

Institution du Médiateur du Royaume
Synthèse du rapport d'activité
au titre de l'année 2013

Mai 2014

Institution du Médiateur du Royaume

Synthèse du rapport d'activité

au titre de l'année 2013

Fondements de l'activité de l'Institution

Ayant profondément foi en la grandeur de la mission qui lui est dévolue en vertu du Dahir portant sa création consacrée par la nouvelle constitution, qui l'a dotée d'un statut d'instance de défense des Droits, et d'organisme devant veiller à la bonne gouvernance dans la gestion du service public,

Ayant constamment à l'esprit la Haute Vision Royale de la médiation institutionnelle, dans ses dimensions originelles, ancrées dans les profondeurs de l'histoire, et dans ses aspirations prospectives, pleinement ouvertes sur les meilleures applications internationales,

Inscrivant dans la durée les acquis de la nouvelle expérience, qui intègre les aspirations ayant accompagné la satisfaction sociétale suite aux grandes réformes engagées par le Royaume du Maroc,

l'Institution a poursuivi son action conformément à la ligne de conduite qu'elle s'était tracée, traitant les plaintes dont elle a été saisie - y compris celles qui ne relèvent pas de ses attributions - s'appliquant ainsi à prodiguer conseils et à orienter, ou à déférer la doléance à l'autorité concernée, tout en informant le plaignant afin de lui permettre d'en assurer le suivi ; outre les affaires que l'Institution juge convenable de porter à la connaissance du département gouvernemental compétent aux fins de leur réserver la suite qu'elles comportent.

L'Institution est restée constamment fidèle à l'approche qu'elle a adoptée dans le traitement des affaires dont elle est saisie, accordant une importance primordiale aux aspects suivants :

- la qualité de l'accueil et des prestations fournies aux usagers ;
- l'écoute attentive des individus ;
- la consignation, comme il se doit, de leurs déclarations et la réception de leurs diverses correspondances ;
- l'étude approfondie de leurs affaires, tout en veillant à s'enquérir de la position de l'Administration à cet égard ;
- l'intervention pour le règlement ou l'instruction des affaires, conformément à une saine application de la loi, en parfaite harmonie avec les implications de la mise en œuvre des principes de justice et d'équité.

Ceci étant, lorsque l'Institution prend l'initiative de se saisir de certaines affaires, elle crée les conditions qui lui permettent d'user de son pouvoir de contrôle, en vue d'une orientation appropriée et d'un redressement adapté, dans le but d'instaurer les règles d'une pratique où l'Administration offre volontiers ses services, et se montre proche des usagers, à travers des procédures simplifiées.

Par ailleurs, en vue de poser de solides bases à la conception constitutionnelle de la médiation institutionnelle, en application de l'article 171 de la Constitution et suite à l'élaboration du plan législatif et la désignation du responsable gouvernemental chargé de la présentation et de la discussion des projets de lois, l'Institution a transmis la plate-forme du projet de loi devant régir son action.

En outre, afin de mettre en application le statut de son personnel, l'Institution s'est attelée à faire le point sur la situation administrative de ses agents, avec toutes les implications que cette opération comporte en termes de décisions annexes et de mécanismes opérationnels, de définition des missions et des fonctions, tout en se souciant de la complémentarité entre ledit statut et les dispositions du Code de

conduite, en tant que pacte impératif dont le personnel de l'Institution se doit de s'imprégner quant à ses principes et à ses valeurs.

Considérant l'importance de l'ouverture et de la proximité des citoyens, deux importantes rencontres de communication ont été organisées à Casablanca et à Laâyoune. Ces rencontres ont permis d'être à l'écoute des parties concernées, à travers un échange marqué par la franchise et la sincérité, une analyse empreinte de réalisme et un discours fondé sur l'espoir pleinement confiant en l'avenir.

Fidèle à ses engagements antérieurs, l'Institution a procédé à l'ouverture d'une quatrième délégation régionale couvrant le territoire du Grand Casablanca. Destinée à répondre aux attentes de la population, cette délégation a été dotée de tous les moyens lui permettant d'être à la hauteur des aspirations.

D'autre part, soucieuse d'affirmer sa volonté continue de faire bénéficier ses ressources humaines des opportunités de développer leurs compétences, l'Institution s'est fortement impliquée dans le processus de la formation, permettant ainsi à de nombreux cadres et à d'autres agents d'en tirer le meilleur avantage et d'offrir, en parallèle, à certains d'entre eux, l'occasion de participer à des manifestations internationales de formation.

