

# Rapport de synthèse

## de la 7<sup>ème</sup> session de formation organisée au profit des collaborateurs des Médiateurs membres de l'AOMF sous le thème: «Les méthodes d'enquête et d'investigation dans le cadre du traitement des réclamations»

### *I. Introduction:*

Du 17 au 19 Mai 2011 l'Institution du Médiateur au Royaume du Maroc a organisé en collaboration avec le Secrétariat permanent de l'Association des ombudsmans et médiateurs de la Francophonie (AOMF), la 7<sup>ème</sup> session de formation au profit des collaborateurs des institutions membres de l'AOMF, sur le thème « **Les méthodes d'enquête et d'investigation dans le cadre du traitement des réclamations**».

Cette session, qui s'inscrit dans le cadre de la mise en œuvre du programme du centre de formation et d'échange en médiation, visait le renforcement des capacités des participants dans le cadre de leurs actions.

Ont participé à cette session de formation 24 collaborateurs, issus des institutions de médiation des pays suivants : Sénégal, Benin, Mali, Gabon, Burkina Faso, Djibouti, Liban, Togo, Burundi, Centrafrique, Haïti, et le Maroc.

Il a été également présent à cette session, une observatrice du conseil de l'Europe.

La session a été encadrée par des experts des institutions de Médiation suivantes : Sénégal, Burkina Faso, France et Maroc.

Cette session a été coordonnée par Mme Ola NAJAB chef de l'unité de la coopération et des relations publiques à l'institution du médiateur au Royaume du Maroc.

### *II. Objectif:*

L'objectif principal fixé par cette formation est de s'approprier des principes de base du métier de médiation et en particulier la méthode d'enquête et d'investigation, en s'attachant à donner aux futurs formateurs tous les éléments nécessaires à l'initiation, la mise en œuvre et l'évaluation de la dite méthodes, et de les doter d'outils méthodologique et de référence, communes, pour une bonne pratique de la Médiation afin de leur permettre d'être capable de former et d'accompagner leur collaborateurs.

### III. Démarche de la formation:

La formation s'est déroulée en deux phases: une phase théorique et une phase pratique; en adoptant une approche participative et interactive, visant la mise en place d'une dynamique de groupe.

Pour atteindre ces résultats 4 modules ont été présentés lors des formations, suivis d'une séance consacrée aux cas pratiques permettant de cerner le contenu des modules.

### IV. Déroulement des travaux

La séance d'ouverture de cette session a été présidée par Monsieur Abdelaziz BENZAKOUR, Président de l'Institution du Médiateur au Royaume du Maroc, qui a souligné dans son discours, les objectifs de cette session, qui visent à l'instar des précédentes sessions **de renforcer** les capacités des collaborateurs des médiateurs et ombudsmans en matière de médiation, **de rehausser** leur savoir faire et leur niveau d'expertise dans ce domaine, **et de mettre en place** une plateforme de travail commune favorisant l'accomplissement des missions des institution de médiation ayant un impact sur les politiques publiques et les actions de moralisation des secteurs publics, ainsi que la diffusion des valeurs de citoyenneté nécessaires à la consolidation de la démocratie et de l'Etat de Droit.

Dans son intervention Mme Ola NAJAB, coordinatrice de la session a présenté le cadre général de la session.

🌟 *Le premier module portant sur le Définition, consistance et place de l'enquête et de l'investigation dans le traitement des plaintes (statuts comparés) a été présenté par M Abdelhadi ATTOBI, Chef de la Section des Etudes, d'Analyse et du Suivi à l'Institution du Médiateur au Royaume du Maroc.*

Dans sa présentation, M. *Abdelhadi ATTOBI* a défini l'enquête et l'investigation dans les domaines législatif, judiciaire et administratif. Il a aussi expliqué en quoi consistait la procédure d'enquête et d'investigation et sa place dans le processus de traitement des plaintes.

Tout en soulevant qu'il s'agit d'un outil que le législateur a mit à la disposition des médiateurs pour qu'ils puissent obtenir des informations afin d'éclaircir certaines situations ou dossiers objet d'examen.

