



COMMISSIONER FOR HUMAN RIGHTS
COMMISSAIRE AUX DROITS DE L'HOMME



Strasbourg, 18 février 2009

CommDH(2009)3
original anglais

**RECOMMANDATION DU
COMMISSAIRE AUX DROITS DE L'HOMME
SUR LES ACTIVITES SYSTEMATIQUES DE MISE EN ŒUVRE
DES DROITS DE L'HOMME AU NIVEAU NATIONAL**

TABLE DES MATIÈRES

1.	<i>Introduction</i>	2
2.	<i>Méthodes à adopter</i>	2
3.	<i>L'état des lieux</i>	3
3.1	Dialogue ouvert et participatif	3
3.2	Le contenu de l'état des lieux	4
3.3	Les indicateurs en matière de droits de l'homme : un outil	5
3.4	Collecte des données	6
4.	<i>Plans d'action</i>	6
4.1	Plans d'action globaux et spécifiques	6
4.2	Planification d'activités concrètes et intégration dans les activités générales	7
4.3	Obligations de rendre compte au niveau international	7
4.4	Financement des plans	7
4.5	Education et sensibilisation aux droits de l'homme	8
5.	<i>Mise en œuvre</i>	8
5.1	Soutien à haut niveau et à long terme	9
5.2	Coopération et coordination	9
6.	<i>Suivi et évaluation</i>	9
7.	<i>Rôle des collectivités locales et régionales</i>	10
7.1	Plans d'action locaux	10
7.2	Institutions locales et régionales des droits de l'homme	10
7.3	Privatisation des administrations locales	11
7.4	Le processus budgétaire	11
8.	<i>Rôle de la société civile</i>	11
9.	<i>Rôle des institutions nationales des droits de l'homme</i>	12
10.	<i>Recommandations</i>	12

Remerciements

Le Commissaire souhaite exprimer sa reconnaissance à Anna Nilsson, consultante extérieure, pour l'aide qu'elle a apportée à la préparation de la présente recommandation.

1. Introduction

Il y a un fossé entre les droits consacrés dans les instruments internationaux et régionaux en matière de droits de l'homme et la manière dont ces droits sont respectés dans chaque pays. En fait, tous les pays se heurtent à des obstacles pour mettre en œuvre pleinement les droits fondamentaux. La pénurie des ressources est souvent invoquée comme le principal obstacle. La corruption, les tensions internes, le racisme et l'intolérance représentent d'autres obstacles empêchant de réels progrès. En outre, de graves violations des droits de l'homme ont lieu dans des pays qui sont considérés comme stables et non corrompus. Les arrestations illégales, le transfert forcé de personnes illégalement détenues et les méthodes brutales d'interrogatoire utilisés dans la lutte contre le terrorisme sont des exemples manifestes.

Les Etats membres du Conseil de l'Europe témoignent de plus en plus d'intérêt pour la systématisation des méthodes de mise en œuvre et de suivi des droits de l'homme. La plupart des pays ont conçu des stratégies ou des plans d'action sur des problèmes spécifiques tels que l'inégalité entre les femmes et les hommes, le racisme et la discrimination ou la traite des êtres humains. L'Azerbaïdjan, la Croatie, la Lituanie, la Norvège, la Moldova, la Suède et plusieurs pays non européens ont adopté des plans d'action globaux pour donner de la cohérence à leur approche des droits de l'homme. Ces plans, dès lors qu'ils s'attachent à un état des lieux détaillé, se révèlent des outils précieux pour clarifier les responsabilités des autorités et pour déterminer et corriger les anomalies en matière de protection des droits de l'homme.

Cette évolution a été inspirée par la Conférence mondiale des Nations Unies sur les droits de l'homme qui s'est réunie à Vienne en 1993. A cette occasion, les droits de l'homme ont été déclarés « universels, indissociables, interdépendants et intimement liés », et les Etats membres ont été appelés à s'acquitter de leurs obligations en la matière par des activités systématiques, et notamment en élaborant des plans d'action nationaux. La Conférence de Vienne a aussi souligné l'importance de l'éducation aux droits de l'homme pour donner aux individus les moyens d'exercer leurs droits. De plus, la systématisation des activités menées pour mettre en œuvre les droits de l'homme était le thème de la Conférence internationale « Rights Work ! » (« Les droits, ça marche ! ») organisée par la présidence suédoise du Comité des Ministres du Conseil de l'Europe à Stockholm les 6 et 7 novembre 2008. La Conférence a fait le bilan des activités menées actuellement pour systématiser la mise en œuvre des droits de l'homme et a recensé les avantages d'une planification cohérente en la matière¹.

L'élaboration d'un plan d'action exposant clairement les problèmes et les activités y répondant est un signe de volonté d'agir en faveur des droits de l'homme. Pour avoir un impact réel, il doit être suivi d'efforts coordonnés afin que toutes les autorités adoptent une approche de leur travail fondée sur les droits, que les citoyens comprennent leurs droits fondamentaux et aient accès à des recours effectifs lorsqu'ils sont violés, que le système judiciaire soit indépendant et fonctionne bien, que les processus politiques – y compris budgétaires – prennent dûment en compte les normes internationales en matière de prise de décisions, que la société civile puisse contrôler et critiquer les responsables dans un cadre sûr et favorable, et que les institutions nationales des droits de l'homme (INDH) soient adéquatement mandatées et financées pour contrôler en toute indépendance la conformité de la législation, des politiques et des pratiques administratives nationales aux obligations internationales.

Conformément au mandat du Commissaire aux droits de l'homme de promouvoir la sensibilisation aux droits de l'homme, le respect effectif et la pleine jouissance de ces droits dans les Etats membres du Conseil de l'Europe ainsi que fournir des conseils et toute information concernant la protection des droits de l'homme (articles 3 et 8 de la Résolution (99) 50 du Comité des Ministres), le Commissaire publie la présente Recommandation sur les activités systématiques de mise en œuvre des droits de l'homme au niveau national.

2. Méthodes à adopter

Il n'est pas de recette universelle pour mettre en œuvre des activités systématiques en matière de

1. Le rapport de la Conférence – « Rights Work ! Make them Real ! » – figure sur le site web de la Conférence : www.sweden.gov.se/rightswork.

droits de l'homme. Différentes méthodes de travail ont été conçues au cours des dix dernières années, comme l'élaboration d'état des lieux, les plans d'action nationaux, l'intégration des droits de l'homme dans la politique générale, l'approche fondée sur les droits et les indicateurs en matière de droits de l'homme. Ces différentes méthodes sont employées de préférence en combinaison les unes avec les autres et font partie d'un processus permanent.

