



Synthèse du Rapport annuel soumis
à la Haute Appréciation de Sa Majesté
le Roi Mohammed VI que Dieu L'assiste
par le Médiateur du Royaume
au titre de l'année 2014

Juin 2015

Fidèle à sa mission de défense des droits des individus et des groupes dans leurs rapports avec l'Administration, de veille sur le respect de la légalité, et d'enracinement de la bonne gouvernance ;

Dans le strict respect aussi de la méthodologie de traitement des plaintes, de détection des problèmes systémiques dans la gestion administrative et de résolution des conflits à travers la formulation des recommandations et des propositions qui s'imposent ;

Et sur la base des orientations inspirées de l'esprit de son texte de création, ainsi que des perspectives et de la vision tracées, par Sa Majesté le Roi que Dieu L'assiste, à l'action de l'Institution du Médiateur du Royaume face aux évolutions rapides de la société ;

L'institution a poursuivi l'examen des plaintes et des doléances, conformément aux dispositions de son Dahir de création et de son Règlement Intérieur approuvé par Sa Majesté le Roi, en tenant compte également des dispositions constitutionnelles prévoyant de continuer l'application du Dahir précité, dans l'attente de la promulgation de la nouvelle Loi qui doit régir son action, dont le projet a été préparé par l'Institution à la demande du Chef du Gouvernement et qui lui a adressé au mois d'août 2013.

Si, de manière générale, l'on constate un changement sensible des plaintes, se traduisant par une importante augmentation des plaintes du ressort de l'institution et une baisse importante des plaintes ne relevant pas de sa compétence, il n'en reste pas moins qu'une attention particulière continue d'être accordée à ces dernières par leur orientation, l'assistance et l'information utiles des usagers afin qu'ils puissent s'adresser aux administrations concernées pour faciliter et aider à la résolution des problèmes rencontrés par les individus et les groupements.

Il était naturel que l'accueil des usagers suscite davantage d'intérêt de la part de l'institution, en diversifiant ses moyens de communication avec les citoyens, tenant compte de leur vécu et de leurs possibilités réelles de faire parvenir leurs doléances. La simplification, la facilitation et l'initiative ont caractérisé ses relations avec les personnes concernées.

Parallèlement, l'institution a poursuivi ses efforts d'amélioration des rapports avec les différentes administrations, et principalement avec ses interlocuteurs permanents au sein des ministères et autres départements publics, en recourant aux techniques de communication les plus évoluées, favorisant ainsi un gain de temps et assurant les meilleurs contacts possibles.

Son intervention ne s'est pas limitée au traitement de l'objet des demandes formulées dans les plaintes, pour étendre son activité à la présentation de propositions d'amendement ou d'amélioration des règles juridiques et réglementaires, voire encore pour remédier aux lacunes législatives éventuelles. Elle est confortée en cela par l'esprit de son texte de base, l'incitant à rechercher les moyens de promouvoir les principes de justice, de lever les iniquités et de rétablir la confiance et la sérénité souhaitées.

Pour atteindre cet objectif dans de bonnes conditions, l'Institution s'est préoccupée de ses ressources humaines, en tant que capital immatériel et comme levier de tout progrès et développement. A cet effet, des sessions de formation et de perfectionnement ont été organisées en vue de renforcer les capacités opérationnelles de son personnel pour lui permettre de s'enquérir aussi des expériences internationales et des pratiques probantes éprouvées au sein des institutions similaires.

Persuadée des avantages certains de l'ouverture sur son environnement, l'Institution a organisé cette année de nouvelles rencontres régionales de communication, au nombre de trois, tenues successivement dans les villes d'Oujda, Marrakech et Agadir, et qui ont permis de rencontrer sur place les responsables et les acteurs impliqués dans la défense des Droits de l'Homme. Des discussions empreintes de franchise, de réalisme et de transparence ont eu lieu pour mettre en évidence les acquis, constater directement les spécificités régionales et prospector la manière optimale de transcender les difficultés locales.

