



CENTRE DE FORMATION ET D'ÉCHANGE EN MEDIATION

NEUVIEME SESSION DE FORMATION

DES COLLABORATEURS DES MEDIATEURS

MEMBRES DE L'AOMF

SOUS LE THEME :

**« Médiateurs et Ombudsmans: comment se faire connaître auprès
des usagers et de l'Administration »**

**RAPPORT DE
SYNTHESE**

Rabat, les 22, 23, 24 mai 2012

I. Introduction:

En exécution du programme d'action arrêté par le Centre de formation et d'échange en médiation, la IXème session de formation des collaborateurs des Ombudsmans et Médiateurs, membres de l'AOMF s'est tenue du 22 au 24 mai 2012, à Rabat, au Maroc sous le thème : «Médiateurs et Ombudsmans: Comment se faire connaître auprès des usagers et de l'Administration ?».

Cinq modules étaient inscrits au programme :

- **Module 1** : Bonnes pratiques de communication des institutions dans les pays où la communication est principalement orale ;
- **Module 2** : L'utilisation des nouvelles technologies pour promouvoir les institutions d'ombudsmans ;
- **Module 3** : L'utilisation de la presse écrite, des campagnes d'affichage, des émissions télévisées... ;
- **Module 4** : Aller au plus près du citoyen : quelle politique de proximité pour les Ombudsmans ?;
- **Module 5** : Relations entre les institutions d'Ombudsmans et la société civile.

Ont participé à cette session de formation, les institutions du Médiateurs, Défenseurs des Droits et Protecteur du Citoyen de pays venant du: Sénégal, Burundi, Niger, Haïti, côte d'Ivoire, Guinée, Benin, Gabon, Albanie et le Maroc.

Cette session a été encadrée par des experts du Burkina Faso, de la France, de la Belgique, du Québec et du Maroc.

La séance d'ouverture a été présidée par M. Abdelaziz Benzakour, Président de l'Institution du Médiateur du Royaume du Maroc, qui a souligné à cette occasion que le thème retenu s'avère autant utile qu'important pour les missions dévolues aux institutions d'Ombudsmans et de Médiateurs, notamment en termes de communication entre les usagers et l'Administration. Il répond également aux attentes des participants, exprimées lors de précédentes sessions de formation.

II. Objectif de la formation:

La présente session constitue donc une occasion privilégiée pour partager les informations, échanger les expériences et transmettre les connaissances.

L'objectif à atteindre est triple :

- Renforcer les capacités de communication des institutions d'Ombudsmans et de Médiateurs avec les citoyens et les administrations,
- Faciliter l'accès aux services de médiation
- Acquérir la maîtrise des mécanismes disponibles, sachant que la société est désormais démocratique et exigeante. Elle repose sur le savoir. Son développement est tributaire de la connaissance.

Il s'agit en définitive d'harmoniser l'action des institutions participantes pour une meilleure prise en charge de leur rôle et une utilisation optimale des différents moyens de communication.

Mme Fatima KERRICH, Chef de la Section de la communication, de la coopération et de la formation à l'Institution marocaine du Médiateur, désignée comme coordinatrice et animatrice, a ensuite donné le départ aux travaux de la session axés sur 5 modules :

III. Déroulement des travaux :

La coordonnatrice de la session, Mme Fatima KERRICH, chef de la section de la communication, de la coopération et de la formation a situé le cadre général de la formation.

Le premier module, intitulé **BONNES PRATIQUES DE COMMUNICATION DES INSTITUTIONS DANS LES PAYS OU LA COMMUNICATION EST PRINCIPALEMENT ORALE** a été présenté par Mme Marie Françoise OUEDRAOGO Directeur de Cabinet du Médiateur du Burkina Faso, qui a mis l'accent sur l'importance de **la communication pour l'institution du médiateur, tout en appelant à la mise en place d'une stratégie de communication efficace qui tienne compte du contexte social.**

Elle a également signalé que dans une société où la communication est à dominance orale, l'information sur l'existence du médiateur, son rôle et son

pouvoir d'action, est primordial. Et que le Médiateur doit utiliser les sciences et les techniques de communication de façon judicieuse.