Elaborer un état des lieux consiste à décrire l'état actuel des droits de l'homme dans un pays donné. Un état des lieux relève les lacunes en matière de protection des droits de l'homme et sert de point de départ à la planification dans ce domaine. Les plans d'action nationaux peuvent être globaux ou spécifiques. L'objet d'un plan d'action national global est de donner une image complète de la situation des droits de l'homme et d'aborder les politiques et la planification d'une manière globale et cohérente². La même attention est apportée à la mise en œuvre des droits économiques, sociaux et culturels qu'à celle des droits civils et politiques. Les indicateurs aident les gouvernements à mesurer les progrès qu'ils ont accomplis.

L'intégration des droits de l'homme dans la politique générale est un mode d'organisation des activités au sein du gouvernement et des pouvoirs locaux. Elle consiste à intégrer les normes et les obligations en matière de droits de l'homme à tous les niveaux de la politique et de la prise de décisions. Ces méthodes de travail exigent une approche fondée sur les droits, à savoir de considérer chaque individu comme titulaire de droits et d'identifier les personnes auxquelles incombe de les mettre en œuvre³. Elles visent à donner les moyens aux titulaires de droits de les faire valoir sans attendre un changement des politiques ou de la législation. L'approche fondée sur les droits doit être appliquée aux activités dans tous les domaines.

3. L'état des lieux

C'est sur l'état des lieux⁴ que repose toute activité systématique en matière de droits de l'homme. Il faut savoir où l'on en est pour concevoir des stratégies et des plans d'amélioration pour l'avenir. La première étape est de collecter des informations auprès de différentes sources sur la situation des droits de l'homme dans le pays en question. Si un plan ou une stratégie peut privilégier certains problèmes urgents et en laisser d'autres de côté, un état des lieux doit se saisir de tous les problèmes importants qui se posent en matière de droits de l'homme. Choisir de présenter cet état des lieux dans un document distinct ou dans le cadre d'un plan d'action est laissé à l'appréciation de chaque pays. Il est nécessaire d'obtenir des informations de différents secteurs de la société pour avoir une idée approfondie et globale de la situation.

3.1 Dialogue ouvert et participatif

La participation est un principe fondamental des activités en matière de droits de l'homme. S'il est d'usage que les autorités nationales lancent l'état des lieux, tous les partenaires doivent être invités à y contribuer : responsables politiques des partis au pouvoir et de l'opposition, représentants des pouvoirs publics à différents niveaux, institutions nationales des droits de l'homme, universitaires et société civile au sens large, et notamment syndicats, associations d'immigrés et de minorités, mouvements en faveur des personnes handicapées, défenseurs des droits des réfugiés et associations de personnes âgées. Le secteur privé doit aussi être associé à cette réflexion, particulièrement en ce qui concerne le droit du travail, la discrimination et la responsabilité des entreprises. Le gouvernement doit entamer un dialogue avec chacun de ces groupes pour examiner les problèmes de droits de l'homme d'une manière ouverte et constructive. Cela réclame une capacité d'autocritique de la part du gouvernement. Le dialogue n'est pas une tribune pour défendre les politiques du moment mais l'occasion pour les gouvernements d'écouter la perception et l'expérience des autres sur le système actuel de protection des droits de l'homme, et notamment sur ses faiblesses. Bien conduit, un tel dialogue s'est révélé utile pour contribuer à une compréhension

2. Pour des informations détaillées sur la préparation, la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation des plans d'action nationaux des droits de l'homme, voir Bureau du Haut Commissaire des Nations Unies aux droits de l'homme, le *Manuel des Nations Unies sur les plans d'action nationaux relatifs aux droits de l'homme*, disponible que dans sa version originale anglaise *Handbook on National Human Rights Plans of Action*, Série Formation professionnelle n° 10, 29 août 2002.

3. Pour approfondir l'approche fondée sur les droits, voir le Bureau du Haut Commissaire des Nations Unies aux droits de l'homme, Questions Fréquentes au Sujet d'une Approche de la Coopération pour le Développement Fondée sur les Droits de l'Homme, 2006.

⁴ En anglais « baseline study » peut également être traduit par « étude de base ».

commune des problèmes de droits de l'homme et se traduit en soutien des futures stratégies et/ou plans d'action ainsi que de leur mise en œuvre. Les participants procèdent également à la mise en place d'un réseau utile qui peut être consulté et associé à la mise en œuvre, au suivi et à l'évaluation des activités. Si les consultations se font au cours de réunions, il est conseillé d'en organiser certaines en dehors de la capitale pour atteindre les personnes vivant ailleurs dans le pays. Des communications écrites pourraient venir en complément. Pour atteindre certaines parties de la population, les informations doivent être disponibles dans les langues des minorités et accessibles dans des formats adaptés aux personnes handicapées.

3.2 Le contenu de l'état des lieux

Pour bien décrire la situation, il importe que l'état des lieux soit global. En effet, n'importe quelle violation des droits de l'homme est préoccupante. Toutefois, l'idée d'un état des lieux n'est pas d'énumérer toutes les violations qui ont eu lieu dans tel ou tel pays mais de s'intéresser aux problèmes récurrents et d'éclairer les problèmes structurels. Un état des lieux devrait :