De par son positionnement remarquable dans le paysage international de médiation institutionnelle du fait de sa participation active à la fois dans l'Association des Ombudsmans Méditerranéens (A.O.M), dont le Médiateur du Royaume a assumé d'ailleurs la présidence durant deux mandats successifs, ainsi que dans l'Association des Ombudsmans et Médiateurs Francophones (A.O.M.F), l'institution a poursuivi activement le recensement des bonnes pratiques en usage pour les récapituler dans un guide utile pour les intervenants. L'Institution s'est investie, par ailleurs, dans l'organisation de sessions de formation dans son Centre international de formation et d'échange en médiation, sis à Rabat, qui a accueilli un grand nombre de cadres étrangers, animées par des experts nationaux et internationaux.

En marge du 2^{ème} Forum Mondial des Droits de l'Homme de Marrakech, l'Institution a saisi l'occasion d'y participer opportunément en conviant les responsables des réseaux internationaux des Ombudsmans et Médiateurs à des tables rondes pour un échange fructueux d'idées et d'expériences sur le thème de " La Médiation Institutionnelle et le Renforcement des Droits de l'Homme ". Ces tables rondes ont abouti à l'adoption de la " Déclaration de Marrakech " préconisant la mise en place d'un

mécanisme international consultatif de concertation, rassemblant tous les réseaux internationaux de médiation, dans le but d'établir des liens privilégiés avec les instances compétentes de l'organisation des Nations Unies aux fins d'être confortés dans leur action et de faire valoir l'importance de leur rôle d'intermédiation efficace.

Au-delà de sa fonction de régulation et d'orientation, et du fait de sa place au sein des différents organismes de gouvernance, l'Institution a veillé à une meilleure coordination et complémentarité avec leurs activités respectives. Elle s'est engagée dans cette coopération par la voie de la collaboration et du partenariat responsables dans le respect bien entendu de sa spécificité constitutionnelle, de ses relations traditionnelles avec les départements ministériels et les composantes de la société civile pour la recherche conséquente de la moralisation, de la vie publique et de la transparence, ainsi que de l'amélioration de ses propres performances.

Données statistiques et indicateurs généraux :

Au titre de l'année 2014, l'Institution a reçu 9837 plaintes, dont 7759 ont été considérées, après étude préliminaire, hors de ses attributions et prérogatives statutaires, du fait qu'elles concernent des litiges entre personnes privées, des contestations de jugements ou visant uniquement l'obtention d'un soutien matériel ou financier, voire d'un privilège quelconque, d'un agrément de transport et autres.

Les plaintes relevant du ressort de l'Institution, ont donc atteint cette même année le nombre de 2078, enregistrant une augmentation de 8,3 % par rapport à l'an passé.

Les administrations concernées par ces plaintes ont été saisies à propos des 1581 plaintes remplissant les conditions de fond et de forme légalement requises ; par contre 381 plaignants ont été invités à fournir un complément d'informations ou de documents justificatifs, 79 autres plaintes ont fait l'objet d'un simple envoi pour attribution aux administrations compétentes, tandis que 37 plaintes ont été classées sans suite.

De nombreux départements ministériels étaient concernés par ces plaintes, à leur tête le département de l'Intérieur, suivi de celui de l'Economie et des Finances, puis de l'Education Nationale et la Formation Professionnelle, et le département de l'Agriculture et de la Pêche Maritime.

La répartition géographique des plaintes, indique que toutes les régions du Royaume ont été concernées, avec une prédominance des plaintes émanant de la Région du Grand Casablanca, suivie de celle de Laâyoune - Boujdour - Sakia Hamra, puis respectivement par celles de Tanger - Tétouan, Rabat - Salé - Zemmour - Zaer, l'Oriental et Meknès - Tafilalet.

La répartition par nature des plaintes a confirmé l'augmentation des affaires à caractère administratif, atteignant 1319 plaintes, suivies des plaintes liées à des problèmes fonciers à hauteur de 331 plaintes, puis celles relatives à la non-exécution des jugements définitifs soit 201 plaintes, celles à objet financier 136 plaintes ; le reste étant divers.

A propos de ces affaires d'ordre administratif aucun changement notable n'a été enregistré, la majorité d'entre elles s'articulent quasiment autour de régularisations de situations financières et administratives des fonctionnaires, d'expropriation pour cause d'utilité publique, de voie de fait, d'inexécution des jugements par les administrations, de requêtes relatives aux pensions civiles et militaires,

de règlement des arriérés de marchés publics de travaux et de fournitures, de refus de délivrance de documents administratifs, de demandes de relogement dans le cadre de projets sociaux, d'établissement de plans d'aménagement, et d'obtention de bourses d'étude.

