des habitants d'El Mourouj 2 Ahem2 dans le cadre du projet Tamkeen. Le projet a été piloté sous la tutelle du PNUD…

- **Tunisie : Le CREDIF lance une application mobile d'alerte au harcèlement dans les transports publics "Balagh"**

Source :https://www.tekiano.com/2017/11/29/tunisie-le-credif-lance-une-application-mobile-dalerte-au-harcelement-dans-les-transports-publics-balagh/ (page consultée le 29/11/2017)

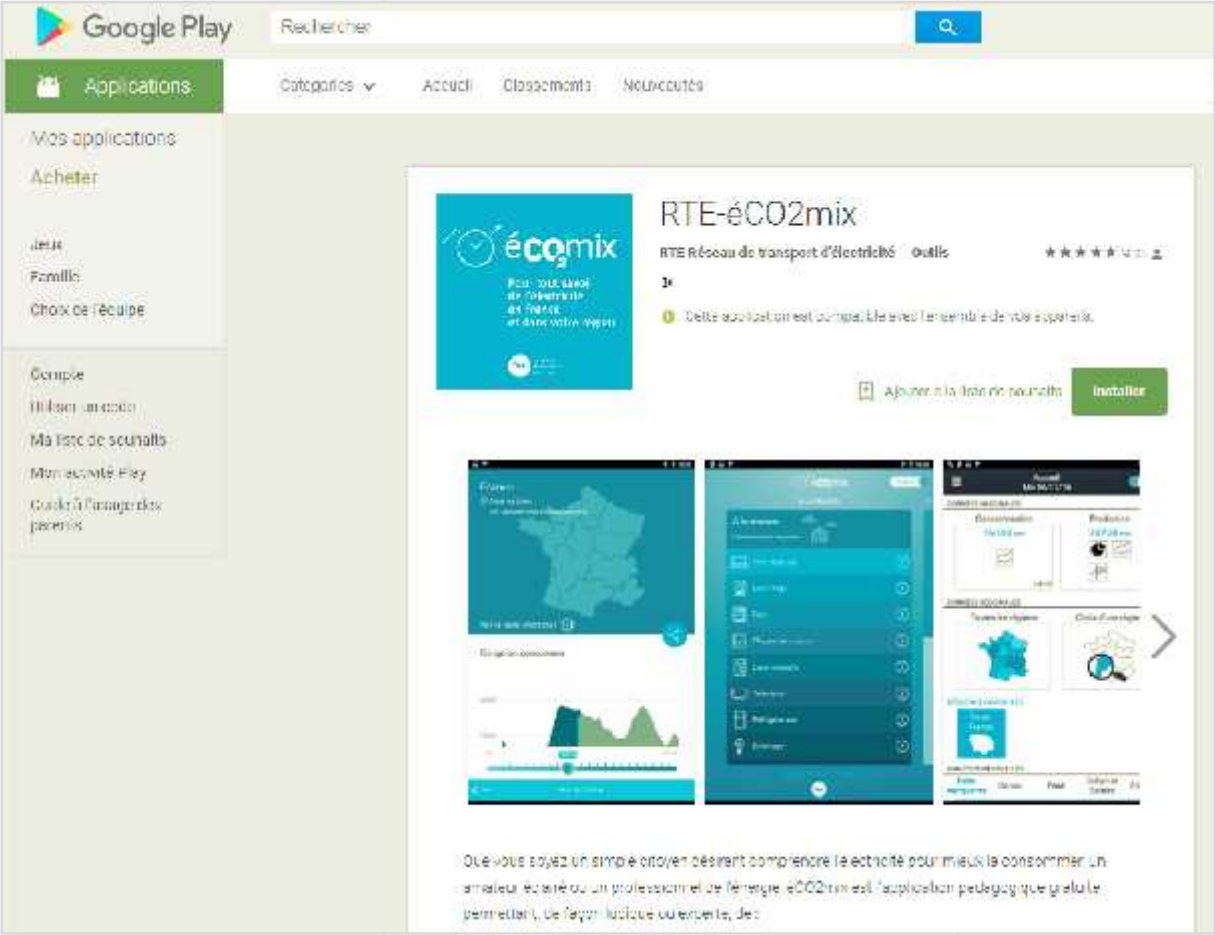
Le centre de recherches, d'études, de documentation et d'information sur la femme (CREDIF) lancera bientôt un nouveau site web intitulé "Balagh.tn", renfermant une nouvelle application mobile d'alerte au harcèlement dans les transports publics en Tunisie intitulée "Balagh"…