✿ *Le deuxième module portant sur les Procédures et moyens nécessaires d'enquête et d'investigation a été présenté par Mme Elodie BELFY, juriste, auprès du bureau du Médiateur européen à Bruxelles*

Dans son intervention Mme Belfy a précisé que le médiateur ouvre une enquête pour les plaintes qui remplissent les conditions de recevabilité et qui sont justifiées, et ce en recueillant l'avis de l'institution concernée et les observations du plaignant, tout en expliquant qu'en fonction des conclusions auxquelles le médiateur parvient suite à l'examen de ces documents, il décide de clôturer son enquête ou de la poursuivre en faisant notamment une proposition de solution à l'amiable.

✿ *Le troisième module portant sur les Contraintes et remèdes face à la réticence des administrations aux procédures d'enquête et d'investigation a été présenté par M Mamadou Chérif THIAM chargé de mission auprès du Médiateur de la République du Sénégal.*

L'expert a soulevé les diverses formes de réticences des administrations illustrer par des exemples, notamment sur **le fait** que l'administration conteste au médiateur toute compétence à intervenir auprès d'elle, **le silence** et l'abstention, l'interprétation abusive de textes ou règles, **l'abus** de pouvoir **et les** pertes et disparitions provoquer de pièces utiles.

Il a également évoqué les contraintes aux quelles les médiateurs font face en présence de réticences, illustrer par des exemples **dont notamment** l'absence d'injonction, la confidentialité, l'immunité diplomatique et l'autorité de la chose jugée.

Il a aussi évoqué les prérogatives légales fixées par les lois fondatrices et le pouvoir que détient le médiateur.

✿ *Le quatrième module intitulé « mise en œuvre des résultats de l'Enquête et de l'Investigation » a été présenté par Mme Myriam OUEDRAOGO .*

Dans son intervention, elle a signalé que cette procédure aboutit sur l'une des situations suivantes:

- Soit que le réclamant à tort, dans ce cas le Médiateur l'en informe avec de forts détails et procède à la clôture du dossier.

- Soit que le réclamant a raison, et dans ce cas le Médiateur fait une recommandation à l'administration en l'invitant à mettre fin à la situation préjudiciable.

Dans le cas où la situation préjudiciable est liée au comportement **désobligeant** d'un agent public ; le Médiateur peut suggérer à l'autorité compétente d'engager des poursuites disciplinaires et pénales s'il y a lieu à l'encontre de l'intéressé.

A défaut de la réponse satisfaisante, le médiateur s'il le juge nécessaire peut exposer le cas d'espèce dans un rapport spécial adressé au chef de l'Etat ou dans son rapport annuel.

Enfin, le Médiateur pour éviter que la situation préjudiciable ne se répète, peut faire des propositions de réformes législatives, réglementaires ou administratives nécessaires.

Dans tous les cas, à la lumière des réclamations dont il est saisi et aussi des constats qu'il lui a été donné de faire à l'occasion de ses interventions, le Médiateur peut faire des réflexions sur certains sujets dont il est saisi de nature à interpeller les administrations sur les mauvaises manières de servir et de susciter des changements.

✿ *Le cinquième module portant sur les Cas pratique a été encadré par 3 experts.*

Lors de ce module, les participants sont revenus sur les points saillants de la formation en exposant des cas pratiques de l'Enquête et de l'Investigation, émanant de leurs propres expériences.

#### *V. Résultats des débats*

L'examen et les débats autour des modules ont été l'occasion d'échanges très enrichissants entre les collaborateurs des différentes institutions de Médiation représentées.

Il résulte des différents débats que dans la pratique, les institutions de Médiation rencontrent des difficultés dans la plupart des pays, dues généralement à la réticence de l'administration qui la considère comme une immixtion dans son fonctionnement. Or le rôle du Médiateur est d'aider l'administration pour assurer une bonne gestion,

moraliser le secteur public, et contribuer à la réforme des procédures et lois causant aux citoyens des iniquités et des injustices.

Ces efforts doivent être soutenus dans l'intérêt des citoyens et de l'Etat.

En dehors des efforts effectués par chaque institution de Médiation dans son pays, l'AOMF est appelée à multiplier ce genre de rencontres à l'intention des pays membres.

Par ailleurs, il convient d'engager un travail permanent de réflexion et d'enrichir le projet de recueil de la doctrine de Médiation dans l'espace francophone.

Il s'agit de trouver les méthodes les plus efficaces possibles pour le traitement des réclamations, d'où la nécessité de dégager un consensus sur les méthodes d'enquête et d'investigation.

