

*Résumé du rapport d'activité de  
L'Institution du Médiateur  
du Royaume du Maroc  
au titre de l'année 2011*

*Rapport en arabe publié au Bulletin Officiel numéro 6081*

*du 22 Chaoual 1433 (10 Septembre 2012 )*

L'initiative royale de créer l'institution du Médiateur dans le contexte national actuel des grands chantiers de réformes constitue un important événement, en raison des modifications majeures qu'elle induit à la fois pour une confirmation réelle de l'authenticité de l'institution de Wilayat Al Madhalim à travers l'histoire, et une véritable ouverture sur les valeurs supérieures du patrimoine commun de l'humanité.

En s'inspirant de l'esprit du Dahir portant sa création, et en considération du contenu de ses nouvelles dispositions et des objectifs de transformation et d'évolution voulues par Sa Majesté le Roi, que Dieu le protège et l'assiste, l'Institution a tenu à mobiliser l'ensemble de ses cadres et à affecter toutes ses possibilités matérielles afin de pouvoir répondre, autant que possible, aux attentes qu'elle suscite et établir les fondements d'une bonne gouvernance, conformément aux prérogatives qui lui sont désormais assignées par le nouveau Dahir et sa consécration constitutionnelle.

En vue de la mise en œuvre des dispositions de ce Dahir, l'Institution a élaboré un projet de Règlement Intérieur, approuvé par le Souverain, qui fixe son organisation structurelle et définit les procédures et méthodes de son action, tout en indiquant les moyens incitatifs à une meilleure application de ses propositions et recommandations.

Parallèlement à cette phase d'édification qui suppose la réunion des conditions d'une transition optimale dans la continuité, l'Institution a poursuivi l'examen des plaintes et leur traitement selon une conception renouvelée et une approche en parfaite concordance avec les options déclinées par le Dahir.

---

## **Données fondamentales et indicateurs généraux**

Tout en continuant, bien évidemment, d'accorder l'attention nécessaire au traitement des dossiers restés en instance au titre des exercices précédents, l'Institution a reçu au cours de l'année 2011 un total de 8664 plaintes, dont 6934 se sont avérées de prime abord hors de sa compétence.

Les nouvelles plaintes ont concerné, entre autres, l'obtention de divers agréments administratifs ou d'emplois, voire d'une simple aide matérielle ou encore le bénéfice d'une grace royale ou d'un logement social, outre des réclamations liées à des litiges

soumis pourtant à la justice ou ayant déjà fait l'objet de décisions judiciaires.

Quant aux plaintes dont l'examen préliminaire a montré qu'elles sont du ressort du Médiateur, elles représentent un total de 1730, dont 1214 ont été transmises aux administrations concernées afin de rechercher des solutions adéquates.

Pour le reste, 385 plaignants ont été invités à fournir des éléments complémentaires. Le reliquat, soit 131 plaintes, s'est révélé après étude, irrecevable ou relevant complètement d'autres instances publiques (voir en annexe graphique n°1).

La répartition de l'ensemble de ces plaintes selon les secteurs gouvernementaux concernés (voir en annexe graphique n°2), permet de distinguer clairement la prépondérance des affaires dont le règlement intéresse au premier chef le Ministère de l'Intérieur notamment en raison de sa tutelle sur les collectivités territoriales. Elles totalisent en effet 655 plaintes.

Le secteur de l'économie et des finances était concerné par 200 plaintes, suivi successivement par celui de l'emploi, de la formation professionnelle, 190 plaintes et celui de l'enseignement, 155 plaintes.

Concernant la répartition géographique des plaintes (voir en annexe graphique n°3), la région de Rabat-Salé-Zemmour-Zaèr arrive au premier rang, suivie de très près par la région de l'Oriental, puis celles du grand Casablanca et de Tanger-Tétouan.