1. Faire le point sur la ratification et les réserves aux traités internationaux et régionaux de droits de l'homme et prendre note des conclusions et recommandations des organes conventionnels et autres organes de suivi, et notamment des arrêts de la Cour européenne des droits de l'homme.
2. Evaluer le fonctionnement de la justice et du système répressif. La corruption est un problème réel dans certains Etats membres. Les retards excessifs dans l'administration de la justice sont aussi inquiétants et la Cour européenne des droits de l'homme en est souvent saisie.
3. Evaluer les efforts déployés pour assurer l'éducation aux droits de l'homme. Nombreux sont les gouvernements qui ne sont pas suffisamment attentifs à cette question et qui ne consacrent pas suffisamment de ressources pour que la population connaisse ses droits et sache comment les faire valoir.
4. Analyser les conditions des institutions nationales des droits de l'homme et autres mécanismes de recours en matière de droits de l'homme pour vérifier si leurs mandats sont pertinents en termes de compétences, de ressources et d'indépendance conformément aux Principes de Paris⁵.
5. Décrire la répartition des responsabilités de la mise en œuvre des droits de l'homme entre les autorités nationales, régionales et locales et examiner les mécanismes de dialogue, de coopération et de coordination existants.
6. Recenser les obstacles auxquels sont confrontés la société civile et les défenseurs des droits de l'homme dans leur cadre de travail et les possibilités de dialogue constructif avec les décideurs.
7. Analyser la situation existante dans les lieux de privation de liberté, et notamment les cellules des postes de police, les prisons, les centres de rétention pour immigrants clandestins et les institutions psychiatriques. Des procédures de recours efficaces et des visites de contrôle indépendantes sont les garanties essentielles dans ces lieux.
8. Identifier les pratiques discriminatoires sur le marché du travail, dans l'éducation et d'autres secteurs de la société et réviser la législation pour veiller à l'efficacité des dispositions interdisant la discrimination pour des motifs de sexe, d'identité de genre, d'appartenance ethnique, de religion, d'orientation sexuelle, de handicap, d'âge et autres motifs de ce genre.
9. Examiner la situation des groupes de personnes vulnérables ou défavorisées pour déterminer les obstacles éventuels s'opposant à leur capacité à exercer pleinement leurs droits fondamentaux. Parmi ces groupes, citons entre autres les enfants, les personnes âgées, les

5. Assemblée générale des Nations Unies, *Principes concernant le statut et le fonctionnement des institutions nationales pour la promotion et la protection des droits de l'homme* (Principes de Paris) figurant en annexe à la Résolution de l'Assemblée générale des Nations Unies relative aux institutions nationales pour la promotion et la protection des droits de l'homme (A/RES/48/134, 85^e réunion plénière du 20 décembre 1993).

personnes handicapées, les immigrés, les Roms et autres minorités ethniques.

10. Revoir les mesures, y compris la collecte des données, prises pour répondre à la violence à l'égard des femmes et à la traite des êtres humains. Evaluer le cadre juridique permettant la traduction des auteurs d'infractions en justice et la mise à disposition de structures d'accueil, de soins et d'aide à toutes les victimes.
11. Evaluer l'incidence du racisme, de l'islamophobie, de l'antisémitisme, de l'homophobie et d'autres crimes d'intolérance, y compris l'incitation à la haine, et les mesures prises pour lutter contre ces phénomènes.
12. Effectuer un examen critique des mesures de lutte contre le terrorisme, y compris la législation, pour vérifier leur conformité avec les droits de l'homme, comme l'interdiction absolue de la torture, le droit à un procès équitable et la protection de la vie privée.

3.3 Les indicateurs en matière de droits de l'homme : un outil

Les indicateurs en matière de droits de l'homme sont conçus pour évaluer le degré de respect des droits fondamentaux dans une situation donnée et servir d'outils pendant la mise au point de l'état des lieux. L'exercice effectif des droits fondamentaux n'étant guère facile à mesurer, les indicateurs doivent donc pouvoir en évaluer autant les aspects quantitatifs que qualitatifs. A titre d'exemple, l'inscription des jeunes filles à l'école donne une indication de leur accès à l'éducation. Si les statistiques fournissent des données ventilées, elles peuvent aussi donner une indication sur l'inscription à l'école des jeunes filles roms ou de celles issues d'autres groupes défavorisés. Mais ces chiffres ne disent rien de la qualité de l'éducation ou de la capacité de l'école à répondre aux besoins des jeunes filles handicapées, par exemple.

Les indicateurs en matière de droits de l'homme s'appuient sur les normes internationales. Le contenu de chaque droit fondamental est analysé et se traduit en réclamations et obligations correspondantes. Une série d'indicateurs concerne l'obligation de l'Etat de respecter, protéger et réaliser les droits fondamentaux⁶. Ces indicateurs mesurent comment l'Etat réussit à mettre en œuvre ces trois principaux éléments de ses obligations en matière de droits de l'homme. Un autre système concerne les quatre qualités (disponibilité, accessibilité, acceptabilité et adaptabilité) que chaque droit doit intégrer pour être pleinement réalisé⁷. Tous les droits doivent être accessibles, à savoir que le système juridique doit respecter les normes internationales et prévoir des recours effectifs contre les violations des droits fondamentaux. Les indicateurs sur l'accessibilité mesurent la protection contre la discrimination ainsi que l'accessibilité géographique, physique et économique. Les indicateurs d'acceptabilité concernent la qualité et l'adéquation culturelle des mesures de mise en œuvre, et l'adaptabilité renvoie à la capacité du système à répondre aux différents besoins et à s'adapter aux changements de circonstances. Un troisième système a été conçu pour faire le point sur l'attachement du gouvernement à réaliser les droits de l'homme, les efforts qu'il déploie pour les mettre en œuvre et les résultats⁸. Dans ce cadre, les indicateurs examinent quels traités internationaux le gouvernement a ratifiés, s'il a émis des réserves, quel est le statut des droits de l'homme dans l'ordre juridique national, comment les plaintes pour violation des droits de l'homme sont traitées et s'il existe des politiques de promotion de ces droits. Les statistiques et d'autres données indiquant la prépondérance des violations des droits de l'homme sont ajoutées à l'analyse.

En effet, les informations collectées et analysées par ces méthodes peuvent être politiquement sensibles, puisqu'elles révèlent les aspects à la fois positifs et négatifs des politiques et décisions. Toutefois, les indicateurs n'ont pas comme but premier d'accuser ou d'accabler, mais plutôt de fournir les données nécessaires pour une évaluation objective et approfondie de la situation et d'aider à trouver des mesures efficaces propres à améliorer la protection des droits de l'homme.

6. Voir par exemple : Bureau du Haut Commissaire aux droits de l'homme : Rapport sur l'utilisation d'indicateurs pour la surveillance de l'application des instruments internationaux relatifs aux droits de l'homme : cadre conceptuel et méthodologique, 11 mai 2006, HRI/MC/2006/7.

7. K. Tomasevski, *Human Rights Obligations in Education* (Obligations de droits de l'homme en matière d'éducation) – Le système 4-A, 2006.

8. Bureau du Haut Commissaire aux droits de l'homme : Rapport sur l'utilisation d'indicateurs pour la surveillance de l'application des instruments internationaux relatifs aux droits de l'homme, 6 juin 2008, HRI/MC/2008/3.

