

Rapport final de la première formation AOM

Rabat les 25 et 26 mars, 2010

“Traitement des plaintes: étude et suivi”

I. Contexte général de la formation :

- Dans le cadre de la coopération et l'échange d'expériences entre les institutions Diwan Al Madhalim et l'Association des Ombudsmans de la Méditerranée (AOM);
- En application du plan d'action de l'Association des Ombudsmans de la Méditerranée, qui a été décidé par l'Assemblée générale à Athènes au cours de la troisième rencontre du 15 Décembre 2009;
- Conformément à l'ordre du jour de la formation de l'Association pour 2010;

La première session de formation pour les collaborateurs des Médiateurs membres de l'Association des Ombudsmans de la Méditerranée, a été organisée à Rabat le 25 et le 26 mars sur le thème du "traitement des plaintes: étude et suivi».

Vingt participants dont les collaborateurs des Médiateurs et Ombudsmans, les Institutions nationales des droits de l'Homme et les membres de l'Association des Ombudsmans de la Méditerranée étaient présents lors de cette session de formation.

Les Institutions suivantes étaient représentées à la formation :

- Défenseur du peuple, Espagne;
- Médiateur de la République, France;
- Bureau de l'Ombudsman parlementaire, Malte;
- Protecteur des droits de l'Homme, République de Serbie;
- Raonador Del Ciutadà, Médiateur, Andorre;
- Centre de médiation professionnelle (Université Saint-Joseph), Liban;
- Commission indépendante pour les droits de l'Homme, Palestine;
- Présidence des droits de l'Homme, Turquie;
- Commission nationale consultative pour la promotion et la protection des droits de l'Homme, Algérie;
- L'Ombudsman des droits de l'Homme, Bosnie-Herzégovine;
- Diwan Al Madhalim, Royaume du Maroc.

II. Les objectifs :

Les objectifs de cette session de formation étaient les suivants:

- 1) Aider les collaborateurs de Médiateurs à acquérir des outils méthodologiques et de références communes en vue de promouvoir la diffusion de la bonne culture de service public et son code d'éthique;
- 2) Renforcer les compétences des collaborateurs des Ombudsmans et Médiateurs ;
- 3) Echanger les meilleures expériences et expertises et le savoir-faire pour chaque Institution active dans le domaine de la médiation ;
- 4) Contribuer à la promotion et la propagation de la bonne gouvernance dans les Institutions membres de l'Association des Ombudsmans de la Méditerranée.

III. Les résultats attendus :

- 1) Sessions de formations sur la médiation
- 2) Travail en accord avec les référentiels fixés
- 3) Création d'une base de données commune pour les collaborateurs des Médiateurs, Ombudsmans et les membres des Institutions nationales des droits de l'Homme.

IV. Cérémonie d'ouverture de la formation :

La cérémonie d'ouverture a débuté par un discours prononcé par Wali Al Madhalim dans lequel il a rappelé le contexte de la création de l'Association, la «Déclaration de Rabat » et le patrimoine commun de l'espace méditerranéen en ce qui concerne les Institutions nationales des droits de l'Homme ainsi que les Ombudsmans et les Médiateurs. Il a souligné également le choix du thème de la formation « Plainte: étude et suivi» et ses deux niveaux d'approches, parmi lesquels la diversité des participants qui ont créé la richesse et la singularité de la formation.

Mme Maria Del Mar España, Secrétaire Générale du Défenseur du peuple en Espagne, nommé coordinateur de la session, a présenté à son tour les objectifs de cette première session de formation. Elle a déclaré que ces ateliers sont une étape importante de la consolidation. Représentant onze pays, les ateliers visent à renforcer le dialogue entre le Nord / Sud, Est / Ouest, l'échange d'expériences et de meilleures pratiques, l'amélioration du travail des Médiateurs et des techniques d'enseignement de la médiation. Grâce à l'élaboration et la modification de l'administration publique, les institutions de Médiateurs redonnent confiance aux citoyens à la vie dans les Etats démocratiques.

V. Contenu de la formation :

La formation a été divisée en six modules, dans lesquels la comparaison des concepts et des théories ainsi que l'étude et l'analyse des plaintes ont été abordées. Sur la base des expériences des Médiateurs et des Institutions nationales des droits de l'Homme, des cas pratiques ont été partagés et étudiés.