S'agissant de l'objet des plaintes recevables à priori (voir en annexe graphique n°4), leur classification aboutit aux conclusions ci-après :

- 988 plaintes concernent des affaires à caractère administratif (régularisation de situations administratives individuelles ou des dossiers de pensions). Elles se situent d'ailleurs, en nombre, au même niveau constaté l'année précédente ;
- 390 plaintes à caractère foncier, notamment celles relatives à l'expropriation, la voie de fait, les difficultés d'application des plans d'aménagement, les permis de construire et le recasement des bidonvillois ;
- 124 plaintes de nature financière, dont la majorité a trait aux marchés publics et aux approvisionnements administratifs ;

- 114 plaintes motivées par le refus d'exécution de décisions judiciaires définitives prononcées à l'encontre de l'administration.
- 39 plaintes à caractère fiscal ;
- 69 plaintes touchant au domaine des droits de l'Homme, transmises d'ailleurs pour compétence au Conseil National des Droits de l'Homme ;
- Et 6 autres restantes, constituent des plaintes diverses.

Enfin, pour ce qui est de la suite réservée à ces plaintes (voir en annexe graphique n°5), on peut considérer que 203 d'entre elles ont été effectivement satisfaites.

Les administrations ont également avisé l'Institution d'avoir indiqué directement à 92 plaignants les démarches appropriées pour la résolution de leurs problèmes.

Il s'est également avéré que des plaintes sont liées à des différends déjà portés devant les juridictions du Royaume; ces plaintes, au nombre de 24, ont été classées; alors que 101 autres plaintes, sont d'après les administrations en cours de régularisation.

Un grand nombre des plaintes transmises aux administrations (436, soit 36% du total) restent cependant en suspens, en attendant l'aboutissement de la recherche d'une solution convenable par les administrations concernées.

Les 358 plaintes n'ayant pas abouti en raison de difficultés particulières, soit 30% du total, seront soumises par l'Institution aux commissions mixtes afin de trouver des solutions acceptables pour celles d'entre elles qui s'avèreraient effectivement légitimes.

A ce propos, l'Institution constate le peu d'empressement de la plupart des administrations à lui faire parvenir des rapports sur le traitement des plaintes qui leur parviennent, ainsi que sur les propositions et recommandations qu'elle juge opportunes à leur égard.

Son intervention auprès des administrations paraît donc indispensable pour l'amélioration du rythme des réponses aux plaintes, qui reste malheureusement en deçà du niveau escompté. Le redoublement de leurs efforts est hautement souhaitable pour répondre positivement et rapidement à toute réclamation légitime.

Les administrations doivent, en conséquence, se départir de certaines attitudes incompréhensibles observées au quotidien dans les différents compartiments du secteur public. Pour cela, il faut exiger l'exécution des jugements rendus à l'encontre de l'administration, éviter toutes tentations de voies de fait sur le droit de propriété et respecter scrupuleusement les règles de l'expropriation pour utilité publique, tout en prenant en considération les implications des plans d'aménagement et leurs conséquences sur les droits des parties en cause.

Il est également impérieux d'être vigilant sur la continuité du service public, par le strict respect des engagements et obligations découlant de sa gestion et plus particulièrement en cas d'alternance des fonctions électives des instances dirigeantes.

Pour sa part, l'Institution espère ne pas être contrainte de recourir à l'application des sanctions prévues en cas de négligence, d'insuffisance ou d'atermoiements et de tergiversations des décideurs.

On notera que les délégations régionales existant actuellement s'efforcent de solutionner les plaintes qu'elles reçoivent, quoiqu'en nombre limité, en accord avec les administrations régionales dans le cadre de leur circonscription territoriale.

Une profonde réflexion est menée à l'heure actuelle en vue de la mise au point de la future carte des représentations décentralisées de l'Institution, tenant compte des alternatives envisagées par le projet de la régionalisation avancée du Royaume.

---

## **Les activités d'accompagnement et d'appui à l'action de l'Institution du Médiateur**

Fidèle aux engagements pris sur le plan international, l'Institution a veillé à étendre et à renforcer ses relations de coopération avec les autres organisations et divers intervenants nationaux dans le domaine de la gouvernance, de la démocratie et des droits de l'Homme, ainsi qu'avec les institutions similaires étrangères.