Les délégations régionales de l'Institution ont contribué à cette dynamique, puisque le tiers des plaintes enregistrées globalement a été traité localement, ce qui nous incite à persévérer dans cet effort de décentralisation et de déconcentration, en créant de nouvelles entités, ou du moins créer des délégations locales permettant une plus grande proximité des citoyens, notamment dans les régions éloignées.

Si le Dahir de création de l'Institution a confirmé le rôle prépondérant dévolu aux interlocuteurs administratifs permanents dans le règlement des conflits, il n'en reste pas moins que les rapports qu'ils transmettent en la matière et les remarques que soulève leur collaboration avec l'Institution, suscite l'espoir d'attendre davantage de leur part. Il suffit, à cet égard, de signaler que 19 départements, Offices et Etablissements publics n'ont pas transmis leur rapport annuel à l'Institution. L'efficacité attendue de la désignation d'interlocuteurs permanents disposant d'un réel pouvoir de décision n'est pas encore atteinte. Le Chef du Gouvernement est sensibilisé sur la question afin de donner une impulsion nouvelle à leur mission d'accompagnement à même de solutionner le maximum de dossiers en souffrance.



Les dysfonctionnements :

S'il y a un message particulier que la médiation institutionnelle se doit de faire passer, c'est bien celui de la détection des dysfonctionnements en vue de les éradiquer et de les soustraire des pratiques quotidiennes de l'Administration. Qu'elles figurent

toujours dans le rapport annuel et qu'elles soient encore évoquées dans le rapport qui suit et par conséquent leur persistance continue, sans pour autant que le citoyen ressente les résultats des efforts déployés pour les transcender. Cela inquiète et invite à réfléchir sur les raisons profondes de cet état de fait, et de sa quasi permanence, qui constitue en elle-même un dysfonctionnement véritable.

Parmi les dysfonctionnements caractérisés observés cette année, on peut citer : la non-exécution des jugements à l'encontre des administrations, les voies de fait, les conséquences des plans d'aménagement, le refus de délivrance d'attestations administratives ou de régularisation de situations matérielles, le retard ou la contestation du versement des sommes dues aux entreprises pour travaux supplémentaires effectués en dehors du marché conclu, les malversations relevées dans les caisses des tribunaux, les salaires réclamés par les enseignants suppléants, la responsabilité de l'administration dans les opérations de relogement, la mise en œuvre d'une véritable déconcentration administrative...etc.

A cela s'ajoutent les reproches qu'on peut adresser au peu de cas fait par les administrations aux correspondances de l'Institution, (absence de réponse ou réaction tardive), atermoiement dans l'application de ses recommandations, absence de coordination interdépartementale comme si les administrations agissaient isolément en l'absence du sens commun du bon fonctionnement administratif. On peut citer aussi un autre problème consistant de la part de certaines administrations à décliner toute régularisation diligente d'un dossier en l'absence d'un jugement définitif, semblant ignorer par là la mission légale et désormais constitutionnelle de la médiation institutionnelle, dénotant ainsi la faiblesse voire le défaut de pouvoir conséquent dévolu aux interlocuteurs.



Les recommandations, décisions et propositions :

Ce qui caractérise la mission de cette Institution et la distingue singulièrement de la pratique de la médiation en général, c'est le pouvoir dont le législateur l'a doté pour intervenir en cas de désaccord entre les parties.

Dans ce sens, l'Institution a émis, au cours de cette année, 195 recommandations, soit une augmentation de 77 % par rapport à l'année précédente. Elle a, par ailleurs pris 1685 décisions, réparties entre la résolution effective de contentieux administratifs, la déclaration de son incompétence pour certains cas, de rejet ou de classement pur et simple de requêtes, c'est-à-dire globalement, une augmentation de 82 % en comparaison avec l'exercice précédent.

Il va sans dire que le rapport annuel offre pour l'Institution l'occasion périodique de rappeler ce dont le législateur l'a pourvu officiellement pour mettre en œuvre les principes de justice et d'équité, lorsque l'application rigoureuse de la loi risque d'être préjudiciable aux usagers, et ce, tout en préservant le nécessaire équilibre entre les impératifs de l'intérêt général et la préservation des intérêts particuliers.