3.4 Collecte des données

La pertinence et la fiabilité des données sont un préalable à l'utilisation d'indicateurs comme outils d'évaluation. Différents types de données sont nécessaires pour obtenir une image globale et juste de la situation. Les systèmes statistiques officiels pourraient fournir par exemple des informations concernant les inscriptions à l'école, les taux d'emploi, l'accès aux services sociaux et aux soins de santé. Ces statistiques devraient de préférence être ventilées selon le sexe, l'appartenance ethnique, l'orientation sexuelle, le handicap et l'âge pour faire apparaître les pratiques discriminatoires. Mais la collecte de données ventilées est complexe. Les gens pourraient, pour de bonnes raisons, se montrer réticents à divulguer leur origine ethnique ou leur orientation sexuelle. Ces données devraient être collectées sur une base volontaire et assorties de garanties adéquates pour empêcher l'identification d'individus appartenant à tel ou tel groupe.

Des enquêtes statistiques qui reflètent la perception de la situation en matière de droits de l'homme peuvent être un complément utile aux statistiques officielles. D'autres méthodes sont nécessaires pour collecter l'information sur certains groupes marginalisés comme les sans-abri ou les immigrés irréguliers. L'ensemble du processus de collecte doit se conformer aux normes relatives à la protection des données pour assurer la confidentialité et le respect de la vie privée des personnes concernées.

Les organisations non gouvernementales (ONG), les institutions nationales des droits de l'homme et les médias sont des sources précieuses d'informations. Les statistiques et enquêtes officielles ont généralement tendance à présenter les violations des droits de l'homme en chiffres et pourcentages. Il importe donc de combiner ces chiffres avec des informations plus détaillées sur les événements entraînant des violations des droits de l'homme. La collecte d'informations auprès de la société civile et des institutions nationales des droits de l'homme est en outre indispensable pour contrebalancer les informations fournies principalement par l'administration publique.

4. Plans d'action

4.1 Plans d'action globaux et spécifiques

Il y a plusieurs manières de procéder, une fois l'état des lieux achevé. L'une des méthodes consiste à concevoir un plan d'action ou une stratégie nationale en matière de droits de l'homme qui recense les principaux problèmes dans ce domaine et prévoit des mesures adaptées pour y remédier. L'état des lieux sert d'assise à ce travail. D'autres considérations, à savoir les limitations de ressources financières et humaines, peuvent empêcher de traiter tous les problèmes de droits de l'homme en même temps. C'est pourquoi les priorités et les solutions aux problèmes doivent être examinées d'une manière ouverte et non exclusive. Le plan ou la stratégie doivent expliquer clairement les raisons pour lesquels la priorité n'a pas été donnée à tel ou tel domaine, alors qu'il ressort de l'état des lieux qu'il pose de réels problèmes. Toute tentative d'embellir la réalité ou d'inclure des mesures qui manquent de substance nuiront gravement à la crédibilité de la procédure.

Une autre approche consiste à concevoir des plans d'action ciblant un ou plusieurs problèmes, comme le racisme, la discrimination, l'égalité des femmes et des hommes ou les droits de l'enfant. Des plans spécialisés peuvent être utiles pour sensibiliser à un problème spécifique et pour obtenir un accord sur les mesures nécessaires. Ils peuvent faciliter des mesures coordonnées associant plusieurs autorités travaillant dans différents domaines. Les plans pour lutter contre la traite des êtres humains, par exemple, associent souvent la police, le parquet, les tribunaux, les services de l'immigration ainsi que les travailleurs sociaux et les personnels de santé.

Une question fréquente porte sur les liens entre les plans globaux et sectoriels. Un certain nombre de gouvernements travaillant avec des plans globaux disposent aussi de plans spécialisés. S'ils sont coordonnés sur le fond et le calendrier, les plans peuvent se renforcer les uns les autres plutôt que de se chevaucher ou s'ignorer. L'approche globale est conçue pour qu'aucun droit fondamental ne soit négligé et qu'une véritable perspective des droits de l'homme soit incluse dans des mesures sectorielles. Une fois les domaines problématiques identifiés, une activité du plan global peut être développée en plan spécifique pour un domaine qui exige une attention spéciale et des mesures particulières.

Les plans d'action nationaux de droits de l'homme doivent être considérés comme faisant partie d'un processus permanent, participatif et transparent. Ils commencent par un état des lieux effectué dans le cadre d'un dialogue avec les autorités, la société civile, les institutions nationales des droits de l'homme et d'autres partenaires. Les priorités du gouvernement sont ensuite clairement présentées dans un plan d'action indiquant des mesures concrètes destinées à remédier aux problèmes précédemment identifiés. Les progrès et les échecs sont régulièrement suivis pendant la mise en œuvre du plan. Vers la fin, le processus et les résultats du plan doivent tous deux être soumis à une évaluation indépendante. A partir de ces conclusions, l'ensemble du processus recommence par l'identification des problèmes subsistants et nouveaux et en utilisant les mêmes méthodes de travail, ouvertes et participatives.

4.2 Planification d'activités concrètes et intégration dans les activités générales

L'approche participative doit être suivie pendant la phase de planification. S'il est important que la rédaction d'un plan d'action national soit coordonnée par une unité ou un mécanisme spécial choisi par le gouvernement, toutes les activités doivent être formulées en coopération étroite avec les ministères, services, institutions et autres autorités qui se chargeront de ces activités. Cela permettra également aux autorités de se partager l'appropriation du plan d'action et d'identifier les responsables de la phase de mise en œuvre. Les ONG et les institutions nationales des droits de l'homme connaissent non seulement les violations des droits de l'homme, mais savent aussi ce qui est nécessaire pour prévenir de futures violations. C'est pourquoi le gouvernement devrait les inviter à communiquer ces informations sans compromettre leur intégrité et leur indépendance. Les pouvoirs publics sont généralement les principaux acteurs de la mise en œuvre. Il est donc particulièrement utile de s'assurer de la participation de leurs dirigeants au moment de la planification afin que leurs services respectifs traitent les activités prévues prioritairement et avec toute l'attention requise.

Pour éviter toute ambiguïté au cours de la mise en œuvre, du temps et des efforts devraient être investis pour élaborer des activités concrètes correspondant aux problèmes identifiés dans l'état des lieux. Ces activités doivent être adaptées aux besoins de l'autorité compétente et assorties de calendriers et de repères réalistes. Ainsi les obligations en matière de droits de l'homme peuvent être intégrées dans les activités ordinaires des autorités et coordonnées avec d'autres missions comme les problèmes de sécurité, les problèmes économiques et environnementaux.