Õ France - Une nouvelle application pour consulter la consommation électrique de la métropole de Brest

Source :https://actu.fr/bretagne/brest_29019/une-nouvelle-application-consulter-consommation-electrique-la-metropole-brest_13291375.html (page consultée le 06/11/2017)

Une nouvelle application mobile est désormais accessible pour les brestois : éco2mix, une appli gratuite qui permet de consulter en temps réel la consommation ainsi que la production d'électricité de la métropole de Brest…

https://play.google.com/store/apps/details?id=com.rte.eco2mix&feature=search_result#?t=W251bGwsMSwyLDEsImNvbS5ydGUuZWNvMm1peCJd

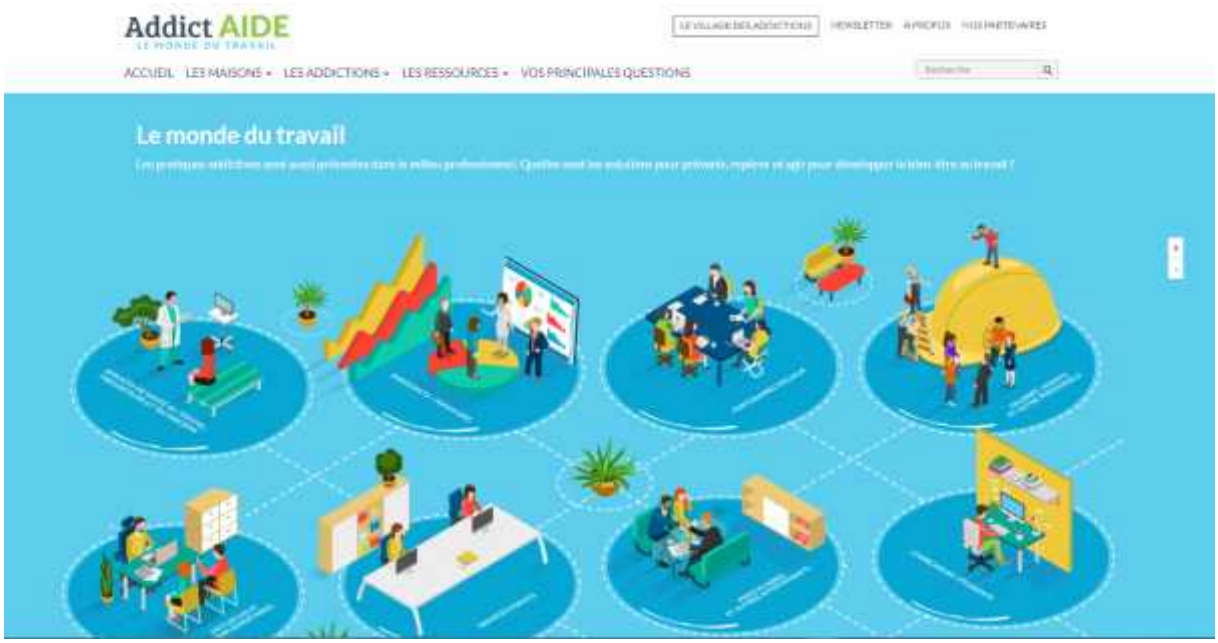


- **France - Pour prévenir les comportements addictifs au travail, l'Etat a créé un site Web**

Source :http://www.20minutes.fr/sante/2177135-20171127-prevenir-comportements-addictifs-travail-etat-cree-site-web (page consultée le 27/11/2017)

