



ASSOCIATION DES OMBUDSMANS ET
MÉDIATEURS DE LA FRANCOPHONIE



CENTRE DE FORMATION ET D'ÉCHANGES EN MÉDIATION
PREMIÈRE SESSION DE FORMATION
DES COLLABORATEURS DES MÉDIATEURS

Rabat, 26-27 mai 2008



RAPPORT GENERAL

Présenté par Diwan Al-Madhalim

Dans le cadre de la Convention de coopération et de partenariat entre l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) et l'Institution marocaine de Diwan Al Madhalim, s'est tenue à Rabat (Maroc), les lundi 26 et mardi 27 mai 2008, la première session de formation au profit des collaborateurs des Médiateurs sur le thème : **Traitement des plaintes**.

Les participants à cette rencontre sont venus de la République Démocratique du Congo, des Seychelles, du Gabon, de la République Centrafricaine, du Bénin, du Togo, du Burkina Faso, de la Côte d'Ivoire, du Maroc, de la France, du Niger, du Mali et du Sénégal (19 participants et 4 experts).

Cette session de formation a essentiellement été marquée par le mot de bienvenue du Wali Al-Madhalim et par la présentation de quatre principaux modules que sont :

- ❖ Premier module : Recevabilité et processus de traitement des plaintes
- ❖ Deuxième module : Analyse et suivi des plaintes
- ❖ Troisième module : Cas pratiques
- ❖ Quatrième module : Visite de travail à la Médiature du Maroc.

I – Allocution du Wali Al-Madhalim

Dans son discours d'ouverture de la session de formation, qui a eu lieu au siège de l'Institution Diwan Al-Madhalim, le Wali a d'abord souhaité la bienvenue aux participants avant de manifester sa joie et tout le plaisir pour lui d'accueillir sur ses terres les délégations venues de ces différents pays. Aussi, a-t-il mis l'accent notamment sur :

- la nécessité d'œuvrer pour un meilleur fonctionnement de l'Administration en Afrique ;
- la mise en œuvre effective du cadre de coopération entre l'AOMF et Diwan Al-Madhalim ;
- le respect par les collaborateurs des Médiateurs des principes de neutralité et d'honnêteté dans le traitement des plaintes ;
- la dynamisation des relations entre les Médiateurs de l'espace francophone ainsi que le renforcement d'un partenariat constructif et pérenne.

II – Présentation des modules

- Le premier module intitulé : « **Recevabilité et processus de traitement des plaintes** » a été présenté par Madame Marie-Catherine HAON, Directrice du Service de la Recevabilité à la Médiature française.

Eu égard au titre de ce module, la substance de son exposé s'est axée, d'une part, sur les motifs d'irrecevabilité, de forme et de fond et, d'autre part, sur le traitement des réclamations à proprement dit.

Ainsi, à la Médiature française, les réclamations passent par le filtre de recevabilité. La loi n° 73-6 du 3 janvier 1973 a instauré les délégués du Médiateur qui ont les mêmes attributions et reçoivent directement le plaignant. Cependant, ils doivent transmettre au Médiateur de la République les dossiers qui relèvent des points suivants :

- quand il faut une intervention en équité ;
- quand il s'agit d'une Administration étrangère ;
- lorsque le litige est du ressort d'une Administration nationale.

Le Médiateur a instauré une Cellule d'urgence chargée de traiter les réclamations à caractère urgent. Aussi, existe-t-il une délégation permanente au niveau des établissements pénitentiaires pour la protection de la vie quotidienne des prisonniers dans leurs relations avec l'Administration.

Concernant le processus de traitement des réclamations, Madame la Communicatrice a mis en exergue la compétence et les moyens d'action du Médiateur et de ses délégués, la répartition des compétences, l'activité d'information et d'orientation.

- Le deuxième module « **Analyse et suivi des plaintes** » a été présenté par Monsieur Abdoulaye BA, Secrétaire Général de la Médiatrice Sénégalaise.

M. BA a tout d'abord défini plusieurs mots essentiels contenus dans la formulation de son exposé. Ainsi, il a défini l' « Analyse » comme l'étude faite en vue de discerner les différentes parties d'un tout, le « Suivi » comme le contrôle permanent sur une période prolongée d'un ensemble d'opérations consistant à surveiller un processus. Dans ce contexte, le Suivi est le fait de surveiller le processus de traitement de la plainte.

Au-delà de ces approches sémantiques, M. BA a procédé à la comparaison des deux substantifs en démontrant que l'« analyse » et le « suivi » sont à la fois deux opérations distinctes et indissociables. Il a aussi fait ressortir deux points importants :

- 1 – l'identification de l'objet de la plainte
- 2 – l'intérêt de l'identification de l'objet de la plainte.

Deux points qui permettent de déterminer la compétence ou non du Médiateur et la structure administrative compétente.

Selon le Secrétaire Général de la Médiature Sénégalaise, la réclamation peut être légitime mais la législation en vigueur ne favorise pas la satisfaction du plaignant : il est donc nécessaire de proposer l'amélioration des textes de loi visés. Dans l'hypothèse où les Ministères n'auront pas des points de vue convergents sur un dossier précis, il importe de les réunir en vue d'harmoniser les positions.

Pour terminer, le communicateur a proposé d'utiliser le contact direct que, en cas d'absence de réponse de l'Administration. Enfin, il a fait part des moyens du suivi des réclamations :

- moyens matériels ;
- moyens humains.

A l'issue de la présentation de chaque module, plusieurs questions ont été soulevées et ont suscité des débats qui ont enrichi les uns et les autres sur les expériences capitalisées en matière de médiation. Ces questions ont trait entre autres :

- au pouvoir d'injonction du Médiateur ;
- à la prescription applicable au Médiateur ;
- aux subtilités liées aux procédures engagées devant les juridictions ;
- à la permanence des services du Médiateur en prison etc., etc.

Le troisième module relatif aux **Cas pratiques** a successivement été présenté par Madame Marie-Catherine HAON et Monsieur Zachaël KI, Secrétaire Général de la Médiation du Burkina Faso. Des cas pratiques évoqués, il ressort :

- 1 – que certaines plaintes naissent faute de maintien de communication entre usager et Administration ;
- 2 – l'ignorance de l'Administration des dispositions utiles pour la satisfaction de certaines réclamations ;
- 3 – l'absence ou l'insuffisance de notification d'une décision de révocation d'un agent public engendre des difficultés d'appréciation du motif réel ; ce qui a suscité un débat fructueux.

Le quatrième module concernant la **Visite de travail** à l'Institution Diwan Al-Madhalim s'est articulé autour des points suivants :

- 1 – une présentation théorique de l'Institution ;
- 2 – les procédures de recevabilité de traitement des plaintes ;
- 3 – la visite de l'Institution aussi bien virtuelle que physique.

III – La session de clôture

La fiche d'évaluation a été remplie par chacun des participants ; elle portait sur leurs appréciations quant au choix du thème objet de la session, la qualité des experts et les modalités d'organisation.

Lors de la séance de clôture, Wali Al-Madhalim (Médiateur du Maroc) a remis à l'ensemble des participants des Certificats de participation.