L'intégration des droits de l'homme dans les activités quotidiennes exige la révision de certaines méthodes de travail et des procédures décisionnelles au sein du gouvernement et de l'administration publique. En outre, le renforcement des capacités et la formation devraient être systématisés pour que les pouvoirs nationaux et locaux soient conscients de l'effet des obligations internationales sur leurs activités. L'équipe dirigeante est un groupe cible important pour cette formation.

4.3 Obligations de rendre compte au niveau international

Généralement, dans chaque pays, plusieurs autorités doivent rendre compte de la situation des droits de l'homme sur leur territoire aux organes conventionnels internationaux et européens et autres mécanismes de suivi. L'examen périodique universel, réalisé par le Conseil des droits de l'homme de l'ONU, est l'un des mécanismes les plus récents à cet égard. Du fait du nombre de mécanismes de suivi existents, les autorités nationales doivent dépenser beaucoup d'énergie et de ressources pour satisfaire à leurs obligations de rendre compte et éviter les activités redondantes.

Les états des lieux et les plans d'action nationaux peuvent faciliter grandement ce processus non seulement au moment où les Etats parties font rapport aux organes de suivi mais aussi lorsqu'ils donnent suite aux conclusions et aux recommandations de ces organes. Le fait d'intégrer les activités liées aux obligations de rendre compte dans le travail systématique en matière de droits de l'homme permet de mieux coordonner ces activités et de réaliser des gains d'efficacité et de productivité.

4.4 Financement des plans

Plusieurs pays hésitent à mettre au point des plans d'action nationaux en matière de droits de l'homme en raison du coût de ce processus, qui nécessite des ressources humaines et financières considérables. Pourtant, la systématisation des activités présente des avantages par rapport à la logique du cas par cas, et notamment celui de renforcer les chances d'obtenir des résultats durables.

Elle permet aussi de prévoir et de planifier les coûts, et d'assurer une bonne répartition des ressources en fonction des besoins.

Pour assurer un financement approprié des activités, la démarche systématique décrite ci-dessus doit être coordonnée avec les budgets locaux et nationaux. Le ministère des Finances a un rôle central à jouer et doit être associé au processus dès son commencement. Les plans d'action nationaux en faveur des droits de l'homme ont rarement un budget propre et chaque ministère ou autorité doit financer ses activités sur son budget ordinaire. Cela étant, toutes les activités prévues par les plans et stratégies doivent bénéficier d'un financement correct, sans quoi la crédibilité de l'ensemble du processus pourrait être mise en cause.

Il est délicat de choisir parmi les différents problèmes de droits de l'homme ceux qu'il convient d'inclure dans un plan. Il n'est pas rare que des responsables politiques se trouvent devant un dilemme lorsqu'il faut effectuer un choix parmi plusieurs revendications légitimes. L'analyse des propositions budgétaires sous l'angle des droits de l'homme peut les aider à hiérarchiser les priorités de manière équitable et non discriminatoire. Comment les mesures et décisions proposées influent-elles sur la protection des droits de l'homme ? Quelles en sont les conséquences pour les groupes défavorisés ? Le budget dégage-t-il le « maximum de ressources disponibles » pour la mise en œuvre des normes des droits de l'homme ? Un état des lieux aidera les responsables politiques à répondre à ces questions et à affecter les ressources en tenant compte au mieux des besoins.

4.5 Education et sensibilisation aux droits de l'homme

L'éducation aux droits de l'homme est un catalyseur de changement durable et réel dans un pays. C'est donc un élément essentiel dans toute stratégie ou plan d'action en matière de droits de l'homme. L'éducation aux droits de l'homme couvre toutes les formes d'éducation ; elle vise à donner aux individus une compréhension de leurs droits fondamentaux et de ceux d'autrui, et à promouvoir ainsi l'esprit critique et le respect mutuel. Elle établit des liens entre les normes des droits de l'homme et l'expérience vécue, donnant ainsi aux individus les moyens de reconnaître et de faire valoir leurs droits fondamentaux au quotidien. Pour approfondir la compréhension, la manière d'enseigner compte autant que les contenus. Il importe que les méthodes d'enseignement fassent passer les valeurs des droits de l'homme en encourageant la participation et l'esprit critique et qu'elles instaurent un cadre pédagogique où ni la discrimination ni l'intolérance n'ont leur place.

La généralisation et la mise en œuvre effective de l'approche fondée sur les droits, exige que les fonctionnaires compétents cernent les problèmes qui se posent en matière de droits de l'homme et s'y attellent. Les étudiants, qui auront dans leur futur métier une influence sur les droits d'autrui, requièrent donc une attention particulière. Policiers, juges, enseignants, travailleurs sociaux, médecins, fonctionnaires et journalistes doivent, entre autres, recevoir une solide éducation aux droits de l'homme les préparant aux situations concrètes qui pourront se présenter, en pratique, dans leur vie professionnelle. En outre, les personnes qui exercent déjà ont besoin d'une formation régulière pour mettre leurs connaissances à jour. Cela vaut particulièrement pour les dirigeants de l'administration, qui doivent développer leurs compétences en matière de droits de l'homme car ils influencent beaucoup la manière dont les droits de l'homme peuvent être pris en compte dans leurs services. La formation doit être adaptée à chaque situation en fonction de ses spécificités. Pour que leur effet se fasse sentir au quotidien, les programmes de formation ne doivent pas être des initiatives au cas par cas reposant sur le volontariat mais s'inscrire dans le cadre de la formation continue.

Pour créer une culture où les droits de l'homme sont reconnus et respectés, il importe également de sensibiliser la population à ses droits et de lui donner les moyens de s'en servir et de les protéger. A cet égard, la manière d'exprimer les choses est déterminante. Une véritable compréhension des droits de l'homme suppose que le discours utilisé soit concret et accessible, qu'il fasse le lien entre les normes internationales et la vie quotidienne et que les informations soient communiquées dans les langues minoritaires ainsi que sur des supports accessibles aux personnes handicapées. Les états des lieux et les plans d'action nationaux devraient également être des vecteurs de sensibilisation. Les stratégies de diffusion les concernant doivent être étudiées dès le début du processus de planification.

5. Mise en œuvre

La systématisation des activités a pour but la réalisation de progrès constants dans tous les domaines

touchant aux droits de l'homme. D'où la nécessité d'une approche de la mise en œuvre axée sur les résultats. L'expérience montre que, pour des raisons différentes, la phase de mise en œuvre est celle qui présente le plus de difficultés pour les pays qui s'appuient sur des plans d'action. Si le plan est trop ambitieux, les financements peuvent être insuffisants, tout comme les soutiens au niveau du gouvernement et de l'administration ou, simplement, il peut ne pas être réalisable dans le délai prévu. Il est possible que les mécanismes adéquats de coordination et de suivi ne soient pas en place, ce qui rend difficile l'application du plan même pour ceux à qui il tient à cœur.