A cet égard, elle a cité comme exemple:

- **L'accessibilité**
- **L'accueil qui nécessite une grande capacité d'écoute des gens assignés à cette tâche ;**
- **La saisine qui tient compte de l'environnement social ;**
- **Les supports d'information qui doivent véhiculer des messages simples ;**
- **Les contacts directs entre le Médiateur et la population qui facilitent le rapprochement et le renforcent de la confiance ;**
- **La radio et la télévision qui touchent un large public et qui peuvent être utilisés pour la diffusion de courts messages ;**
- **Les journées « portes ouvertes » qui permettent d'atteindre un grand nombre de citoyens ;**
- **Les relations entre le Médiateur et les structures publiques qui doivent être soignées et entretenues.**

Le 2ème Module intitulé **L'utilisation des nouvelles technologies pour promouvoir les institutions d'ombudsmans à été présenté successivement par Messieurs Mustapha ISMAILI, Chef de la section du Traitement Informatique, des Statistiques et de la Documentation à l'Institution du Médiateur du Royaume du Maroc et David DANNEVOYE, chargé des Relations Publiques et Internationales à l'institution du Médiateur de la Région Wallonne –Belgique.**

Dans son intervention **M. ISMAILI** a mis l'accent sur l'utilisation importante des NTIC (nouvelle Technologie de l'information et de la communication) comme moyen de gestion des tâches et des activités de l'Institution de médiation tout en soulignant le rôle de ces technologies dans le traitement rationnel et la sécurisation des informations.

Ce module a été l'occasion pour l'expert marocain de présenter le système d'information de l'Institution du Médiateur qui se veut un système d'information maîtrisé, basé sur des processus clés liés et dont le référentiel utilisé pour la réalisation est celui du COBIT (Control Objectives and Business Related Technology). L'intervenant mis l'accent sur la nécessité pour les institutions de médiation de se doter d'un système performant, sécurisé, durable et évolutif.

Il a également souligné que l'Institution du Médiateur dispose ainsi d'un schéma Directeur Informatique qui est basé sur l'équipement en infrastructures réseaux et télécommunication, matériel, logiciel, internet et bureautique, mais aussi sur la mise en œuvre du site web de l'Institution et des différentes applications métier qu'elle utilise pour son travail.

M. ISMAILI a fait savoir, en outre, que le Maroc met son expérience à la disposition des intéressés pour promouvoir des systèmes similaires.

M. DANNEVOYE quant à lui, a souligné la différence de la notion de la communication dans le secteur privé et dans celui du public.

Ensuite il a mis l'accent sur l'impacte des médias sociaux (Facebook, Twitter, LinkedIn...etc) qui connaissent une grande évolution, qui à leur tour posent des défis énormes, tout en précisant que ces outils essentiels de la citoyenneté numérique, ne substituent en aucun cas les médias traditionnels (radio, télévisions, supports papiers..) mais viennent pour œuvrer en complémentarité. Et qu'ils doivent être utilisés selon une méthode bien réfléchie.

Il a aussi illustré l'expérience de différentes institutions de médiation (Guinée, Communauté française de Belgique, Médiateur communal de Charleroi, ..) qui disposent d'une page FAN sur facebook, tout en montrant la méthode la plus pratique pour posséder une page « FAN », susceptible de mieux faire connaître le rôle, les missions ainsi que les prérogatives des institutions de médiation auprès des internautes, notamment parmi les jeunes.

Il a aussi souligné que l'institution belge utilise ou pourrait développer différents moyens de communication avec le public, à savoir le numéro vert, le courriel, la newsletter électronique, support écrit, Skype, le site Web, ...

Le 3ème Module intitulé « **L'utilisation de la presse écrite, des campagnes d'affichage, des émissions télévisées...** » a été présenté successivement par **Mme BRISSET**, Médiatrice de la Ville de Paris et **M. Antoine GREZAUD**, Directeur de Cabinet- Défenseur des droits de la République française.

Mme BRISSET première intervenante a fait ressortir l'importance des de l'utilisation de la presse écrite, télévisuelle, radiophonique pour le bon fonctionnement des institutions de médiation.

Elle a souligné que ces institutions doivent en effet être conçues de toute la population, et que celle-ci doit connaître les compétences du médiateur, les modalités de saisine, les antennes décentralisées lorsqu'elles existent etc...., en ajoutant que la communication est un exercice difficile, qui doit être confié à une équipe spécialisée au sein de l'institution. Et que Cette équipe devra constituer un réseau de journalistes avec lesquelles elle travaillera en confiance.