Considérant la place de choix qu'occupe l'Institution aux niveaux régional et international, elle a continué à consolider ses relations. Ainsi, en vertu de la présidence qu'elle assume de l'Association des Ombudsmen Méditerranéens, le Médiateur du Royaume du Maroc a supervisé la rencontre tenue au Royaume Hachémite de Jordanie, sous l'égide effective de son Souverain qui a réservé au Médiateur du Royaume et au bureau de l'Association un accueil attentionné. Lors de cette rencontre, le Maroc, eu égard à ses expériences cumulées en la matière, a

élaboré une étude comparative des médiations institutionnelles et des bonnes pratiques des institutions membres.

Convaincue de l'importance de la coopération internationale, l'Institution a participé aux rencontres organisées à l'échelle des pays francophones. Profitant de la présence de plusieurs pays africains, elle a veillé à tisser et à développer ses relations avec cet important réseau, tout en insistant sur la nécessité de dégager des méthodes en vue d'une meilleure mise en œuvre des accords de coopération bilatérale.

Données statistiques et indicateurs généraux

L'Institution a reçu au titre de l'année 2013 un total de 9431 plaintes, dont l'examen et l'analyse ont montré que 7511 d'entre elles ne relevaient pas de sa compétence, en ce sens que la plupart portaient sur des conflits entre particuliers, sur des doléances contre des décisions judiciaires, ou encore des requêtes tendant à l'obtention d'aides, d'agréments ou d'emplois ;

Les plaintes relevant du ressort de l'Institution étaient au nombre de 1919, enregistrant ainsi une hausse sensible de 14,7% par rapport à 2012.

1351 plaintes ont fait l'objet de correspondances avec les Administrations concernées. Pour ce qui est de 414 de ces plaintes, leurs auteurs ont été invités à fournir un complément d'informations ou de documents s'y rapportant. Par ailleurs, 50 cas ont été transmis par l'Institution au CNDH et 47 à d'autres instances, tandis que 57 plaintes ont été classées.

Les plaintes soumises à l'Institution concernaient plusieurs départements, dont les plus importants se présentent comme suit :

- L'Intérieur (notamment les collectivités territoriales) ;
- L'Economie et les Finances ;

- L'Education nationale et l'enseignement supérieur ;
- L'Emploi et les affaires sociales.

Ces plaintes émanent de plusieurs régions, dont les suivantes occupent le devant de la scène : la région de l'Oriental, puis celle Rabat-Salé-Zemmour-Zaër, et la région de Tanger-Tétouan suivie de Meknès-Tafilalet.

Quant à la répartition des plaintes en fonction de leur nature, elle se présente comme suit :

- 1231 plaintes revêtent un caractère administratif ;
- 316 plaintes sont à caractère foncier ;
- 65 plaintes sont à caractère financier ;
- 221 plaintes se rapportent à la non-exécution par les Administrations de décisions de justice ;
- 50 plaintes portent sur des questions des droits de l'Homme ;
- 34 sont relatives aux impôts ;
- 2 plaintes traitent d'autres sujets.

Si les délégations régionales ont contribué à l'activité de l'Institution, il n'en demeure pas moins qu'elles n'ont pas atteint la performance escomptée, du fait que certains départementaux gouvernementaux n'évoluent pas au même rythme par rapport au processus de la déconcentration et à l'ampleur des attributions et prérogatives dévolues à leurs services extérieurs.

Dysfonctionnements

S'il est plausible que les Administrations tombent dans l'erreur, on est, par contre, en droit de se poser la question de savoir pourquoi certaines d'entre elles n'arrivent pas à circonscrire les dysfonctionnements évoqués à maintes reprises par l'Institution, afin de procéder à leur redressement et mettre un terme aux anomalies constatées.

Il est regrettable d'évoquer, à l'occasion de chaque rapport annuel, la même absence de maîtrise de certains problèmes, tels que :

- la non résolution du problème de l'inexécution des jugements d'expropriation ;
- les difficultés suscitées par la question de l'expropriation ;
- la persistance de l'atteinte à la propriété privée, par les voies de fait ;
- L'inefficience de la circulaire du ministère concerné relative aux plans d'aménagement ;
- les retards dans la régularisation des situations administratives individuelles.

A cette situation s'ajoutent quelques dysfonctionnements inhérents aux impôts, au recasement des habitants des bidonvilles, aux allocations de pensions et à l'apurement de certaines transactions.

L'Institution estime être en droit d'exiger que les recommandations qu'elle émet, dans le traitement de telle ou telle question, soient érigées en règle générale permettant d'étancher l'hémorragie dont le flux risque de s'infiltrer de nouveau dans l'Administration et de donner ainsi lieu à des récives de dysfonctionnements du même genre, dans des situations similaires à des cas déjà traités par l'Institution.

