

# R APPOINT DE SYNTHÈSE

## Introduction :

Dans le cadre de la coopération entre Diwan Al Madhalim et l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF), la deuxième session de formation des collaborateurs membres de la dite association a été tenue les 27 et 28 Novembre 2008 à Rabat, conformément à la convention de coopération et de partenariat conclue le 12 Décembre 2007 entre les deux partenaires.

Cette session répond également à la demande de formation exprimée par les institutions membres de l'AOMF lors de la première session organisée à Rabat en Mai dernier sous le thème « le traitement des plaintes : Recevabilité ». elle entre dans le cadre du lancement des travaux du centre de formation, d'échanges, d'études et de recherches en médiation dont la création a été adoptée lors de la réunion du Conseil d'Administration de l'AOMF les 17 et 18 Novembre 2008 à Rabat.

## Objectifs :

La session de formation qui a été encadrée par des experts de la médiatrice de la région de Wallonie, de la médiatrice de la République Française, la médiatrice de la République de la Côte d'Ivoire et de Diwan Al Madhalim a souligné les objectifs suivants:

- poursuite et consolidation des acquis de la première session,
- renforcement des capacités des collaborateurs des médiateurs.

Finalement, l'objectif essentiel de cette problématique à long terme consiste à échanger expériences et bonnes pratiques en matière d'étude et de suivi des doléances en relations avec l'administration publique. Cette dernière est la partie concernée au premier chef par les doléances des plaignants, et la réponse favorable chaque fois que les demandes sont justes est son devoir. Notre objectif final est d'établir des standards d'étude et de suivi.

## III- Participants :

Ont participé à cette session de formation les collaborateurs des institutions des pays suivants :

- Diwan Al Madhalim du Royaume du Maroc ;

- Institution de Médiation du Bénin ;
- Institution de Médiation de la République du Mali ;
- Institution de Médiation du Burkina Faso ;
- Institution de Médiation de la République de Mauritanie ;
- Institution de Médiation de la République du Sénégal ;
- Ombudsman des Seychelles ;
- Institution de Médiation de la République Centrafricaine ;
- Institution de médiation du citoyen de Haïti ;
- Institution de Médiation de la République du Niger ;
- CNDH du Togo (observateur).

#### IV- Déroulement des travaux :

Les travaux de cette session de formation ont porté sur quatre thèmes, répondant aux besoins et aux profils des participants œuvrant dans le domaine de traitement des plaintes.

Ces modules sont :

- ❖ Module1 : saisines, médiation, suivi et clôture des dossiers ;
- ❖ Module2 : relations avec les administrations ;
- ❖ Module3 : cas pratiques ;
- ❖ Module4 : étude des plaintes et suivi.

#### V- contenu de la formation :

**Le premier module** intitulé : « **Saisine, Médiation, Suivi et Clôture des dossiers** » a été présenté par M. Arsène DECLERC, premier Conseiller auprès du Médiateur de la région Wallonne de Belgique.

L'expert a procédé à la définition des concepts essentiels contenus dans la formulation de son exposé. Ainsi, il a défini la saisine comme l'action qui permet au réclamant de saisir le Médiateur, la Médiation en tant que processus par lequel le Médiateur tente de concilier les points de vue du citoyen insatisfait d'un comportement, d'une action ou d'une décision

d'un organe public et le suivi en tant qu'outil de contrôle pendant le processus, relevant à la fois de l'instruction menée par le Médiateur et des réactions des parties.

M. Arsène a présenté également les effets juridiques et opérationnels de la saisine ainsi que les étapes de médiation et qui sont au nombre de cinq :

- L'Échange des points de vue ;
- L'Examen de la réaction du réclamant ;
- L'Examen de la réaction de l'administration ;
- La Réaction du médiateur en cas de doute, de besoin de compléments ;
  - Organisation d'une réunion d'information ;
  - Organisation d'une réunion de médiation.
- La Réaction finale du médiateur.

