



*Diwan  
Al Madhalim*



ASSOCIATION DES OMBUDSMANS ET  
MÉDIATEURS DE LA FRANCOPHONIE



CENTRE DE FORMATION ET D'ÉCHANGES  
EN MÉDIATION

QUATRIÈME SESSION DE FORMATION  
DES COLLABORATEURS DES MÉDIATEURS

SOUS LE THEME

**LES MOYENS D'INTERVENTION DU MÉDIATEUR**

**RAPPORT DE SYNTHÈSE**

**Rabat, 2,3 et 4 Décembre 2009**

## ***I. Introduction :***

- **Dans Le cadre** de la coopération et de l'échange des expériences entre l'Institution Diwan Al Madhalim du Royaume du Maroc et l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF).

- **En application** de la Convention de Coopération et de Partenariat conclue le 12 Décembre 2007 entre les deux partenaires.

- **Et Conformément** à la décision adoptée lors de la réunion du Conseil d'Administration de l'AOMF tenu les 17 et 18 Novembre 2008 à Rabat, et portant création du Centre de Formation, d'Echanges, d'Etudes et de Recherches en Médiation.

La Quatrième session de formation des collaborateurs des médiateurs membre de l'AOMF, a été organisée les 2, 3 et 4 Décembre 2009 à Rabat sous le thème : «Les Moyens D'intervention Du Médiateur».

## ***II. Objectifs :***

Cette session a pour objectifs :

- Débattre des questions liées aux Moyens d'intervention des institutions de médiation ;
- Favoriser les échanges d'expériences sur les pratiques de chaque pays ;
- Doter les collaborateurs d'outils méthodologiques et de références communes pour une bonne pratique de la médiation.
- Poursuivre et consolider les acquis des sessions précédentes ;
- Renforcer les capacités des collaborateurs.

## ***III. Participants (es) :***

Ont participé à cette session de formation 24 collaborateurs des institutions des pays suivants :

### **1. Pays Membres de L'AOMF :**

- Diwan Al Madhalim Médiateur du Royaume du Maroc ;
- Institution de Médiature de la Républiques du Mali ;
- Institution de Médiature du Burkina Faso ;
- Institution de Médiature de la République du Sénégal;
- Institution de Médiature de la Républiques de Côte d'Ivoire ;
- Institution de Médiature du Bénin.
- Institution des droits de l'Homme de la Moldavie
- Institution de Médiature de la République centrafricaine
- Institution de l'avocat du peuple de la Roumanie
- CNDH / LF du Niger

### **2. Participants (es) Observateurs :**

- Institution de l'Ombudsman du Rwanda ;
- Institution de la Protection du Citoyen en Haïti ;
- Centre Professionnel de Médiation de l'Université Saint-Joseph de Beyrouth Liban ;
- Institution de Médiature du Niger ;
- Commission Nationale des Droits de l'Homme du Togo ;
- Médiateur de l'Université Cheikh Anta Diop de Dakar –Sénégal ;

### **3. Experts encadrants :**

La session a été encadrée par des experts de la Médiature de la République Française, le Protecteur du Citoyen du Québec, la Médiature du Burkina Faso et l'Institution Diwan Al Madhalim.

### **IV. Déroulement des Travaux :**

## **1. Les Modules de Formation de la Session :**

Les travaux de la session ont porté sur huit modules, répondant aux besoins et aux profils des participants afin d'enrichir leurs connaissances en matière de médiation.

Ces modules sont :

- Module 1 : moyens d'intervention des Institutions de médiation et leur rôle dans l'enracinement de l'administration citoyenne;
- Module 2: moyens d'intervention en cours de traitement des plaintes;
- Module 3 : règlement à l'amiable;
- Module 4 : conditions et outils des recherches et investigations;
- Module 5 : les rapports annuels;
- Module 6 : les rapports spéciaux;
- Module 7 : les recommandations;
- Module 8 : échanges d'expériences autour des thèmes traités.