Un nouveau site Internet rassemblant toutes les informations utiles pour prévenir les addictions au travail et aider ceux qui en souffrent a été présenté et lancé ce lundi à Paris par la Mission interministérielle de lutte contre les drogues et les conduites addictives (MILDECA)…

https://www.addictaide.fr/maison/le-monde-du-travail/

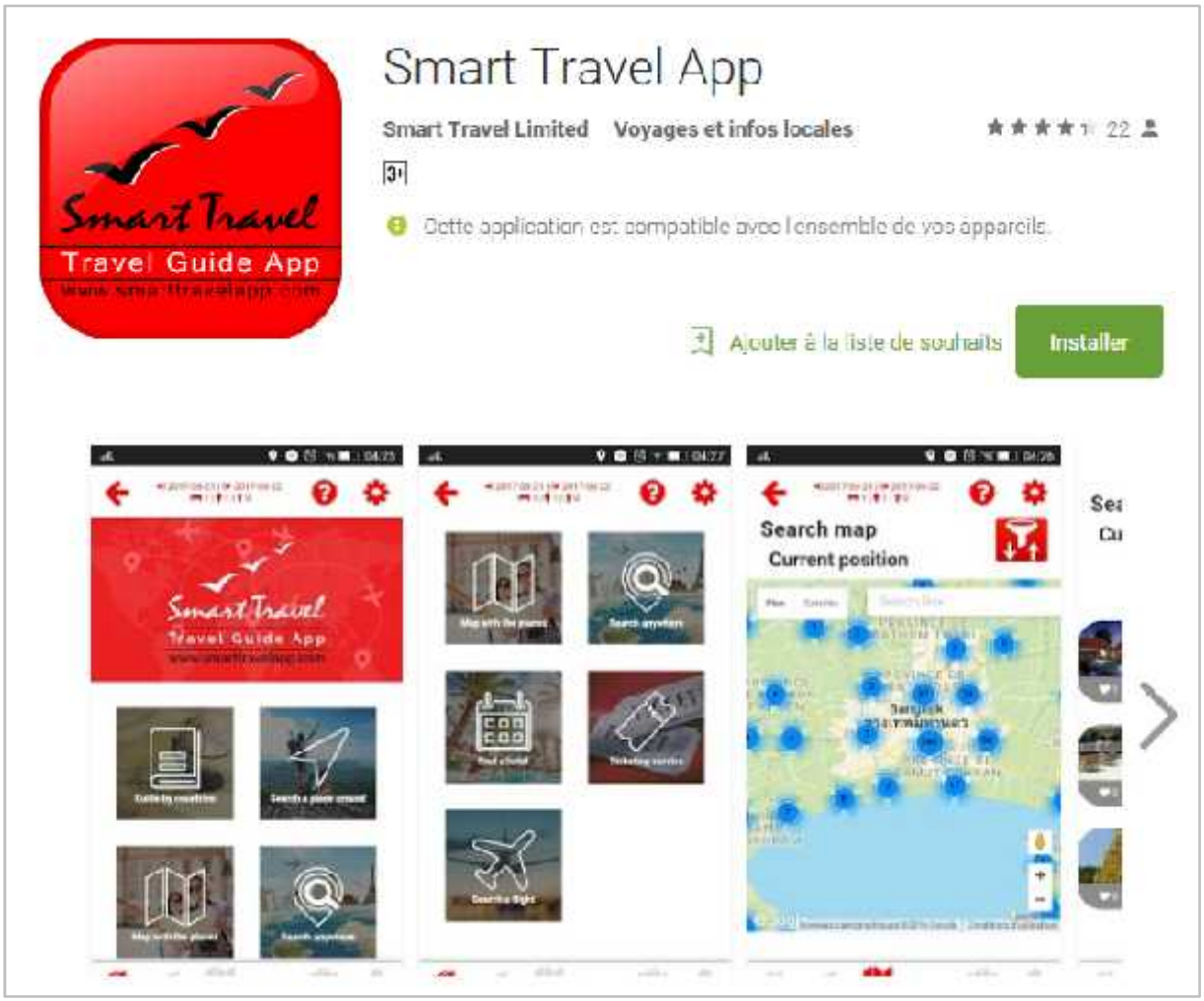


Õ France - La Réunion - Smart Travel pour repérer les lieux touristiques

Source :http://www.ipreunion.com/actualites-reunion/reportage/2017/11/19/une-nouvelle-application-smart-travel-pour-reperer-les-lieux-touristiques,72503.html (page consultée le 19/11/2017)