Ensuite il a rappelé les méthodes de suivi, pour ensuite finir avec la procédure de clôture des dossiers.

A la fin de son exposé M. Arsène a présenté quelques éléments statistiques de L'année 2007-2008.

A l'issue de la présentation du module, des contributions ont été apportées par certains participants et plusieurs questions ont été soulevées et ont suscité des débats enrichissants sur les expériences capitalisées en matière de médiation.

Ces questions ont traité entre autres :

- ✓ les modes de saisine ;
- ✓ la compétence du médiateur ;
- ✓ les délais des recours.

Ces expériences évoquées ont démontré que les médiateurs se trouvent dans le même schéma en ce qui concerne la saisine, avec quelques nuances, pour ne citer que l'exemple du Faso et du Sénégal qui pratiquent l'auto-saisine et qui peuvent être saisis par le président de la république.

Lors du **deuxième module** traitant **les relations avec les administrations**, Mme Eliane STRUB, Conseillère du secteur social au Médiateur Français, a introduit son intervention par un bref exposé appuyé par des illustrations à partir de cas pratiques. Dans son propos, elle a

évoqué en premier, la présentation et l'organisation du travail au sein de l'institution du « Médiateur de la République » dont elle a présenté brièvement les caractéristiques telles que : l'indépendance d'autorité, le pouvoir d'injonction, d'inspection, de recommandation en équité et enfin le pouvoir de proposition de réformes.

Par la suite, elle a présenté des données statistiques pour les dix premiers mois de l'année 2008 sur l'activité du secteur social de l'Institution. Elle a expliqué que sur 582 dossiers clos, il y a 57% d'informations données aux requérants et 24% de tentatives de médiation dont 83% ont été réussies.

A la fin de son intervention, elle a présenté les différents moyens de travail avec les administrations. D'une part, sur les réclamations individuelles pour lesquelles le médiateur essaye de rechercher l'efficacité et la rapidité et dans des cas très particulier, il utilise la médiation physique. A titre illustratif, elle a montré la typologie des plaignants et les réactions du médiateur selon chaque cas. Dans d'autres cas le médiateur organise des réunions techniques avec les administrations.

A l'issue de la présentation de ce module, plusieurs contributions et questions ont été soulevées. Ces contributions qui ont traité entre autres : des délais de recours, des sanctions des administrations par les bons ou mauvais points, et des pouvoirs d'injonction du Médiateur de la République à partir de leurs propres expériences ont suscité un débat très enrichissant.

Un autre point a été proposé lors du débat, c'est la nomination d'interlocuteur au sein de chaque administration dont la mission est la coordination entre l'administration et le médiateur.

**Le troisième module** relatif aux **cas pratiques** a été présenté par M. Henri GOBA, Conseiller spécial du Médiateur de La côte d'Ivoire et a été complété par Mme Eliane STRUB conseillère du secteur social, auprès du Médiateur français.

Ce module présente une description synthétique et analytique d'un nombre de cas concrets concernant :

- **Les droits à la pension de retraite :**

Le 1er cas a fait l'objet d'une intervention en équité compte tenu du fait que le requérant, bien que frappé par la prescription, a pu bénéficier d'une dérogation de la part du Ministre de La Fonction publique.

Le 2ème cas a pour objet de mettre en relief la coopération entre Institutions sœurs (France, Cote d'Ivoire).

- **Un dysfonctionnement de l'administration :**

Les mutations des Sous-préfets successifs qui ont eu à connaître ce dossier en ont perturbé l'instruction et causé du tort au requérant.

- **Un désaccord entre parties en litige :**

La persistance du désaccord entre les parties a amené le médiateur à reconnaître la limite de sa médiation et à en faire le constat par la signature d'un P.V.

