



**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 2015**



**Juin 2016**

Le rapport annuel s'inscrit en droite ligne dans la tradition bien établie par l'Institution du Médiateur, conformément aux engagements prescrits par le Dahir portant sa création, de soumettre au terme de chaque année à SM le Roi que Dieu le garde, la synthèse du bilan de ses activités et de rendre compte des suites réservées aux plaintes et doléances des citoyens et des dysfonctionnements constatés. Il présente, en outre, les recommandations et les propositions pertinentes à leur égard, en considération du rôle imparti à l'Institution dans la réception des doléances, la défense des usagers et l'orientation vers les règles de Bonne Gouvernance.

Les choix adoptés par l'Institution trouvent leur ancrage dans l'esprit présidant à sa création, en tant que mécanisme de contrôle, d'orientation et source d'initiatives correctrices. L'Institution poursuit donc la même démarche avec la ferme volonté de consolider l'Etat de droit.

Cette année fut l'occasion d'évaluer les efforts de l'Institution durant la dernière période quinquennale, afin d'évaluer et d'apprécier à sa juste valeur le changement réalisé depuis sa mise en place. Le rapport ne se limite pas à la présentation des chiffres, mais entend plutôt mesurer le taux de satisfaction des administrés, et ce, en se référant aux progrès réalisés en matière de proximité, de simplification des procédures et d'abolition des contraintes et des complications procédurales diverses.

L'Institution du Médiateur a veillé, durant les cinq dernières années, à concrétiser cette ferme volonté de changement en répondant aux attentes de réforme et en mettant l'accent sur l'aspiration au meilleur. Elle a ainsi pris l'initiative de mettre au point son Règlement Intérieur, le statut de son personnel, son Règlement Financier approprié et le Code de Déontologie. L'Institution a également, après sa promotion au statut constitutionnel,

préparé un projet de loi organisant son fonctionnement. Ce projet est dans l'attente de son approbation par la voie législative.

Il est loisible de constater une baisse notable du nombre des plaintes se situant en dehors du domaine de sa compétence, alors que les plaintes relevant de ses propres attributions ont corrélativement augmenté, comme d'ailleurs les recommandations y afférentes.

Cependant, on remarque que l'administration publique dans sa diversité et, malgré les efforts fournis, ne réagit pas suffisamment aux recommandations émises et n'a toujours pas atteint le niveau de réactivité escompté.

L'année 2015 s'est inscrite dans une continuité relative en marquant une évolution modérée du nombre des plaintes reçues et une augmentation conséquente du nombre des recommandations émises. L'Institution n'a pas cessé d'accorder tout l'intérêt qu'il faut à la réorientation des plaignants vers les instances compétentes.

La communication demeure une des préoccupations majeures de son activité quotidienne. L'Institution a ainsi organisé avec les intéressés bon nombre de rencontres régionales et de réunions avec les interlocuteurs ministériels permanents. Elle a de même étendu le champ de sa présence dans les media audio-visuels et sur le site électronique.

L'Institution a œuvré, par ailleurs, à consolider et à élargir ses relations de coopération avec différents acteurs, de même qu'avec les Institutions étrangères à vocation similaire, tant au niveau bilatéral que multilatéral, dans le cadre de réseaux régionaux et thématiques où l'Institution du Médiateur a assumé des rôles principaux, comme la présidence effective ou honoraire, ou encore la domiciliation en son sein même d'un Centre International de Formation.

Convaincue que le nombre de fonctionnaires dont elle dispose représente une source sûre de richesse, portant toute son attention sur le perfectionnement des compétences et des qualifications, l'Institution a poursuivi ses efforts de formations spécialisées dédiées au personnel, autant de sessions à même d'améliorer la situation des intéressés et de développer leurs capacités professionnelles. L'objectif est de s'ouvrir sur des expériences multiples tout en observant en permanence ces expériences pour retenir les meilleures pratiques étrangères.

Convaincue également des avantages de l'ouverture et des vertus du partenariat, l'Institution du Médiateur n'a pas manqué de raffermir sa coopération avec d'autres institutions de gouvernance, afin de tisser des relations avec les composantes de la société civile en vue de promouvoir une action commune favorisant le rapprochement et contribuant à la moralisation du service public et partant, à la transparence en général, dans le but de déceler toutes les formes de corruptions, d'altération et de dysfonctionnements dans les rouages administratifs.

