

**Institution du Médiateur du Royaume**  
**Rapport d'activité synthétique**  
**au titre de l'année 2012**

**mai 2013**

## **Institution du Médiateur du Royaume**

### **Rapport d'activité synthétique**

#### **au titre de l'année 2012**

Profondément soucieuse d'accomplir la mission qui lui est assignée, et qui consiste à défendre les droits, à consolider les fondements de la bonne gouvernance, à veiller à ce que le traitement des affaires administratives réponde pleinement, et dans les conditions les meilleures, aux besoins des usagers, en harmonie avec l'esprit de justice, d'équité et de respect de la dignité humaine, l'Institution du Médiateur du Royaume du Maroc poursuit son action en s'engageant dans la voie qui lui a été tracée par le Dahir portant sa création, conformément à l'esprit préconisé par la Constitution.

Elle assure également ses fonctions en prenant en considération l'importante dimension qui lui a été conférée à la faveur de la Haute approbation Royale de son règlement intérieur. A cet effet, elle s'acquitte de sa mission en adoptant une culture renouvelée puisée dans la tradition authentique et s'inspirant des conventions universelles.

Par une démarche ouverte et perspicace, elle entend contribuer au changement de progrès auquel aspire le Royaume.

A cet égard, l'Institution a procédé à l'examen des plaintes dont elle a été saisie et qui relèvent de sa compétence tout en orientant et en conseillant les plaignants dont les dossiers ne sont pas de son ressort. Cette démarche s'inscrit au cœur de son mandat où se conjuguent le contrôle tendant au redressement des préjudices et la médiation conciliatoire.

L'Institution veille également à aplanir les difficultés et à faciliter les modes de communication entre l'Administration et ses usagers en incitant celle-ci à se mettre à l'écoute de leurs attentes, à se dévouer à leur service et à se livrer à un travail d'autoévaluation lui permettant de corriger les dysfonctionnements et de satisfaire les demandes légitimes.

Après avoir procédé à la mise en place de ses structures, au renouvellement de ses organes constitutifs, et à la création des conditions favorisant l'observation de pratiques responsables, l'Institution a organisé une importante rencontre de communication.

Placée sous le Haut Patronage de Sa Majesté le Roi - que Dieu Le préserve - cette rencontre à laquelle ont pris part le Chef du Gouvernement et l'ensemble des différents acteurs ainsi que toutes les parties intéressées, s'est distinguée par un échange fructueux, empreint de franchise et de réalisme, ayant abouti à des conclusions syncrétiques tenant lieu de véritable pacte devant favoriser l'instauration d'une coopération incessante dans l'examen et l'instruction pleinement responsables des plaintes.

Par la suite, une autre rencontre s'est tenue avec les interlocuteurs permanents de l'Institution au sein des différents ministères et de plusieurs administrations. Elle a été consacrée à l'identification des difficultés et à la présentation de propositions, à partir de la position des interlocuteurs en leur qualité de partenaires jouissant du pouvoir de décision au sein de leurs départements respectifs.

Dans le cadre de cette ouverture, l'Institution a mis en œuvre, à l'échelle régionale, sa stratégie communicationnelle à travers deux rencontres tenues à Tanger et à Meknès. D'autres manifestations seront organisées dans différentes régions, dans le but de lui permettre de poursuivre sa campagne tendant à faire connaître son rôle et à faire le point au sujet des attentes exprimées.

Afin de donner une forme concrète à l'importance que l'Institution accorde à ses agents, un statut du personnel a été élaboré, de même qu'un Code de Conduite, cette dernière démarche tenant à l'intime conviction de l'Institution que l'excellence ne peut être atteinte que dans un climat où prévalent vertu et principes moraux.

Par ailleurs, des espaces de formation continue et spécialisée, dédiés aux ressources humaines, ont été ouverts à l'intention des agents de l'Institution pour leur permettre de développer leurs capacités. Les actions organisées à ce propos ont été menées sur les plans national et international ; ce qui a permis de prendre connaissance des meilleures pratiques mises en œuvre dans les pays porteurs d'une tradition dans ce domaine.

Veillant à ce que les crédits qui lui sont affectés soient destinés à la réalisation de ses propres besoins, compte tenu de sa spécificité et de sa volonté d'assurer une bonne gestion de son budget, un Règlement comptable et financier a été mis en place conformément aux règles devant garantir la transparence et faciliter les opérations de contrôle et d'audit.

L'Institution a également poursuivi ses activités sur les plans régional et international, à travers la coopération avec les institutions similaires, dans un cadre

bilatéral et multilatéral, d'autant plus qu'elle assure la présidence de l'Association des Ombudsmen Méditerranéens, et jouit de la qualité de membre actif du Réseau francophone. D'où les services signalés qu'elle a rendus, notamment à travers sa contribution à l'élaboration de recommandations onusiennes visant à renforcer la médiation institutionnelle.