5.1 Soutien à haut niveau et à long terme

Impliquer activement les responsables politiques et les représentants des pouvoirs publics à l'ensemble du processus vise, entre autres, à obtenir leur soutien et à ce qu'ils s'approprient les activités planifiées. Il faut que le gouvernement et les ministres, y compris le premier d'entre eux, montrent leur attachement à ces activités, ce qui pourrait prendre la forme de déclarations publiques par exemple. Différents services de l'Etat et administrations devraient également être associés aux activités tandis que la mise en œuvre de ces plans d'actions ou autres stratégies en matière de droits de l'homme, devrait faire partie du processus de gestion et de contrôle de ces administrations par le gouvernement.

Pour que les pouvoirs publics s'engagent, il faut que le processus ait du sens pour eux. Souvent, les collectivités locales se montrent peu enclines à s'engager dans des processus de planification visant à faire appliquer les droits de l'homme. Certaines y voient même une atteinte à leur droit à l'autonomie. En pratique cependant, la mise en œuvre des plans doit être répartie entre les autorités nationales, régionales et locales. Bien que cela n'implique aucune redistribution des pouvoirs entre elles, ce peut être une chance de remédier aux lacunes structurelles de l'administration publique pour accroître la capacité des différentes autorités à satisfaire à leurs obligations respectives en matière de droits de l'homme.

Les stratégies et les plans d'action nationaux sont des engagements à long terme qui dépassent souvent la durée des mandats électifs nationaux et locaux. Il faut donc un large consensus et un fort engagement politique pour qu'ils ne soient pas abandonnés en cours de route. Faire adopter le plan d'action par le parlement ou par un conseil municipal est une manière de garantir sa pérennité en cas de changement de gouvernement. La participation active de représentants de l'opposition à l'élaboration des textes contribuerait également à assurer la continuité des activités.

5.2 Coopération et coordination

La mise en œuvre des plans en matière de droits de l'homme nécessite la participation d'un grand nombre de pouvoirs publics, voire de la plupart d'entre eux. Il est donc essentiel d'assurer une coordination et une coopération entre eux. Une méthode éprouvée consiste à créer un organe de coordination regroupant des représentants de tous les ministères concernés – y compris le ministère des Finances –, de l'administration et d'autres instances pour suivre les avancées des activités et régler les problèmes qui se posent en pratique. Un mécanisme de ce type permet de partager des expériences et des informations, de dialoguer et de coopérer. Entretenir des relations régulières peut prévenir d'éventuels malentendus quant aux performances et aux résultats attendus et contribuer à répondre aux demandes de formation et d'autres mesures de soutien.

6. Suivi et évaluation

Les résultats de la systématisation des activités en matière de droits de l'homme doivent être régulièrement suivis et évalués. Les plans d'action nationaux s'étendent sur plusieurs années et doivent faire l'objet de contrôles réguliers au cours de la phase de mise en œuvre, au niveau des instances qui rendent compte au gouvernement et du gouvernement lui-même. Il importe de publier régulièrement des informations sur les avancées, ce qui permet aussi aux institutions nationales des droits de l'homme et à la société civile de soutenir plus activement le plan et sa mise en œuvre. Les informations communiquées sur l'avancée des activités ne doivent pas se limiter à indiquer si les activités prévues ont été menées à bien ou non, mais mettre l'accent sur les résultats. Si ces derniers ne sont pas à la hauteur des attentes, il faut chercher pourquoi et réfléchir à de nouvelles mesures. L'évolution de la société peut nécessiter des ajustements. Les chances d'obtenir de bons résultats

sont renforcées par la fixation de normes de performance spécifiques et la réalisation d'un suivi régulier.

Lorsqu'un plan d'action arrive à son terme, il convient d'évaluer de manière indépendante ses résultats globaux. Il est tout aussi important de s'intéresser au processus, en termes de participation, de diversité et de transparence, qu'au résultat final en tant que tel. Il faut par ailleurs présenter les conclusions de manière transparente et stimuler le débat sur les avantages et les inconvénients du processus et les possibilités d'amélioration. Toutes les parties prenantes devraient pouvoir contribuer à l'évaluation. Celle-ci servira de base pour la suite du processus, à commencer par l'élaboration d'un nouvel état des lieux dans une approche tout aussi transparente et participative.

S'ils sont bien conçus et tiennent compte des aspects quantitatifs et qualitatifs, les repères et les indicateurs en matière de droits de l'homme peuvent être utilisés avec profit pour le suivi et l'évaluation. Les repères sont les normes fixées par les gouvernements ou d'autres instances pour les activités en matière de droits de l'homme pendant une durée déterminée. Les Etats qui ont utilisé des indicateurs pour l'état des lieux peuvent les réutiliser au cours de cette phase afin de faire apparaître les progrès et les échecs.

7. Rôle des collectivités locales et régionales

Les collectivités locales et régionales ont un rôle déterminant et une grande responsabilité dans la réalisation des droits de l'homme. L'éducation, le logement, la santé, les services sociaux et le maintien de l'ordre sont, pour n'en citer que quelques-uns, des domaines où les décisions locales peuvent avoir un effet direct sur les droits fondamentaux de chacun. Pourtant, seules quelques administrations locales et régionales mettent clairement en application l'approche fondée sur les droits dans leur travail. Cela ne signifie pas pour autant que les collectivités territoriales ne satisfont pas à leurs exigences en matière de droits de l'homme. Il y a toutefois beaucoup à gagner à traiter les personnes comme des titulaires de droits plutôt que de se contenter d'essayer répondre à leurs besoins. L'approche fondée sur les droits de l'homme donne aux patients, aux élèves, aux personnes âgées, aux sans-abri, en un mot à chacun, la possibilité de faire valoir ses droits et d'améliorer ainsi sa situation. D'où la nécessité de mettre en place des procédures appropriées pour réclamer des droits et remédier aux principales violations.