Avec un développement dans plus de 30 pays, Smart Travel se développe également à la Réunion et comprend déjà plus de 150 lieux touristiques référencés (n'incluant pas les hôtels disponibles sur l'île), et disponibles via une application innovante et entièrement gratuite…

https://play.google.com/store/apps/details?id=com.phonegap.SmartTravelApp&hl=fr



✓ Sites Web

Canada – L'OSBI[27] lance un nouveau site Web convivial

Source :https://www.obsi.ca/Modules/News/index.aspx?feedId=fc5e2a03-d608-461a-83b9-0257f352227b&lang=fr&newsId=3a5e042f-954a-4c57-9197-c65a452ecc44 (page consultée le 15/11/2017)

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) du Canada a annoncé aujourd'hui qu'il a lancé un nouveau site Web plus accessible et plus convivial. Le site offre une convivialité améliorée, une conception adaptée et un processus de plainte simplifié pour les consommateurs dans les deux langues officielles…

https://www.obsi.ca/fr/index.aspx

[27] Ombudsman des services bancaires et d'investissement.

Algérie - Le Ministère de la Communication lance un site web dédié aux élections locales de 2017

Source :http://www.aps.dz/algerie/65662-le-ministere-de-la-communication-lance-un-site-web-dedie-aux-elections-locales-de-2017 (page consultée le 15/11/2017)

Un nouveau site web "www.pourlalgerie.com", dédié aux élections locales du 23 novembre 2017, a été lancé par le Ministère de la Communication.

Dans ce nouveau service en ligne, les électeurs y trouveront une multitude d'informations et documents pratiques relatifs au scrutin électoral ainsi qu'un espace interactif mettant à profit les réseaux sociaux tels qu'Instagram, Facebook et Tweeter…