C'est un devoir que lui impose la position particulière acquise dans le système international, grâce à sa contribution remarquée, sous son ancienne dénomination,

à l'élaboration et à la présentation d'une importante résolution onusienne liée directement à son domaine d'intervention et mise en oeuvre par le Royaume, puisque moins de trois mois après l'approbation officielle de ce document, soit le 21 Décembre 2010, la nouvelle Institution a vu le jour avec les nouveautés qui la caractérisent.

Elle a poursuivi son soutien au dialogue et aux concertations entre le Royaume et l'Union Européenne pour consolider davantage les relations de bon voisinage, en vue de réaliser le plus rapidement possible les objectifs de la position avancée récemment acquise.

Sa ferme conviction de l'importance du facteur formation du personnel l'a conduit à lui réserver une attention accrue, afin de parfaire celle de ses propres cadres et en faire profiter également les lauréats de quelques Instituts nationaux et Ecoles nationales supérieures.

Dans ce même ordre d'idées, elle a pu organiser de nombreuses sessions thématiques dans le Centre de formation qu'elle abrite à Rabat, au profit des cadres des institutions membres de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs Francophones, ainsi que ceux de l'Association des Ombudsmans Méditerranéens, que préside l'Institution du Médiateur du Royaume du Maroc depuis sa création.

Cet effort est effectué dans le but de raffermir la coopération internationale, et de s'imprégner d'une nouvelle culture prenant en compte, dans la gestion du secteur public, une approche basée sur les droits de l'Homme et au service du citoyen.

---

## **Les perspectives d'avenir**

Eu égard à la mission qui lui est fixée pour répondre aux attentes diverses des individus et des groupes, l'Institution se propose d'axer son action future sur :

- l'organisation d'une rencontre nationale de communication sur son rôle et son bilan, en présence des membres du gouvernement, des interlocuteurs permanents de l'Institution, des organismes de bonne gouvernance et divers acteurs nationaux engagés dans les domaines des droits et des libertés. Des rencontres régionales similaires

suivront cette manifestation,

- le parachèvement de ses structures au niveau central et régional, en mettant en place l'architecture et le cadre organisationnel pratique de l'activité prévisionnelle des délégués spéciaux, une fois désignés,

- l'extension, autant que faire se peut, de la carte des représentations régionales et la poursuite de la formation et de l'expertise nécessaires au bon accomplissement des tâches des ressources humaines de l'Institution, avec l'adoption d'un nouveau statut du personnel, ainsi qu'un guide de référence pour l'activité opérationnelle quotidienne, descriptif des procédures utiles pour les divers cas de figures,

- l'appui aux commissions permanentes de coordination et de suivi, créées légalement entre l'Institution et les administrations publiques, au plan national et au niveau régional, dans le but d'activer le traitement des dossiers marginalisés pour différents motifs,

- la multiplication des efforts déployés pour l'avancement du chantier de l'amélioration du rythme d'exécution des jugements prononcés à l'encontre des administrations publiques, en évitant les manœuvres dilatoires destinées à y surseoir indéfiniment sur la base d'éléments dénués d'effet suspensif,