- **Une requête à double objet :**

L'intervention du Médiateur de la République a permis de satisfaire le requérant quant à sa demande de réintégration dans la fonction publique. Pour le deuxième objet de sa réclamation, l'autorité compétente lui a été indiquée.

- **Mauvaise administration :**

Dans le 1er cas : le Médiateur de la République a réglé ce cas sur la base du principe de la non-rétroactivité des textes législatifs et réglementaires qui favorisait la requérante.

Le 2ème cas : il s'agit d'un abus de pouvoir de la part d'une Administration qui a eu le mérite de reconnaître son erreur en revenant sur sa décision de licenciement du requérant.

- **Une injonction :**

Il s'agit d'un cas précis qui a permis au Médiateur de la République d'appliquer une disposition des textes.

Après la présentation des cas, quelques interventions et contributions ont été apportées par les participants.

Ensuite Mme Eliane a complété l'intervention par la présentation des six cas concernant l'assurance vieillesse et l'assurance chômage.

Le premier traité en recommandation, en équité met en exergue le fait que la loi de 2003 a prévu un avantage particulier en faveur des personnes élevant un enfant handicapé, mais que le texte n'a pas pris en compte, pour son application, l'évolution de la société.

Deux cas montrent la réussite obtenue en matière de dérogation, en assurance chômage, au titre de situations particulières (maladie, erreur de l'administration ayant entraîné le dépassement des faits).

Le deuxième dossier relatif à l'assurance chômage démontre les résultats qui peuvent être obtenus par le travail en réseau qui a permis de trouver une solution au litige (chaque organisme ayant pris en charge une part d'indemnisation et la décision ayant été diffusée sur tout le territoire par une application homogène.)

Enfin, une réclamation relative à l'assurance vieillesse complémentaire a pu être traitée positivement, après un travail d'investigation qui a permis d'établir une présomption.

A titre d'information, il a été évoqué qu'un dossier a donné lieu à un refus pour irrecevabilité (litige privé).

**Le quatrième module** qui concerne **l'étude et le suivi des plaintes au sein de l'Institution Diwan Al Madhalim (DAM)**, a été présenté par M. Azzedine SEKKAT, Conseiller auprès de Wali Al Madhalim.

L'animateur a expliqué que l'Institution DAM reçoit les plaintes et les doléances dont les auteurs s'estiment victimes de décisions ou actes émanant de l'une des administrations, et qui sont incompréhensibles avec les critères et principes susvisés, et ce en vue de les aider à réparer l'injustice, le tort, l'abus ou l'excès subis en conséquence.

Cependant, pour éviter que leur démarche ne soit déclarée irrecevable, ou jugée en dehors de la compétence de l'Institution, voire classée purement et simplement, certaines conditions doivent être remplies. Quand ces dernières sont satisfaites, Diwan Al Madhalim examine alors des plaintes et mène les investigations nécessaires pour s'assurer de la réalité des faits relatés et ce, par les divers moyens prévus à cet effet. Elle procède également à l'étude des réponses reçues des administrations concernées pour émettre les observations et les propositions appropriées et les recommandations opportunes. Elle peut à la demande des *intéressés entreprendre des démarches de médiation et notamment celle de la conciliation.*

*Par ailleurs, elle identifie à travers son examen des plaintes et des mesures prises à leurs égards, les dysfonctionnements administratifs afin de contribuer ultérieurement grâce à la force de proposition dont elle dispose à réformer les organes administratifs et à accroître leur efficacité.*

## *Cérémonie de clôture de la session*

Cette session de formation a été clôturée par M. Moulay M'hamed IRAKI Wali Al Madhalim qui a prononcé une allocution précisant les objectifs de cette formation, les résultats attendus tout en insistant sur la nécessité de renforcement des compétences des collaborateurs des médiateurs afin de permettre aux institutions de médiation de réaliser ses missions.

Lors de cette dernière séance, Wali Al Madhalim a remis à l'ensemble des représentants des institutions des attestations de participation.