Recommandations, décisions et propositions

L'examen des doléances soumises à l'Institution lui a offert l'occasion d'adopter des prises de position dictées par son profond attachement à ce que l'Administration se conforme à la légitimité et assume l'obligation qui lui est faite d'appliquer sagement la loi, et de veiller à gérer le service public avec justice et équité.

L'Institution a eu l'occasion de formuler une série de recommandations s'appuyant, dans leur esprit et dans leur finalité, sur les principes juridiques, la pratique d'une jurisprudence constante faisant autorité, dans une approche aspirant à la justice et à l'équité, ainsi qu'au respect de la dimension sociale en termes de solidarité, d'entraide et d'assistance. Et cela dans le dessein de concilier la préservation de l'intérêt général - dans ses meilleures applications - avec les actes responsables et réfléchis garantissant les droits privés légitimes.

Dans cette perspective, l'Institution a encore souligné que la non-exécution d'une décision judiciaire par l'Administration est en mesure de porter atteinte à sa crédibilité et à contribuer, par là-même, à compromettre le prestige de l'Etat.

Elle a même été jusqu'à inviter l'autorité de tutelle à suspendre son homologation du budget des communes territoriales aussi longtemps qu'elles n'auront pas procédé à l'affectation d'une dotation budgétaire, destinée à s'acquitter des montants qu'elles ont été condamnées à régler, en tant que dépenses obligatoires.

Quant aux dommages et intérêts dus aux victimes de préjudices suite à un accident dont l'Etat est responsable, l'Institution a confirmé leur droit à réparation, soit par voie judiciaire soit par la soumission de l'affaire à la commission qui statue sur les litiges au sein de l'Agence Judiciaire. De même qu'elle a exclu la possibilité de soulever la prescription, dès lors que celle-ci ne constitue qu'une simple présomption, n'emportant point la déchéance du droit.

Elle a également souligné la nécessité pour l'Administration, qui a bénéficié de certaines prestations, de rechercher une issue légale pour s'acquitter de ses dettes ; il est, en effet, inconcevable que l'Etat de Droit puisse s'enrichir sans cause ou accroître ses ressources au détriment d'autrui, d'autant plus que le créancier est de bonne foi.

De même il a été déclaré que l'Administration se doit d'assumer les conséquences de son retard, en remédiant à la situation et en procédant à sa régularisation.

L'Institution a mis l'Administration devant ses responsabilités en sa qualité d'auteur du prélèvement des droits d'adhésion au régime de retraite, garante de leur transfert à la caisse compétente et comptable de toute erreur qui lui est imputable.

Elle a par ailleurs estimé que si un plaignant ne bénéficie pas, à l'instar de ses confrères, d'une situation déterminée, son cas sera considéré comme une atteinte aux règles constitutionnelles relatives à l'égalité des chances.

De même, lorsque le besoin d'une extension urbaine se fait sentir dans le cadre d'une politique intégrée tendant à la réalisation d'un développement économique et social, la conception finale du projet ne saurait occasionner la ruine de certains propriétaires et les amener à penser que le concepteur du plan use d'une quelconque discrimination.

Elle a également souligné que l'affectation de l'immeuble du plaignant, dans le cadre d'une expropriation pour utilité publique, conformément au plan d'aménagement, ne saurait dépasser le délai de dix ans.

Suite réservée aux recommandations

A travers des situations tangibles, il a été relevé que l'exécution et la mise en œuvre des recommandations de l'Institution avaient rencontré jusqu'à présent des obstacles. En effet, plusieurs secteurs gouvernementaux n'ont pas encore mis en application ces recommandations ; ce qui est pour le moins regrettable.

A cet égard, l'Institution ayant, à ce propos, saisi par écrit le Chef du Gouvernement, elle forme un grand espoir que les choses prennent leur cours normal, par considération pour le choix constitutionnel qui a fait de cette institution un mécanisme spécifique destiné à veiller au redressement des situations administratives.

Activités parallèles

Dans le cadre de sa mission de contact et de communication, l'Institution a accueilli plusieurs délégations étrangères comprenant des ministres, des ambassadeurs, des magistrats et des médiateurs.

Elle a aussi participé à de nombreuses rencontres nationales et internationales qui lui ont donné l'opportunité de contribuer à l'enrichissement des débats lors de plusieurs forums, aux côtés de secteurs gouvernementaux, d'institutions nationales, d'organisations constitutionnelles et de composantes de la société civile.

Perspectives d'avenir

Force est de reconnaître que, quelle que soit l'importance des réalisations de l'Institution, elles restent modestes au regard du grand espoir qui l'anime, de sa ferme ambition de redoubler d'efforts pour être plus proche des usagers, développer les compétences, régler les litiges, mettre en œuvre les recommandations et perfectionner la qualité des services ; le tout afin de mériter la confiance du citoyen et de conforter l'image du pays.