La première session sur le thème de "Moyen de traitement des plaintes et admissibilité" a été présentée par Dr. Ivan Mifsud, chargé d'instruction Senior du Bureau de l'Ombudsman à Malte.

Durant son intervention, Dr. Mifsud a évoqué les conditions, les processus d'investigation et la méthodologie à suivre pour mener à bien le traitement et l'admissibilité des plaintes. Dr. Mifsud a souligné que les Médiateurs doivent être armés de connaissances et de savoir, d'une profonde connaissance des lois, de l'ordre public des doctrines essentielles ainsi que de l'évolution d'autres institutions de Médiateurs. Les Médiateurs doivent avoir également un sens aisé de la communication car avec l'administration et le plaignant, ils traitent, gèrent et instruisent les plaintes. Ils doivent être aussi patients, rigoureux et organisés de façon à être des médiateurs efficaces.

Dr. Mifsud a également évoqué la méthodologie de traitement des plaintes ; de la présentation des dossiers, la planification des étapes (dans les cas les plus complexes) et enfin de la clôture ou du dénouement du dossier.

La deuxième session sur le thème de « la déposition des plaintes et les moyens de médiation » a été présentée par Mme. Najoua Achergui, cadre au sein de l'Unité d'analyse et de suivi des plaintes à l'institution Diwan Al Madhalim, Maroc.

Au début de son exposé, Mme. Najoua Achergui a présenté la spécificité qui distingue le Diwan Al Madhalim des autres institutions de médiation, puisque c'est l'unique à joindre les outils de travail du Médiateur à ceux de l'Ombudsman dans le domaine de traitement des plaintes. Ensuite, elle s'est attelée à exposer les conditions de recevabilité des plaintes, celles-ci doivent être présentées contre une décision ou acte émanant des administrations étatiques, elles doivent aussi remplir un certain nombre de conditions de forme établies par la loi. Au troisième volet, elle a traité les moyens de médiation ; dans ce cadre, l'institution Diwan Al Madhalim dispose de deux techniques bien distinctes pour le traitement des plaintes.

La troisième session relative à « l'étude des plaintes, suivi et demande d'accord » a été présentée par M. Rafael Muguruza, conseiller juridique auprès du Défenseur du Peuple espagnol.

M. Rafael Muguruza a commencé sa présentation par un aperçu du cadre général dans lequel agit son institution, et qui doit protéger en même temps les droits fondamentaux et surveiller l'administration publique.

Fortement décentralisée, l'Espagne gère ses régions autonomes selon trois niveaux administratifs différents, ce qui implique différentes façons de gestion des plaintes des citoyens.

Ainsi le Défenseur du peuple espagnol collabore et coopère avec les organisations régionales / Ombudsmans autonomes en particulier dans le traitement des plaintes concernant le même organe public.

M. Muguruza a donné plus de détails sur les plaintes des causes de non-admission formelle et matérielle et il a également commenté les étapes de l'enquête lors du traitement des plaintes. M. Muguruza a enfin mis en place les recommandations et résolutions qui font partie du traitement des plaintes et du processus de suivi.

La quatrième session a été consacrée aux cas pratiques et a été présentée par Dr. Ivan Mifsud, chargé d'instruction senior du Bureau de l'Ombudsman à Malte et par Mme. Najoua ACHERGUI, Cadre au sein de l'Unité d'analyse et de suivi des plaintes à l'institution Diwan Al Madhalim, Maroc

Dr. Ivan Mifsud a présenté des cas pratiques illustrant trois facettes différentes de l'Ombudsman :

1. le Médiateur comme défenseur des droits fondamentaux, des droits de l'Homme tels que les droits civils ;
2. Le Médiateur défenseur des principes de bonne gouvernance ;
3. Le Médiateur comme un moyen alternatif de recours aux tribunaux.

Mme Najoua Achergui a donné des exemples de rapports différents:

1. des rapports positifs de l'administration ;
2. Communication des rapports ;
3. rapports négatifs.

Mme Achergui a enfin abordé le cas de règlement à l'amiable.

La cinquième session sur « la relation entre les Ombudsmans et l'administration » a été présentée par M. Christian Le Roux, Directeur de cabinet du Médiateur de la République Française.

M. Le Roux a présenté tout d'abord l'essence de la mission du Médiateur consistant à garantir à toutes personnes ou entités le droit à une bonne administration et un accès certain au droit. Une attention particulière est accordée aux personnes les plus vulnérables.