## **V. Contenu de la Formation :**

**☀ Le premier module intitulé : « moyens d'intervention des Institutions de médiation et leur rôle dans l'enracinement de l'administration citoyenne » a été présenté par Mme Nadia OCTAVIE Chargée de mission auprès du Médiateur de la République .**

L'experte a présenté les fondements et les caractéristiques du médiateur de la République qui dispose de la faculté en cas d'inexécution d'une décision de justice passée en force de chose jugée d'enjoindre à l'organisme mis en cause de s'y conformer dans un délai déterminé. Si ladite injonction demeure infructueuse l'inexécution fera l'objet d'un rapport spécial publié au Journal officiel de la

République française. Il peut également recourir à la recommandation en équité qui est destinée à éviter que la loi comme manifestation de l'intérêt général ne lèse abusivement l'un de ses membres.

Le Médiateur de la République a la possibilité de demander l'inscription de certains dossiers à l'ordre du jour d'un comité interministériel de suivi des propositions de réforme du Médiateur.

☀ ***Le deuxième module portant sur " Les moyens d'intervention du médiateur en cours de traitement des plaintes " a été présenté par M KI ZACHAEL*** secrétaire général à l'institution du médiateur de Burkina Faso

L'expert a expliqué que pour un bon traitement des plaintes dont il est saisi, la plupart des législations nationales régissant l'institution du médiateur prévoient des moyens auxquels celui-ci peut recourir. Au-delà de la diversité de nos réalités nationales, on peut retenir principalement quatre types de moyens, à savoir (i) les moyens d'accès à l'information, (ii) les enquêtes, (iii) les injonctions et (iv) les demandes de sanctions.

En conclusion, il y a lieu de retenir que si dans la quasi-totalité des bureaux de médiation, le médiateur dispose d'une gamme variée de moyens d'intervention dont il peut faire usage pendant le traitement des plaintes, il faut néanmoins avoir à l'esprit que l'efficacité de ces moyens dépend de plusieurs facteurs parmi lesquels on peut citer, entre autres, la culture administrative du pays, l'expérience du bureau de médiation et le professionnalisme des collaborateurs commis au traitement des plaintes.

☀ ***Le troisième module, relatif au règlement à l'amiable*** a été présenté par M. Abdelhadi Attobi. Dans son exposé, l'expert désigné par Diwan Al Madhalim a défini les principales fonctions que les médiateurs et ombudsmans sont appelés à exercer. Le traitement des demandes de règlement à l'amiable ou médiation physique étant une parmi 4 principales fonctions des

médiateurs. Par la suite, il a présenté les procédures de recevabilité et de traitement de ces demandes telles qu'elles sont prévues par les textes régissant l'institution ; en soulignant que c'est un procédé très peu usité par l'institution.

**☀ *Le Quatrième module portant sur les "Conditions et outils des recherches et investigations" a été présenté par Me Marie-Claude Ladouceur Déléguée du Protecteur du Citoyen : Enquêteuse senior dans le secteur de l'administration publique (Québec-Canada) .***

En 2006, le Protecteur du Citoyen a entrepris de formaliser les techniques d'enquête utilisées par ses délégués. Cette formalisation avait pour but de tirer profit des meilleures pratiques d'enquête appliquées au sein de l'Institution et de faire en sorte qu'elles soient connues et utilisées par l'ensemble du personnel.

La méthode adoptée, comporte neuf étapes principales que l'experte a présenté dans son exposé. Ces étapes, a-t-elle précisé, proposent une démarche d'enquête et il revient à l'enquêteur (délégué), au cas par cas, de déterminer si chacune des étapes doivent être effectuées ou seulement certaines d'entre elles suffiront.

**☀ *Le cinquième module portant sur " Le rapport annuel" a été présenté par M KI ZACHAEL secrétaire général à l'institution du médiateur de Burkina Faso***

L'expert a expliqué que Le rapport annuel est un document qui est produit dans tous nos bureaux de médiation. Dans le cadre de cette session, le thème a été abordé à travers à trois questions, à savoir (1) pourquoi un rapport annuel ? (2) quel en est le contenu ? et (3) quelles utilisations peut-on en faire ?

Quoiqu'il en soit, le rapport annuel du médiateur doit servir, entre autres, à suggérer des mesures d'amélioration de la qualité des services rendus aux citoyens. Pour ce faire, il est souhaitable que le médiateur assigne à son rapport annuel des objectifs précis et qu'il en fasse une large diffusion.