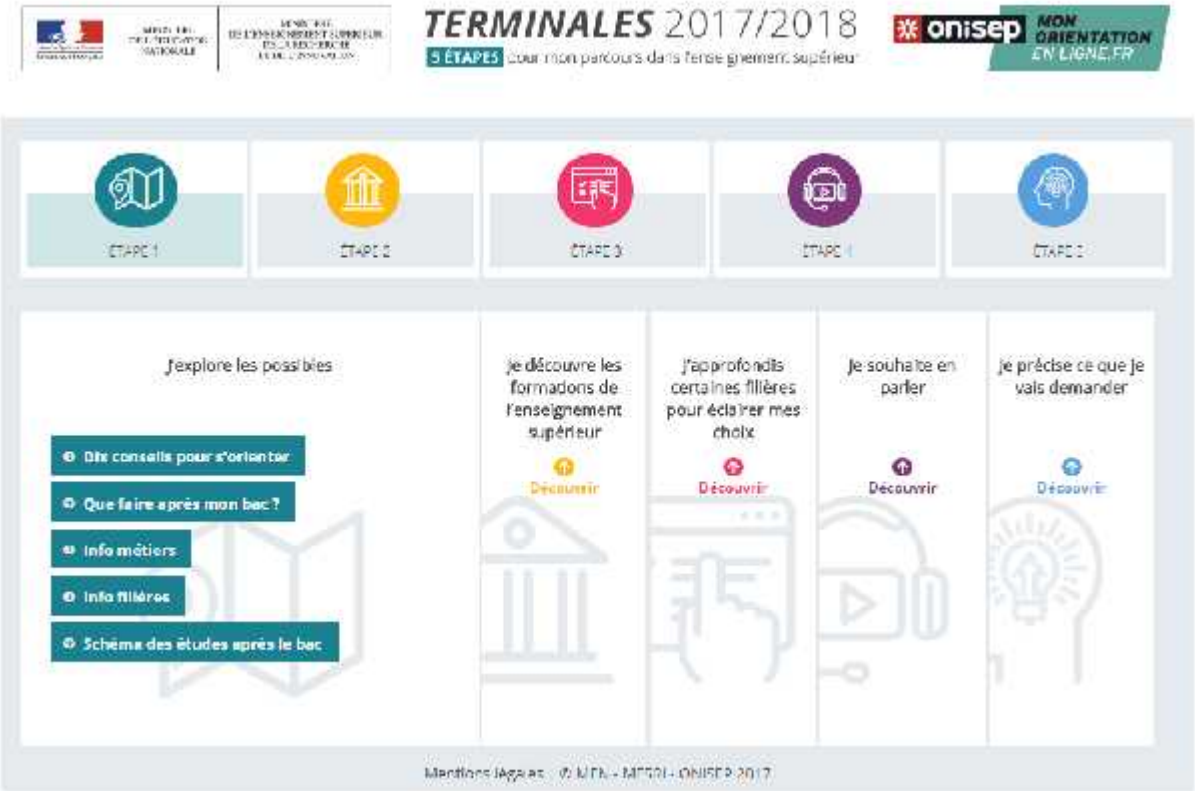
https://www.pourlalgerie.com/

õ France - Nouveau site Web pour l'orientation en terminale

Source :https://www.arftlv.org/GOOG/20032/Nouveau-site-Web-pour-orientation-terminale.aspx (page consultée le 20/11/2017)

Destiné aux élèves de terminale, un nouveau site web développé par l'Onisep[28] décrit le parcours vers l'enseignement supérieur…

http://www.terminales2017-2018.fr/



[28] Office national d'information sur les enseignements et les professions.

Õ France - Elancourt : un nouveau site Internet pour la Ville

Source :https://actu.fr/ile-de-france/elancourt_78208/elancourt-nouveau-site-internet-la-ville_13243132.html (page consultée le 02/11/2017)

La ville d'Elancourt vient de se doter d'un nouveau site Internet, plus dynamique et plus ergonomique.

Les Elancourtois peuvent désormais réaliser sur leur espace citoyen sécurisé plus d'**une centaine de démarches administratives** en ligne 24h/24h sans avoir à se déplacer en mairie…

http://elancourt.fr/

Tunisie - "À Ma Santé", cette nouvelle plateforme qui révolutionne la relation médecin-patient

Source :http://www.huffpostmaghreb.com/2017/11/06/a-ma-sante_n_18479280.html (page consultée le 07/11/2017)

"À Ma Santé", est une nouvelle plateforme 100% tunisienne qui s'ajoute au paysage de l'information médicale. Offrant une panoplie de services médicaux, cette plateforme permet aux internautes de poser des questions médicales aux professionnels de la santé inscrits sur le site…

https://www.a-ma-sante.tn/

Suisse : un nouveau site web pour l'aumônerie d'urgence

Source :https://www.cath.ch/newsf/suisse-nouveau-site-web-laumonerie-durgence/ (page consultée le 02/11/2017)

L'aumônerie d'urgence de Suisse (AU CH) met à disposition un nouveau site internet qui permet de se renseigner plus facilement sur les divers services existant dans les cantons…

https://www.notfallseelsorge.ch/intro-f

Bulletin
De Veille
Documentaire

Directeur du Bulletin

M. Abdelaziz Benzakour
Médiateur du Royaume

Membres

M. Mohamed Lididi
Secrétaire Général de l'Institution

M. Mustapha Ismaili
Chef de la Section du Traitement Informatique, des Statistiques et de la Documentation

Coordination

Mme Meryem El Houari
Chef de l'Unité de Gestion des Archives et de la Documentation

Réalisation

Mme Meryem El Houari
Mme Narjis Piro
Mme Nada Elkharij
Mme Asmae Chouia

Collaboration

M. Hicham Bayahya
Ingénieur d'Application