Ainsi, l'essence de la médiation est une garantie à l'accès au droit, une autre façon de recréer le lien social, de lutter contre la corruption et de promouvoir l'éthique dans l'administration.

Ainsi, l'essence de la médiation est une garantie de l'accès au droit, une autre façon de recréer le lien social, de lutter contre la corruption et de promouvoir l'éthique dans l'administration.

Selon M. Le Roux le Médiateur doit lutter contre l'insécurité juridique résultant de l'instabilité réglementaire, des délais de réponse excessive, du manque d'information ou d'orientation; du manque d'explications des décisions, des systèmes de recours complexe, de la manipulation inéquitable des plaintes (déposées par des administrations) et des lacunes dans l'accueil des citoyens.

Pendant la sixième session Mme Maria Del Mar España, Secrétaire Générale du Défenseur du peuple, Espagne, a présenté le thème de « l'Institution du Médiateur au XXI^{ème} siècle. »

Selon Mme Maria Del Mar España, les technologies de communication et de l'information comme Internet et les plateformes en ligne sont l'avenir de la connaissance et la diffusion de la culture. Les nouvelles technologies devraient être utilisées couramment dans le secteur public et dans les Institutions des droits de l'Homme pour sensibiliser les citoyens et les informer de leurs droits. La Secrétaire générale a suggéré trois étapes rapides à mettre en œuvre dans le travail du Médiateur : la communication par la gestion intelligente de l'information, interrelations avec les citoyens et les outils spécifiques de sensibilisation. L'exemple le plus efficace est celui du Défenseur du peuple de l'Espagne qui propage sa mission et ses objectifs à travers un site web pour les enfants - «Médiateur dans la classe». Internet peut également renforcer le rôle du Médiateur par l'intermédiaire du réseau de socialisation comme « Facebook ».

Cette présentation a été suivie d'un débat sur "L'échange d'expériences et de savoir-faire » entre tous les participants.

L'échange d'expériences et de savoir-faire a été abordé de façon positive par les participants. Ils ont posé beaucoup de questions et avaient de nombreuses remarques, dont l'une était la

nature de la préoccupation de l'Ombudsman et ses relations avec les Institutions nationales des droits de l'Homme et leur rôle dans la protection des droits économiques et civils. Certains ont fait remarquer l'autorité morale donnée au Médiateur et la façon dont il applique les outils de médiation pour résoudre les conflits entre les faibles citoyens et l'administration puissante. Le droit essentiel de veiller sur l'administration et les conditions essentielles pour une médiation efficace ont également été abordés.

D'autres interventions ont révélé l'impartialité du Médiateur et de l'Ombudsman, et l'importance d'instaurer une relation de confiance et de dialogue avec l'administration. Les méthodes de travail de l'Ombudsman doivent être fondées sur le respect et la neutralité, sans égard aux convictions philosophiques, politiques, religieuses ou autres.

En ce qui concerne les moyens de pression, les participants ont soulevé la question de la puissance des recommandations du Médiateur et de l'Ombudsman. En outre, ils ont insisté sur le rôle des médias qui peut influencer l'administration et qui peut aider l'Ombudsman et le Médiateur. Le rôle des Médiateurs au niveau international a également été abordé et les participants palestiniens ont ajouté une présentation de leur institution.

V. Evaluation de la formation (résultats des questionnaires) :

Les participants ont suggéré de :

- Prolonger la durée de la formation
- Inviter plus de pays à participer à la formation
- Eviter d'être hors du sujet choisi
- Envoyer des experts aux autres institutions pour enseigner

VI. Cérémonie de clôture de la formation:

La formation a été clôturée par un discours dans lequel Wali Al Madhalim a exprimé toute sa fierté sur la qualité du travail des collaborateurs au cours de ces séances de travail. Il a insisté sur le rôle de la communication dans le domaine de la médiation et apprécié l'engagement des membres présents à la diffusion de la culture de la médiation. Il a souligné que les forces réelles d'un tel événement se trouvent dans la diversité de ses membres qui apportent une expérience et du savoir faire, afin d'atténuer les iniquités sociales et propager le droit et la bonne gouvernance dans la sphère publique.

À la fin de la cérémonie de clôture, les certificats de formation ont été distribués à tous les participants présents.