7.1 Plans d'action locaux

Les communes et les régions devraient participer au processus national de mise en œuvre systématique, y compris l'élaboration de l'état des lieux, des plans et des stratégies. Jusqu'à présent, soupçonnant probablement que leur autonomie pouvait pâtir de leur participation au processus, ces acteurs se sont montrés peu intéressés. Face à cette réaction, l'une des réponses possibles est d'encourager la création de stratégies ou de plans d'action locaux et régionaux adaptés à leurs besoins, à leurs ressources et à leurs priorités. Plusieurs organismes locaux ont déjà développé des plans d'actions sectoriels visant à protéger les droits de l'enfant, à favoriser l'égalité entre les femmes et les hommes ou à construire une société accessible aux personnes handicapées. Les collectivités territoriales devraient également envisager de mettre au point des plans ou autres programmes complets couvrant l'ensemble de la situation des droits fondamentaux. Ainsi, la promotion des droits de l'homme pourrait être assurée de manière plus systématique et mieux coordonnée. La situation des droits de l'homme au niveau local pourrait être examinée et analysée régulièrement. Enfin, les problèmes et les solutions pourraient être envisagés directement avec la société civile, les citoyens et d'autres partenaires. L'expérience acquise au niveau local devrait par ailleurs contribuer à la planification des activités en matière de droits de l'homme au niveau national.

La proximité géographique et humaine entre les habitants et les décideurs locaux a des avantages. Ces derniers sont souvent plus accessibles et les responsables politiques peuvent connaître sans délai les besoins en matière de droits de l'homme et les problèmes dans leur région. Le dialogue avec les habitants et les ONG peut-être plus direct et plus ouvert au niveau local qu'au niveau national. Des efforts supplémentaires peuvent néanmoins être nécessaires pour instaurer des échanges constructifs et respectueux avec les groupes défavorisés.

7.2 Institutions locales et régionales des droits de l'homme

Les médiateurs et autres institutions des droits de l'homme doivent être connus de tous et faciles d'accès. Dans les grands pays, cela peut nécessiter la création de bureaux supplémentaires ailleurs que dans les zones métropolitaines. Autre solution : la création de médiateurs locaux ou régionaux, comme en Italie, en Russie, en Espagne et dans d'autres pays où cette expérience est concluante. La proximité géographique de ces médiateurs avec la population les rend plus disponibles et plus accessibles aux personnes dont les droits ont été bafoués.

7.3 Privatisation des services publics

Actuellement, les services éducatifs, sanitaires et sociaux, traditionnellement assurés par les administrations locales, sont souvent confiés à des entités privées. Or la mise en œuvre de normes internationales ne saurait être déléguée au secteur privé : elle relève des collectivités locales et régionales. Par conséquent, il faut établir un système de responsabilisation dans les administrations concernées et contrôler la qualité des prestations de services. L'intégration des normes en matière de droits de l'homme dans les procédures de passation des marchés est une méthode supplémentaire pour accroître le respect de ces normes par les collaborateurs privés et pour améliorer le suivi des prestations de services.

7.4 Le processus budgétaire

Le budget local est généralement un bon indicateur de l'attachement des responsables politiques aux droits de l'homme. L'examen du budget sous l'angle des droits de l'homme est un moyen de mieux informer les élus et les fonctionnaires des conséquences de leurs décisions. Cet exercice consiste à examiner les effets des propositions budgétaires sur l'égalité entre les femmes et les hommes, les droits de l'enfant, la situation des migrants ou encore celle des groupes défavorisés, par exemple. L'existence d'un état des lieux local apporterait des éléments intéressants pour cette analyse.

En ce qui concerne le suivi des résultats, les collectivités locales et régionales pourraient envisager d'intégrer la dimension des droits de l'homme dans l'audit de la gouvernance locale. Un système d'audit efficace, à même d'évaluer la mise en œuvre des droits de l'homme, donnerait non seulement aux pouvoirs publics des informations précieuses sur l'efficacité de leurs politiques mais garantirait aussi le contrôle et la transparence.

8. Rôle de la société civile

Une société civile dynamique, attentive, critique et qui anime le débat public sur les problèmes relatifs aux droits fondamentaux est indispensable à la protection des droits de l'homme. Les organisations des droits de l'homme et les défenseurs des droits individuels font partie des principales forces auxquelles on doit la possibilité d'exercer les droits de l'homme en Europe. Les violations des droits fondamentaux n'ont pas de secret pour eux. Le dialogue entre gouvernement, collectivités locales et société civile doit donc être au cœur de toutes les stratégies en matière de droits de l'homme.

Il importe d'associer des représentants de la société civile au sens large aux processus de planification nationaux et locaux, cela a déjà été souligné. Mais la société civile a aussi un rôle à jouer pendant les phases de mise en œuvre et d'évaluation. En appuyant ses activités de mobilisation et de sensibilisation sur les stratégies ou plans d'action locaux et nationaux, la société civile peut faire pression sur les pouvoirs publics et autres autorités pour faire avancer les activités dans lesquelles ils se sont engagés. Par ailleurs, les représentants de la société civile sont d'excellents partenaires pour les personnes chargées d'évaluer les plans et les stratégies. Enfin, les ONG peuvent coopérer avec les pouvoirs publics pour la réalisation de certaines activités prévues par les plans d'action, même si la responsabilité globale de la mise en œuvre des plans incombe au gouvernement.

Pour que la société civile puisse jouer son rôle de gardienne des droits de l'homme, il faut que les Etats lui offrent un cadre dans lequel elle puisse agir librement, qui la préserve des représailles, des menaces ou des attaques. Les Etats membres trouveront des conseils sur les types d'action à entreprendre dans la déclaration de l'ONU sur les défenseurs des droits de l'homme,⁹ ainsi que dans la recommandation et la déclaration du Comité des Ministres du Conseil de l'Europe sur le même

9. Déclaration de l'ONU sur le droit et la responsabilité des individus, groupes et organes de la société de promouvoir et protéger les droits de l'homme et les libertés fondamentales universellement reconnus, 8 mars 1999, A/RES/53/144.

thème.¹⁰ Ils doivent veiller à ce que leur législation sur la liberté d'association, de réunion pacifique et d'expression, ainsi que son application, soient conformes aux normes internationalement reconnues en matière de droits de l'homme.

9. Rôle des institutions nationales des droits de l'homme

Les institutions nationales des droits de l'homme indépendantes, telles que les médiateurs et les commissions des droits de l'homme, sont – on a pu le constater – un observatoire efficace et indépendant des droits de l'homme et de la mauvaise administration.¹¹ D'après les Principes de Paris, qui établissent leurs compétences et leurs attributions, elles peuvent soumettre des rapports, avis et recommandations concernant toutes questions relatives aux droits de l'homme au gouvernement ou à tout organe compétent, ou décider de les rendre publics. Plusieurs de ces institutions sont également autorisées à recevoir des plaintes individuelles et peuvent assurer une médiation entre les citoyens et le pouvoir ou saisir la justice. Lorsque leurs attributions sont à la hauteur des enjeux et les financements suffisants pour assurer leur indépendance, ces institutions ont montré qu'elles exerçaient un contrôle constant de la conformité des politiques nationales et des pratiques administratives avec les normes internationales.