Par ailleurs, les conventions internationales ratifiées par le Royaume et publiées au Bulletin Officiel, ont été constamment prises en considération par l'Institution dans son processus de résolution des conflits.

La jurisprudence administrative a naturellement été et restera à bon escient une référence pour l'Institution dans le traitement des

plaintes. Il en est de même des expériences concluantes des pays démocratiques les plus avancés dans le respect des particularités et des réalités nationales.

A titre d'illustration de ce qu'a émis l'Institution comme recommandations et pris comme décisions, couvrant les anomalies répertoriées plus haut, l'on peut avancer, entre autres :

Concernant des décisions, il y a :

- La confirmation de poursuivre les efforts visant l'exécution par l'administration des jugements définitifs rendus à son encontre en dénonçant toute forme de tergiversation, partant du fait que, pour préserver sa crédibilité, elle est tenue de les observer et de les prendre en considération.
- Pour les plans d'aménagement, l'Institution réitère sa position de libération de tous les biens fonciers des particuliers de toute servitude publique, au-delà des délais légaux de 10 ans, sans avoir besoin d'attestation ou de document officiels.
- L'Institution continue de condamner toutes formes de « voie de fait » effectuées par l'administration sans procéder à l'indemnisation ou à la restitution des biens spoliés.
- Quant à l'indemnisation des victimes des « huiles frelatées », elle a insisté sur l'obligation pour l'Etat de leur prêter plus d'attention, en révisant les indemnités qui leur ont été allouées et restées inchangées depuis plus d'un demi-siècle.
- D'autres sujets ont fait l'objet de recommandations de l'Institution, notamment en matière du droit au congé annuel, de responsabilité de l'Etat dans la conservation des documents administratifs, ainsi que du respect des

procédures d'embauche, d'avancement et de promotion dans les échelles de la fonction publique.

S'agissant des propositions formulées par l'Institution, elles ont trait spécialement au bénéfice des enfants handicapés de la pension de leurs parents même en cas de mariage des intéressés, à la généralisation des primes de risques à tous les infirmiers, au maintien des allocations familiales aux enfants après la mise à la retraite des personnes les ayant pris en charge (au titre de la " KAFALA "), ou bien encore à l'exécution des jugements à l'encontre des administrations récalcitrantes.

**

Le suivi des recommandations :

Il va de soi qu'il ne suffit pas d'émettre des recommandations, encore faut-il les mettre en application. C'est pour cette raison que dès que l'Institution relève un obstacle dans la mise en application de certaines de ses recommandations, elle saisit directement le Chef du Gouvernement à leur sujet. Elle a d'ailleurs mentionné dans son rapport la liste des administrations réfractaires qui se sont abstenues de leur accorder une suite favorable.

L'Institution est donc décidée de poursuivre son action pour donner une portée plus tangible à l'esprit de la médiation institutionnelle en veillant à la mise en pratique de ses recommandations car il s'agit là d'un vrai défi qui mérite d'être inéluctablement relevé.

**

Les activités parallèles :

A l'instar des années précédentes, l'Institution a continué de recevoir des délégations nationales et internationales dans le but d'élargir ses horizons de coopération. Elle a, également, participé à de nombreuses rencontres et manifestations tant au Maroc qu'à l'étranger. Elle a, en outre, participé à l'élaboration de rapports nationaux relatifs aux engagements internationaux, de même qu'elle a établi des liens constants, aussi bien avec les responsables des secteurs public et semi-public qu'avec les composantes essentielles de la société civile.



Les perspectives d'avenir :

Consciente de l'importance des défis affrontés, l'Institution a tenu à sa mise à niveau opérationnelle, en mettant sur pied une stratégie de planification consistant en la consolidation de ses moyens d'action et l'extension de la carte de ses représentations extérieures dans le but de se rapprocher davantage des citoyens, tout en encourageant l'humanisation des rapports de l'administration avec ses usagers et leur respect, partant de sa profonde conviction de la suprématie de la loi et de l'impérieuse nécessité de sa parfaite et saine application.

L'institution poursuivra sa stratégie de communication et de renforcement des capacités et des qualifications de son personnel, ainsi que l'élargissement des horizons de sa coopération internationale, et notamment pour mettre en œuvre, dans les

meilleurs délais, les engagements énoncés et approuvés dans la « Déclaration de Marrakech » de Novembre 2014.