D'autre part, l'experte a souligné que le problème de la communication écrite en Afrique subsaharienne, comme dans certains quartiers défavorisés de la ville de Paris, c'est l'existence d'une classe sociale qui n'a pas accès à la presse écrite vu les problèmes d'analphabétisme ou simplement faute de moyens financiers.

La presse écrite peut également servir de moyen de pression pour contraindre l'administration récalcitrante.

Quant à **M. GREZAUD**, il a expliqué comment fonctionne l'institution du Défenseur des Droits, et les problèmes auxquels il est confronté surtout après la fusion de quatre Institutions, à savoir:

Le Médiateur de la République Française;

Le Défenseur des Enfants ;

La Haute autorité de lutte contre les discriminations et l'égalité;

La Commission Nationale de la déontologie et de la Sécurité.

Il a ajouté que cette nouvelle structure étant encore méconnue des citoyens français en égard à ses missions mérite d'être mieux connue. D'où l'utilisation des outils modernes de communication pour la population et les administrations.

[Le 4ème Module](#) intitulé « **Aller au plus près du citoyen : quelle politique de proximité pour les Ombudsmans ?** » a été présenté par trois experts **Mme BRISSET** Médiatrice de la ville de Paris, **M. Pierre CHARLOT**, Assistant en communication du Médiateur fédéral de Belgique et **M. Ki ZACKAIL**, Secrétaire Général de l'Institution du Médiateur de la République de Burkina Faso.

Dans son intervention **Mme BRISSET** a expliqué que pour être connue et accessible, l'institution du médiateur doit disposer de structures de proximité, qui est un excellent moyen pour assurer cette proximité est de créer des permanences, ou délégations à travers le territoire – et qu'à travers ces permanences ou délégations, qui peuvent être tenues par des bénévoles indemnisés, les requérants peuvent venir s'informer sur les compétences du Médiateur ou déposer leur réclamation. Mais pour nous, à cette occasion,de leur problème, et s'il le faut, être réorientés vers une autre institution s'il en est besoin.

Le 2ème expert M. CHARLOT nous a fait part de l'expérience du Médiateur fédéral qui à travers son action de communication « le médiateur roule pour vous ! », a parcouru les routes de Belgique dans un bus anglais à la rencontre des citoyens, en s'arrêtant dans de nombreuses villes pour répondre aux questions des citoyens et enregistrer leurs éventuelles plaintes.

L'expert a signalé qu'avec cette campagne d'information originale, le Médiateur fédéral a informé de l'existence des permanences locales du médiateur qui se tiennent dans les différentes régions du pays.

Il a aussi noté que le but de cette campagne était de rencontrer les catégories de la population les plus fragiles et qui ont des difficultés à se déplacer (les personnes qui ne disposent pas d'internet, les personnes âgées, les personnes handicapées...).

M. ZAKAEL estime que pour mieux être au service des citoyens, il est indispensable que l'Ombudsman soit proche d'eux – cela est un souci constant au niveau de la totalité des bureaux de médiation qui pour ce faire, développent des initiatives en direction des citoyens, (réclamants potentiels et des administrations publiques susceptibles d'être incriminés.)

Généralement, pour répondre à ce besoin de proximité, les bureaux de médiation entreprennent des activités pour :

- se faire connaître auprès des citoyens.
- assurer des prestations de proximité aux citoyens.

- susciter et orienter les citoyens

S'agissant de l'axe traitant la façon d'améliorer la communication de l'AOMF auprès de ses membres et de l'extérieur, M. DANNEVOYE a indiqué que le site web de l'association (AOMF) dispose d'un forum de discussion qui permet l'échange rapide des données et des informations, mais qui demeure très peu utilisé par les membres de l'association. Il a saisi cette occasion pour solliciter les membres d'y participer activement afin de promouvoir l'échange des expériences et des bonnes pratiques dans le domaine de la médiation.

D'autre part, il a souligné l'efficacité des lettres d'information en tant qu'outils de communication distribués à grand échelle et traitant des thématiques diversifiées et pertinentes aux missions dévolues aux institutions de médiation.

De leur côté, les participants ont souligné qu'ils sont mal informés sur l'existence du siteweb AOMF, tout en notant que le code d'entrée ou l'identifiant entravent l'accès au forum par les collaborateurs des institutions de médiation.