Les institutions nationales des droits de l'homme jouent un rôle important dans la systématisation des activités. Outre les attributions ci-dessus, elles s'occupent souvent de dispenser des formations en matière de droits de l'homme aux fonctionnaires, aux juges et aux policiers, contribuant ainsi à l'intégration de ces droits. Dans certains pays, elles effectuent aussi un suivi régulier des mesures prises par l'Etat pour mettre en œuvre les recommandations des différents organes de suivi internationaux. Elles réalisent des études et des enquêtes sur les problèmes relatifs aux droits de l'homme. S'agissant des méthodes de systématisation des activités, elles peuvent largement contribuer à l'élaboration de l'état des lieux. Leurs rapports et leurs recommandations fournissent des informations utiles pour cerner les problèmes et établir les priorités. Même si leur indépendance peut les empêcher de s'impliquer directement dans l'élaboration et la mise en œuvre des stratégies ou des plans d'action, les institutions nationales des droits de l'homme peuvent être associées davantage aux phases de suivi et d'évaluation.

10. Recommandations

Dans leurs activités systématiques de mise en œuvre des droits de l'homme, les Etats membres doivent :

1. Réaliser un état des lieux brossant un tableau global et précis de la situation actuelle des droits de l'homme. L'évaluation rigoureuse des politiques et des pratiques existantes et la constatation des problèmes sont décisifs pour une réalisation effective des droits de l'homme.
2. Elaborer des plans d'action nationaux ou des stratégies pour apporter des solutions aux problèmes de droits de l'homme répertoriés dans l'état des lieux. Ces plans doivent contenir des activités concrètes et le nom des autorités responsables de les mettre en œuvre. Ces activités doivent être assorties de calendriers et de repères à des fins de suivi et d'évaluation. Les obligations de rendre compte au niveau international doivent être intégrées dans le processus.
3. Impliquer toutes les parties prenantes tout au long du processus, y compris les institutions nationales des droits de l'homme, la société civile et les représentants des groupes défavorisés. Le caractère ouvert et participatif de la démarche donne de la légitimité au plan, permet aux acteurs de se sentir impliqués et favorise l'application effective du plan. Tous les échanges avec les institutions nationales des droits de l'homme et les représentants de la société civile doivent être conduits dans le respect absolu de leur intégrité et de leur indépendance.

10. Recommandation Rec(2007)14 du Comité des Ministres aux Etats membres sur le statut juridique des organisations non gouvernementales en Europe, 10 octobre 2007, et Déclaration du Comité des Ministres sur l'action du Conseil de l'Europe pour améliorer la protection des défenseurs des droits de l'homme et promouvoir leurs activités, 6 février 2008.

11. Le concept d'institutions nationales des droits de l'homme a été principalement développé au sein de l'ONU, en référence aux Principes de Paris. Le Commissaire utilise également l'expression « structures nationales des droits de l'homme (SNDH) » pour désigner les institutions de médiation et les instituts ou commissions des droits de l'homme créés conformément aux Principes de Paris.

4. Examiner régulièrement la mise en œuvre du plan d'action et procéder à une évaluation indépendante à la fin. Il est tout aussi important de s'intéresser au processus, en termes de participation, de diversité et de transparence, qu'au résultat final en tant que tel.
5. Veiller à ce que le plan d'action bénéficie d'un soutien à haut niveau et à long terme grâce à la participation active des responsables politiques et des dirigeants des autorités et organismes responsables de sa mise en œuvre. Les plans d'action dont la durée dépasse celles des mandats électifs locaux et nationaux devraient être examinés et/ou adoptés par le parlement dans un souci de continuité.
6. Coordonner la planification en matière de droits de l'homme avec le processus budgétaire afin que les activités bénéficient de financements adéquats. Examiner les propositions budgétaires sous l'angle des droits de l'homme pour que les responsables soient informés des conséquences de leurs décisions et qu'ils en répondent.
7. Intégrer les droits de l'homme dans le travail quotidien de l'ensemble des services publics de l'Etat et mettre en place une coordination et une coopération effectives entre les autorités à tous les niveaux, en créant des réseaux et d'autres cadres d'échange d'expériences et d'informations, de discussion et de planification.
8. Favoriser la culture des droits de l'homme par l'intégration complète des droits fondamentaux dans l'éducation et la formation, et par la sensibilisation au moyen d'un langage concret et accessible. Adapter les programmes et les matériels pédagogiques à cet effet et appliquer des méthodes d'apprentissage participatives. Evaluer les besoins des fonctionnaires et autres professionnels dont l'activité touche aux droits de l'homme, et y répondre, pour faire en sorte qu'ils connaissent précisément les dernières normes internationales en rapport avec leur domaine de compétence.
9. Créer des systèmes appropriés de recueil et d'analyse des données, y compris sur les groupes défavorisés. La collecte de données sensibles devrait se faire sur la base du volontariat et être assortie de garanties à même d'empêcher l'identification des individus appartenant à tel ou tel groupe. Compléter les données officielles par des informations pertinentes provenant d'institutions nationales des droits de l'homme et d'ONG.
10. Encourager les collectivités locales à élaborer des états des lieux locaux et des plans d'action ou autre programmes pour examiner régulièrement la situation locale et coordonner les réponses aux problèmes en matière de droits de l'homme. Il convient de mettre en place des systèmes appropriés de suivi des prestations de services sanitaires, éducatifs et sociaux, assurés par des acteurs privés ou publics, en s'appuyant sur l'approche fondée sur les droits.
11. Prendre des mesures concrètes en vue de créer un environnement favorable à la société civile, notamment aux défenseurs des droits de l'homme, et généraliser les consultations de la société civile lors de l'élaboration de politiques et de plans d'action aux niveaux national, régional et local.
12. Passer en revue les mandats des institutions nationales des droits de l'homme pour s'assurer qu'ils sont conformes aux Principes de Paris. Veiller à ce que ces institutions disposent de ressources suffisantes pour s'acquitter de leur mission de systématisation des activités en matière de droits de l'homme. Envisager de créer des institutions locales ou régionales pour faciliter l'accès des personnes dont les droits ont été bafoués.