**✿ *Le sixième module portant sur " les rapports spéciaux " a été présenté par Me Marie-Claude Ladouceur Déléguée de La Protectrice du Citoyen (Québec-Canada) .***

L'experte a cité lors de son intervention que parmi les pouvoirs d'intervention, le P.C dispose d'un pouvoir de recommandation, il peut également donner des avis et produire des rapports spéciaux, et que La loi sur le Protecteur du Citoyen prévoit qu'après une recommandation, et lorsque aucune mesure satisfaisante n'est prise dans un délai raisonnable pour remédier à la situation, le P.C peut en aviser par écrit le gouvernement ou exposer le cas dans un rapport spécial ou dans son rapport annuel à l'Assemblée nationale".

Selon l'expérience et les observations de Mme Ladouceur, lorsque le P.C décide de produire un rapport spécial, il est d'usage de déposer ce rapport aux parlementaires donc à l'ensemble des élus qui siègent à l'Assemblée nationale, qu'ils soient au pouvoir ou dans l'opposition.

De même, Mme Ladouceur a donné un exemple concret d'application de la méthode d'enquête du P.C sur "la crise de Listériose dans les fromages québécois"

Le P.C a donc formulé 13 recommandations dont 12 concernent le Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec afin que ce dernier revoit et améliore ses mécanismes de prévention, ses plans d'intervention et sa gestion des toxi-infections alimentaires, la treizième recommandation s'adresse au Ministère de la Santé et des Services Sociaux.

Lors du dépôt de son rapport spécial, le P.C a convoqué une conférence de presse afin de rendre publique la sortie du rapport et de permettre aux citoyens d'en connaître l'existence.

En somme, pour être un outil d'intervention vraiment efficace le dépôt d'un rapport spécial doit s'accompagner d'une bonne stratégie de communication.

☀ Dans son exposé du **7<sup>ème</sup> module**, relatif aux **recommandations**, l'expert a défini les différentes sortes de recommandations formulées par les institutions de médiation qui peuvent être d'ordre général, relatives à des situations particulières ou enfin des recommandations en équité. En précisant que c'est un des moyens de faire pression sur l'administration, l'expert a donné des exemples de recommandations, sur la centaine prises par Diwan Al Madhalim, un exemple parfaitement réussi, un autre qui a partiellement donné des effets et un 3<sup>ème</sup> exemple dans lequel l'administration s'est montrée réticente.

Dans le cadre de ce 7<sup>ème</sup> module, un volet pratique a été présenté par Mme OCTAVIE, relatant l'expérience française dans le domaine de la médiation à travers 3 exemples qui démontrent bien évidemment la nécessité d'un examen attentif au niveau de la recevabilité avant tout recours à la recommandation, en d'autres termes, savoir cerner les problèmes à partir des allégations du requérant, faire de bonnes investigations ce sont les démarches préalables et indispensables à toute une bonne intervention de la médiation.

☀ ***Le huitième module***, a porté sur les expériences respectives des institutions du Sénégal, Burkina Faso, Rwanda, Congo, Gabon, Bénin et du Togo.

Les participants ont échangé ensuite sur certains points saillants de la formation, relatifs aux relations avec l'administration et au degré de réceptivité des interventions du Médiateur.

## **VI. Cérémonie de clôture de la session**

La session a été clôturée par M. Moulay M'hamed IRAKI Wali Al Madhalim qui a félicité les participants (es) « pour l'importance des problématiques soulevées et pour les interrogations reflétant l'intérêt pour un domaine dont la noblesse fait appel à la conscience est basée sur la moralisation et rejette toute forme d'injustice, d'abus ou de séparation : tel est le domaine de la Médiation. »



Il a expliqué, ensuite, l'évolution remarquable qu'a connu le cadre conceptuel de la Médiation, et la nécessité d'accompagner ce processus par les experts et des spécialistes dans le but, d' « apporter leur soutien aux institutions de Médiation ce qui constitue, avec d'autres facteurs, le moteur principal du centre de formation que nous entendons promouvoir et développer pour qu'il puisse répondre aux diverses attentes sans cesse renouvelées ».

Par ailleurs, Wali Al Madhalim a rappelé que « pour la réussite de ce parcours, le devoir de chacun des participants à cette session et aux sessions précédentes est de transmettre les expertises et les informations aux collègues qui n'ont pas eu la chance d'assister à ces formations, et ce pour généraliser les acquis ».

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