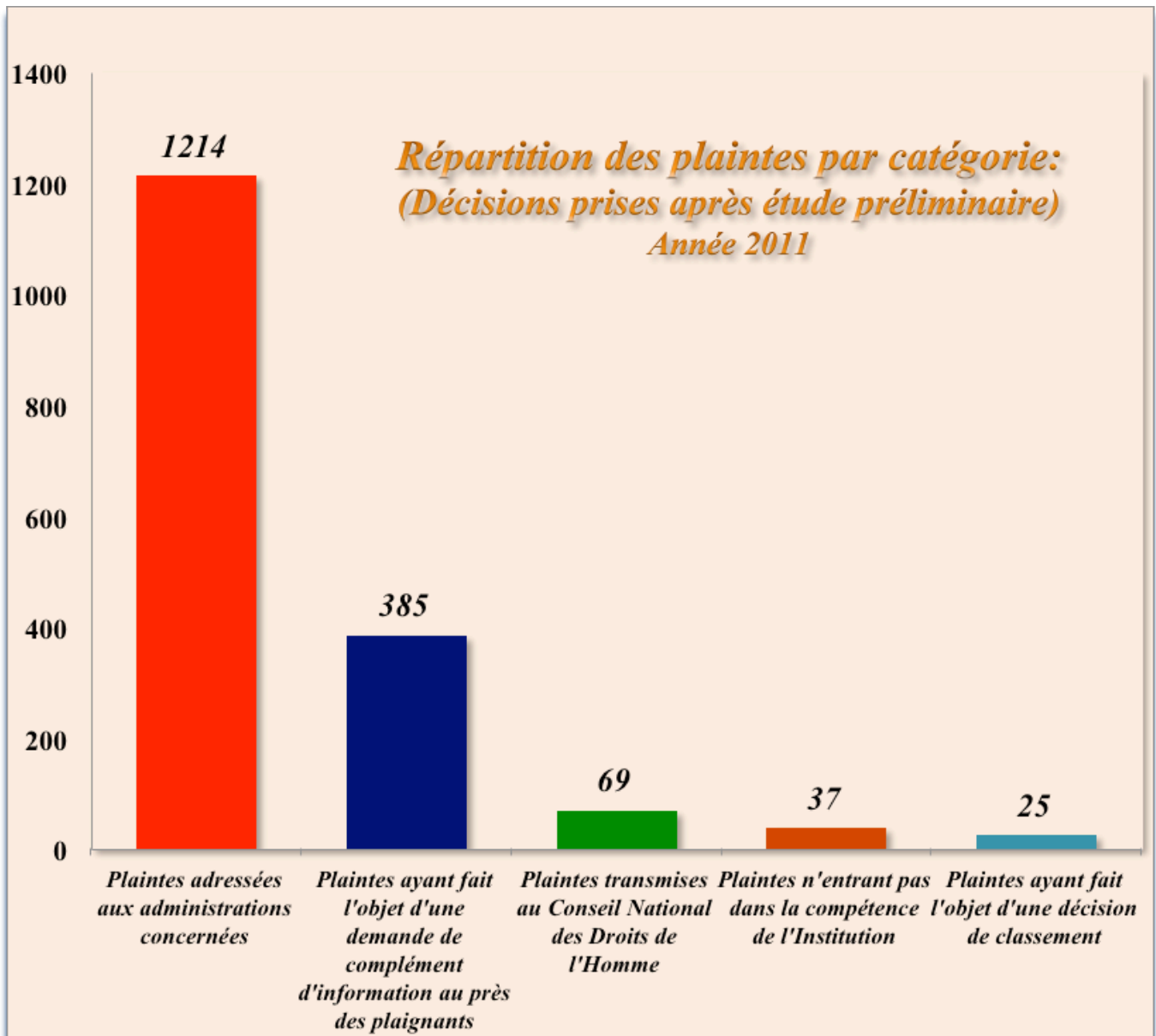
- La demande au Gouvernement de sensibiliser les responsables administratifs sur la nécessité d'observer les dispositions légales en vigueur en cas de recours à la procédure d'expropriation, en s'assurant, au préalable, de la disponibilité des crédits budgétaires suffisants pour l'indemnisation des propriétaires, d'éviter toute velléité de voies de fait sur les propriétés individuelles ou collectives et, de respecter les délais et les diverses données des plans d'aménagement, tout en examinant leur opportunité et leur compatibilité avec les principes de justice et d'équité,

- la simplification des procédures et la facilitation de l'accès des citoyens à l'information et aux prestations publiques, avec l'obligation pour les administrations d'accepter de recevoir toutes demandes émanant d'usagers et de leur en délivrer des accusés de réception, sauf à prendre ultérieurement les décisions qui s'imposent et leur adresser les réponses conséquentes.