### **Données principales et indicateurs généraux :**

Au titre de la présente année, l'Institution a reçu un total de 11291 plaintes, dont l'examen et l'analyse ont montré que 9618 d'entre elles ne relevaient pas de sa compétence, en raison de la nature de leurs objets. A l'instar des années précédentes, il s'est agi de requêtes tendant à l'obtention d'un emploi, d'une grâce, d'agrément ou d'aides, auxquelles s'ajoutent des doléances ayant trait à des affaires portées devant la justice.

Les plaintes entrant dans le champ de compétence de l'Institution se sont élevées au nombre de 1673, enregistrant ainsi une baisse par rapport à l'année dernière. 988 plaintes ont fait l'objet de correspondances avec les administrations concernées, alors que les auteurs de 502 plaintes ont été invités à fournir un complément d'informations ou de documents se rapportant à leurs doléances. 42 cas ont été transmis par l'Institution à d'autres départements, tandis que 141 plaintes ont été classées du fait qu'elles ne reposaient sur aucun fondement.

Les plaintes soumises à l'Institution ont concerné plusieurs départements, dont les plus importants sont classés comme suit :

- Intérieur,
- Economie et Finances,
- Emploi et Formation professionnelle,
- Education nationale,
- Enseignement supérieur,
- Agriculture et Pêches,
- Energie et Mines,
- Equipement et Transports.

Quant à la ventilation des plaintes par région, celle de l'Oriental occupe le devant de la scène, suivie respectivement par les Régions de Tanger-Tétouan, Rabat-Salé-Zemmour-Zaer, le Grand Casablanca, et Meknès-Tafilelt.

Après examen des plaintes reçues, il appert ce qui suit :

- 1034 plaintes revêtent un caractère administratif et portent sur la régularisation de situations administratives ou sur le règlement de dossiers de pensions ;
- 310 plaintes, à caractère foncier, concernent des cas d'expropriation ou d'atteintes matérielles à la propriété ou se rapportent à des plans d'aménagement ;
- 122 plaintes se rapportent à la non-exécution par les administrations de décisions de justice rendues à leur encontre ;
- Le reste se répartit entre des affaires de nature financière ou fiscale.

Alors qu'elle a réussi à régler 24% des plaintes enregistrées au cours de l'année 2012, l'Institution poursuit l'examen de 66% d'entre elles, en vue d'une régularisation des cas instruits. Elle a orienté 8% des plaignants vers les instances compétentes et s'est dessaisie de 2% des plaintes qui ont déjà été portées devant la justice.

A cela s'ajoutent le traitement et le règlement de nombreuses et précédentes plaintes qui étaient en cours d'examen.

Il convient de rappeler que les délégations ouvertes dans trois régions ont contribué de façon significative aux activités de l'Institution. L'espoir est formé pour que leur action réalise des améliorations, en corrélation avec l'élargissement des prérogatives dévolues aux différentes administrations extérieures, à l'échelle de toutes les régions. Il est d'ailleurs prévu de leur conférer de nouvelles attributions, cette mesure devant, du reste, s'inscrire dans le cadre du renforcement de la décentralisation.

### **Quelques dysfonctionnements :**

Parmi les principaux dysfonctionnements, que l'Institution a relevés, figurent la non-exécution de jugements, qui résulte du non-respect du principe de continuité du service public, surtout en cas d'alternance ou de suppléance, l'application défectueuse de la procédure d'expropriation et certaines complications entachant la régularisation de dossiers de pensions, outre les réclamations liées aux difficultés

qui surviennent dans les carrières administratives des fonctionnaires ainsi qu'aux droits relatifs à leur promotion.

Relevons également les plaintes ayant trait à la mauvaise application du droit fiscal et celles dont les auteurs font grief à l'Administration de ne pas avoir bénéficié des programmes de logement convenable prévus pour l'éradication des bidonvilles, ou encore celles qui mettent en cause le rythme d'exécution desdits programmes.

### **Les recommandations de l'Institution :**

L'Institution a formulé une série de recommandations portant essentiellement sur l'exécution des jugements. Il est inconcevable, en effet, que l'Administration s'obstine dans le refus de procéder à l'exécution des jugements rendus à son encontre, alors qu'elle est censée être solvable et qu'elle doit être la première à se soumettre au principe d'égalité devant la loi.