Ils ont également plaidé pour un échange durable, continu et diversifié des informations et des points de vue entre les membres de l'association par le biais de l'extranet, et plus précisément par l'usage du forum en tant que moyen de communication gratuit, efficace et pratique.

Les participants ont souligné la nécessité d'actualiser régulièrement les informations publiées sur le site AOMF, tout en mettant l'accent sur l'intérêt d'organiser des téléconférences afin d'établir un échange fructueux et pratique entre les membres.

Dans le même ordre d'idées, ils ont appelé à aider et accompagner les institutions membres de l'Association à créer des cellules de communication ou de restructuration de celles existantes, tout en exprimant leur souhait qu'un comité de rédaction soit mis en place afin d'élaborer les lettres d'information AOMF et de les alimenter par leurs contributions respectives.

Les participants ont également plaidé pour l'organisation de sessions de formation thématiques, notamment une séance dédiée à la vulgarisation de l'usage des sites web et du forum de débats et d'échange en la matière.

Le 5ème module intitulé « **Relations entre les institutions d'Ombudsmans et la société civile** » a été présenté successivement par **M. Ki ZACKAIL**, Secrétaire Général de l'institution du Médiateur de la République du Burkina Faso et **M. David DANNEVOYE**, chargé des Relations publiques et internationales auprès du Médiateur de la Région wallonne –Belgique.

Dans son intervention M. **ZACKAIL** a éclaircie les participants qu'il n'a pas toujours existé de relations formalisés entre société civile et administrations publiques. Toutefois, l'évolution actuelle en faveur de relations suivies entre OSC et organismes publics. Dans ce contexte, les bureaux de médiation

peuvent difficilement être en marge de cette évolution-cela pour au moins trois raisons :

- D'abord parce que la société civile peut aider l'Ombudsman à se faire connaître.
- Ensuite, parce que les OSC peuvent être un canal permettant au Médiateur de disposer d'information pour le fonctionnement de l'administration publique.
- Enfin, les OSC peuvent être des partenaires dans toutes activités du médiateur visant à faire aboutir d'éventuelles propositions de réforme.

M. David, à son tour, a étudié les relations que doivent entretenir les institutions de médiation avec la société civile. Celle-ci peut contribuer à faire connaître le Médiateur au sein de la société, et constituer un canal lui permettant de disposer d'informations sur le fonctionnement des administrations publiques, ainsi qu'un moyen d'appui pour faire accepter les recommandations de réformes.

Ces relations avec la société civile sont cruciales pour les institutions de médiation et d'ombudsman dotées du pouvoir d'auto saisine (le Maroc par exemple), de façon que le médiateur doit vérifier la véracité des faits qui lui sont fournis par la société civile avant d'engager ce processus.

En marge de ce module, le Recueil de la Doctrine de la Médiation a été présenté par M. Mohamed BENYAHYA, Conseiller auprès de l'Institution du Médiateur au Maroc, et Mme Joëlle Mc LAUGHLIN, chargée de projet de Recueil de la Doctrine au Protecteur du Citoyen du Québec.

Ce recueil a été créé à l'initiative commune des institutions du Maroc et du Québec, et se veut un outil de référence qui permet le partage et la comparaison des méthodes de travail, des solutions et des bonnes pratiques en matière de médiation.

Le recueil de la doctrine de la médiation comprend une présentation générale des institutions de médiation et d'ombudsman à travers des fiches générales et surtout il permet l'accès à une base de données présentant des cas d'écoles. Le bilan de la participation des membres démontre une large prédominance des pays européens avec 119 cas d'école contre 52 cas d'école seulement soumis par leurs homologues africains.

M. BENYAHYA n'a pas manqué d'attirer l'attention sur le rôle qu'a joué le Maroc dans l'adoption de la Résolution Onusienne sur le rôle des institutions de médiateur et d'ombudsman dans la protection des droits de l'Homme.

Les travaux de la session ont été clôturés par un mot du Président de l'Institution du Médiateur où il a remercié les participants pour leurs contributions positives permettant la réussite de cette session de formation,

tout en leur recommandant de faire circuler les informations et les expériences acquises parmi leurs collègues dans leurs institutions respectives.

M.BENZAKOUR a également exprimé son souhait de plein de succès pour les participants dans leurs parcours professionnel, et a procédé ensuite à la remise des attestations de participation.

Fait à Rabat le 24 Mai 2012 Par :

Mlle Houda Ait Zidane

M. Mohamed SEBAR