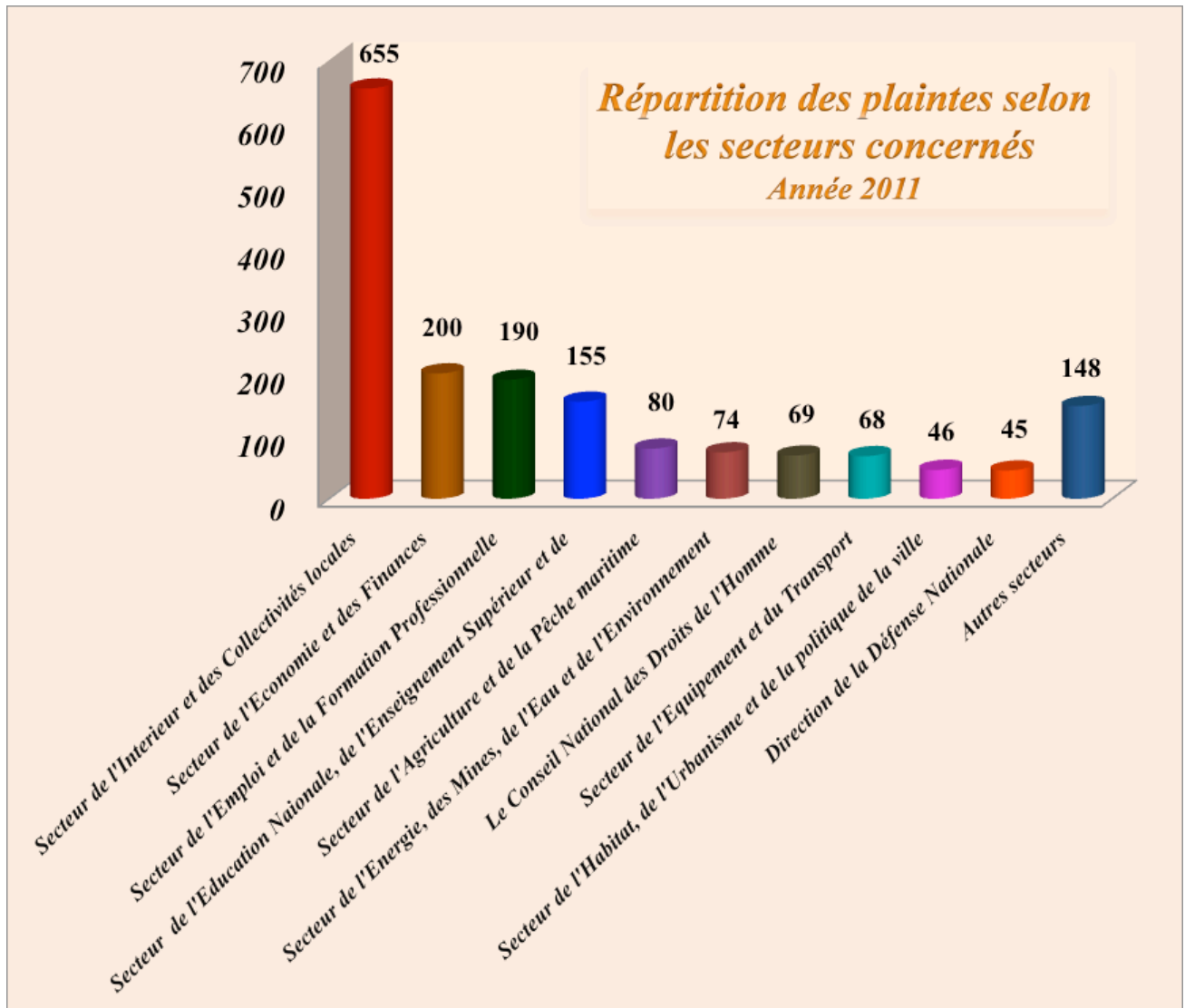
# *Annexe*



## Graphique n° 1



## Graphique n° 2



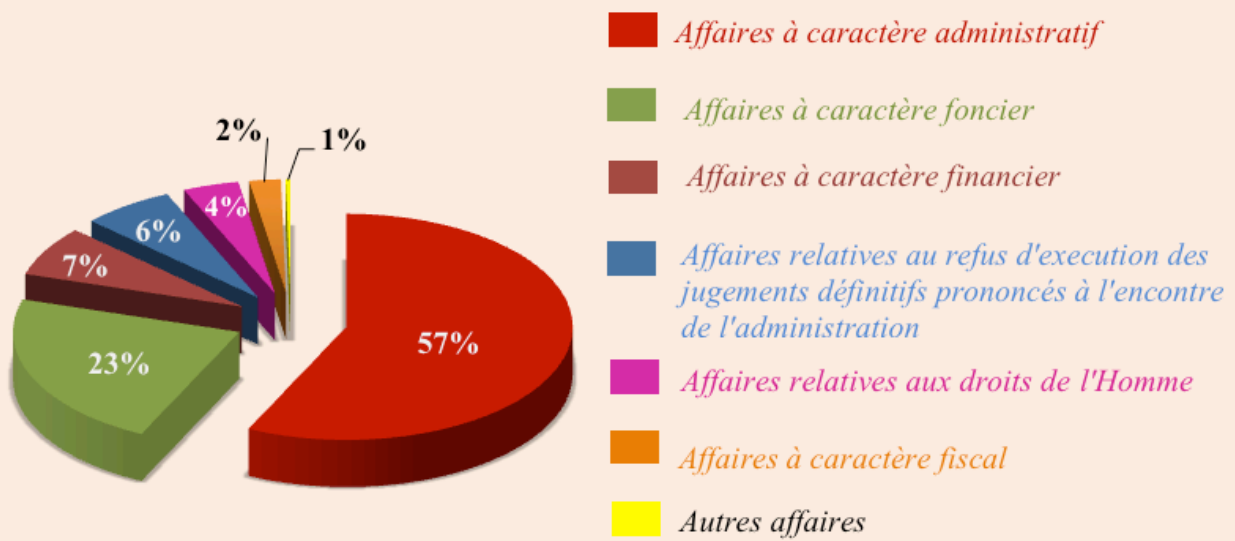
### Graphique n° 3



(\*) : marocains à l'étranger et étrangers au Maroc

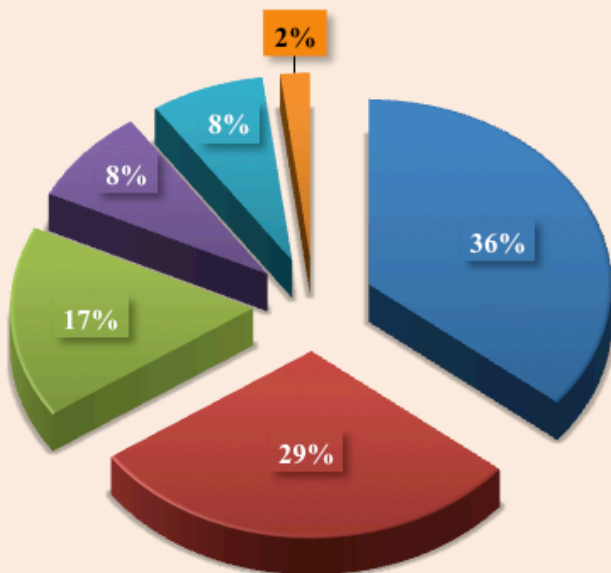
## Graphique n° 4

### *Répartition des plaintes selon la nature des affaires Année 2011*



## Graphique n° 5

### *Répartition des plaintes en fonction des résultats relatifs aux correspondances adressées aux administrations concernées Année 2011*



■ *Plaintes encore au stade de l'étude et de l'investigation au niveau des administrations concernées*

■ *Plaintes n'ayant pas obtenu satisfaction de l'administration impliquée*

■ *Plaintes ayant été réglées de façon définitives*

■ *Plaintes en cours de règlement au près de l'administration concernée*

■ *plaintes ayant fait l'objet d'orientation par l'administration concernée*

■ *Plaintes n'ayant fait l'objet d'aucune investigation du fait qu'elles ont été soumises parallèlement à la justice*