En matière d'expropriation, l'Institution a fait prévaloir un point de vue constant selon lequel elle recommande à l'Administration de ne recourir à cette procédure qu'après avoir constitué une réserve financière équitable, équivalente à la valeur de l'immeuble concerné et fixée selon les prix en cours. Il en est de même des collectivités territoriales qui doivent se soumettre à la même obligation. L'intervention de l'autorité de tutelle est d'ailleurs nécessaire pour obliger la collectivité territoriale concernée à verser la contrepartie inhérente à l'expropriation. De même qu'il convient de subordonner, par l'autorité de tutelle, l'approbation du budget de la collectivité en question à l'établissement d'une programmation de remboursement des dettes exigibles au titre de l'exécution. A défaut, il doit être fait application d'une procédure de substitution.

Par ailleurs, l'accent a été mis de nouveau sur le fait que l'Administration devra faire preuve de rationalité quand il s'agit d'user du pouvoir qui lui est conféré et qui lui permet de ne pas autoriser la réquisition de la force publique pour l'exécution forcée des jugements. Le cas échéant, la décision de son refus devra revêtir un caractère temporaire, à charge pour l'Administration de dédommager la partie lésée pour refus d'autoriser ladite réquisition.

D'autre part, il a été affirmé que l'Etat ne devrait pas faire valoir la prescription à propos des dettes restant à sa charge, tant qu'il est établi que leur paiement n'a pas été effectué. En effet, la prescription n'est qu'une simple présomption et n'emporte point la déchéance d'un droit.

Pour les plans d'aménagement, l'Institution est parvenue à la conclusion que leur durée de validité est limitée, et que leur effet cesse de plein droit dès que cette durée prend fin, sans qu'il y ait besoin d'en donner acte ou bien d'autorisation pour disposer des immeubles considérés, exception faite des charges prévues dans ledit plan.

### **Activités parallèles :**

L'Institution a mené des activités parallèles dans un esprit d'ouverture et de communication. Ainsi, comme à son habitude, elle a accueilli plusieurs délégations étrangères comprenant des ministres, des ambassadeurs ... et a organisé des sessions de formation au profit de cadres relevant d'institutions de médiation de pays méditerranéens et francophones.

En tant que membre de certaines instances constitutionnelles, le président de l'Institution a pris part à leurs manifestations au cours desquelles il a contribué à enrichir le débat et apporté son concours à l'examen de nombreux choix.

L'Institution a, évidemment, conscience que les attentes et les espérances sont beaucoup plus grandes comparativement aux réalisations appréciables accomplies. Aussi tient-elle à concrétiser le maximum de projets à même de répondre aux espoirs placés en son action. Cette orientation est inscrite au cœur des perspectives d'avenir envisagées, de telle sorte que des efforts responsables soient dirigés vers l'élaboration du projet de loi portant sur l'organisation relative à l'Institution du Médiateur du Royaume. L'objectif ultime est aussi de conforter les acquis conformément aux dispositions de la nouvelle Constitution et à la mission qui est dévolue à l'Institution, à travers le Dahir portant sa création, promulgué par Sa Majesté le Roi.

L'attention de l'Institution continuera à se concentrer sur les préoccupations actuelles des citoyens, exprimées dans les plaintes portant essentiellement sur les questions d'expropriation et d'exécution des jugements, sur les problématiques fiscales et sur l'exigence de transparence dans le traitement de situations administratives des fonctionnaires appartenant aux différents corps de l'Administration.

L'Institution s'attache également à généraliser ses recommandations, afin que leur portée ne se limite pas aux cas d'espèces dont elle est saisie, mais aussi pour que ces recommandations reçoivent l'adhésion de l'administration en tant que règles directrices dans son action globale.

En définitive, l'Institution tend à conforter la certitude que le rôle du Médiateur du Royaume ne se résume pas à un simple travail de contrôle et de défense, mais qu'il consiste principalement à œuvrer en faveur du respect de la légitimité dans l'action administrative et à soutenir les positions justes. Sa vocation a également pour objectifs d'inciter à l'engagement dans la voie de la rectitude et d'inviter à renoncer à toute pratique contraire à l'exigence de conformité aux normes de l'administration citoyenne.

En tout état de cause, le Médiateur du Royaume a conscience que la nature de sa mission convie à faire preuve de pondération et à parvenir aux solutions les plus judicieuses susceptibles de contribuer à l'instauration de pratiques qu'il convient d'adopter dans le traitement de cas similaires.

Il s'agit là d'un véritable défi relevant de la responsabilité de tous et d'un pari qu'il est possible de tenir. Ce qui permettra de mettre en œuvre les recommandations onusiennes appelant à doter les institutions de médiation de moyens et de ressources qui répondent à leurs besoins et leur apportent tout le soutien moral nécessaire à leur action et à leur développement.