Il s'avère important de doter les institutions de Médiation des moyens nécessaires leur permettant d'accomplir leur mission, en insistant sur le pouvoir d'injonction et l'indépendance totales des Médiateurs, permettant d'avoir une vision claire et de mettre en place une stratégie de travail définissant les objectifs à attendre sur le cours et le moyens termes.

► **En termes de connaissance**

- Les participants ont partagé leurs expériences sur **Les méthodes d'enquête et d'investigation dans le cadre du traitement des réclamations;**
- Ont été sensibilisé à l'importance et à l'efficacité de l'utilisation de cette méthode dans leur stratégie d'intervention;
- Ont évalué les conséquences de cette méthode dans l'exécution de leur mission;

► **En termes d'aptitude**

- Les participants ont démontré beaucoup d'intérêt aux différents modules;
- La méthodologie de formation, participative, interactive, basée sur les expériences et les vécus des uns et des autres, a permis d'enrichir les connaissances des participants;

- L'échange de pratiques de chacune des institutions a été fructueux.

## ***VI. Evaluation***

Afin de permettre aux participants de présenter leurs appréciations et d'exprimer leurs options sur le déroulement des travaux de cette 7ème session de formation, une fiche d'évaluation leur a été distribuée lors de la dernière séance des travaux.

<i>Sujet</i>	<i>Insuffisant</i>	<i>Suffisant</i>	<i>Excellent</i>
<i>Choix du thème de la session</i>			
<i>Contenu des modules de la formation</i>			
<i>Durée de la formation</i>			
<i>Méthodologie Adoptée</i>			
<i>Qualité des experts</i>			
<i>Documentation et supports pédagogiques</i>			
<i>Conditions et modalités d'organisation</i>			
<i>Animation et coordination de la session</i>			

Il ressort du dépouillement des questionnaires que le choix du thème, le contenu des modules la méthodologie adoptée, la qualité des experts qui ont animés cette session de formation, la consistance de la documentation et des supports pédagogiques et la qualité de la coordination de la session ont été jugés de satisfaisant à excellent.

Quant aux conditions et modalités d'organisation, 18% des participants ont considérés qu'ils sont insuffisants, 73% les estiment suffisants et 9% les jugent d'excellent.

De cette évaluation, il en ressort une satisfaction globale sur les objectifs de la formation, la coordination et les conditions d'organisation.

Les participants ont salué le choix du thème, la qualité des experts et d'échanges ainsi que la liberté de parole et certain d'entre eux ont signalé l'absence regrettable de l'AOMF et de l'OIF dans ces sessions.

### **Les suggestions des participants:**

A partir de la lecture des fiches d'évaluation quelques suggestions ont été identifiées à travers lesquelles les participants ont sollicité:

- 1- L'appui aux institutions des Ombudsmans de la Francophonie dans le domaine de l'enquête et de l'investigation;
- 2- Combiner les sessions classiques à des conférences internationales et viser à jumeler ses activités avec des universités ? centres ou instituts d'études et de recherche.

### **Les thèmes proposés par les participants:**

Les participants ont proposé que le thème de la 8<sup>ème</sup> session qui aura lieu en Novembre 2011 soit autour de l'un des thèmes suivants:

1. Le pouvoir d'injonction du Médiateur ;
2. Le suivi des recommandations et proposition de réforme du médiateur.
3. Médiation Institutionnelle -sensibilisation et Communication : mieux faire connaitre le Médiateur.
4. Les défis majeurs du médiateur dans son rôle dans la résolution des conflits sociaux.
5. La résolution à l'amiable des conflits entre citoyens et administration.
6. Le pouvoir du Médiateur.
7. La relation entre l'exécutif - le Président de la République et le Médiateur.
8. Le médiateur et la force de proposition -Expériences et Résultats.

9. Les institutions de Médiation et les organes de contrôle de l'Etat
10. Les principes de la bonne administration.
11. L'aspect intellectuel de la médiation.
12. Les différents mécanismes de publication des Rapports Annuels.
13. Le règlement des problèmes relatifs aux salaires et aux pensions de retraite.
14. Le suivi de la mise en œuvre des recommandations et des propositions de réforme du médiateur.
15. Le rôle du médiateur dans le renforcement et la consolidation des Droits de l'Homme.