\* \* \*

## LES DONNEES STATISTIQUES ET INDICATEURS GENERAUX :

L'Institution du Médiateur a été saisie de 8442 plaintes (soit une baisse de 14.2% par rapport à l'année antérieure) dont seules 2236 plaintes relèvent de son domaine de compétence, contre 6206 plaintes n'y relevant pas, de par leur nature et leurs objets. Ces dernières ont bénéficié cependant, de l'attention requise, et les plaignants ont été dûment informés et bien réorientés.

Quant aux plaintes traitées (soit 2236), l'Institution du Médiateur a adressé à leur sujet 1726 correspondances aux administrations concernées et a invité 388 plaignants à lui fournir des données complémentaires indispensables à leur examen approfondi. 42 plaintes ont été classées en raison de l'absence de raison suffisante nécessitant son intervention directe, contre 41 plaintes orientées vers le CNDH pour attribution.

Les plaintes concernent de nombreux secteurs dont l'Intérieur, les Collectivités Territoriales, l'Economie et les Finances, l'Education Nationale et la Formation Professionnelle, l'Enseignement Supérieur, l'Emploi et les Affaires Sociales, l'Agriculture et la Pêche Maritime, l'Habitat et la Politique de la Ville, l'Energie et les Mines, l'Eau et l'Environnement, l'Equipement le Transport et la Logistique, et enfin la Défense Nationale.

Les plaintes à caractère administratif arrivent au premier rang, suivies des plaintes relatives au foncier et à la non-exécution des jugements. Les dossiers liés aux secteurs des finances arrivent en dernier lieu.

La répartition géographique des plaintes met la Région Casablanca-Settat en tête, suivie de la Région Fès-Meknès, Tanger-Tétouan-AlHoceima, ensuite Rabat-Salé-Kenitra, puis successivement les Régions de l'Oriental et

Laayoune-Sakia-Lhamra. Ces six Régions représentent 72,9% de la totalité des plaintes reçues, contre 27,1% pour les six régions restantes.

Les délégations régionales ont connu le même rythme et la même dynamique, et s'il n'a pas encore été aisé d'en créer de nouvelles, l'Institution du Médiateur envisage la création prochaine de centres de liaison à travers certaines Régions. Cette opération, bientôt finalisée, est domiciliée gracieusement auprès des Commissions Régionales du CNDH, grâce à son aimable compréhension.

Quant aux interlocuteurs ministériels permanents, le nombre des rapports reçus par l'Institution du Médiateur est passé à 45, soit une augmentation de 32,5% par rapport à l'année dernière.

On note à son actif, pour cette même année, la résolution de 390 affaires. En revanche, il a été difficile de trouver une solution à l'amiable à 435 plaintes. Aussi, l'Institution a-t-elle émis à leur propos un certain nombre de recommandations ou décisions. 112 plaignants ont été réorientés vers les instances compétentes en vue de clore leurs dossiers, 34 plaintes se sont avérées déjà soumises à la Justice et 755 plaintes restent en cours d'examen.

L'Institution du Médiateur a émis 283 recommandations, 483 décisions prenant acte de leur règlement, 406 décisions de rejet, 214 décisions de réorientation, 150 décisions pour incompétence à leur égard, 112 décisions d'irrecevabilité pour inobservation des conditions exigées, 162 décisions pour classement, d'où un total de 1910 décisions et recommandations.

\* \* \*

## **LES DYSFONCTIONNEMENTS**

S'il incombe à l'Institution du Médiateur de contrecarrer les diverses manifestations de dysfonctionnement et de mauvaise gestion en matière administrative, afin de mettre fin à ces mauvaises conduites, l'on constate néanmoins la persistance de certaines pratiques viciées, dont :

La non-exécution des jugements, la voie de fait, les dysfonctionnements relatifs à l'expropriation, le retard dans le règlement des situations administratives individuelles, des problèmes dans l'accès à l'habitat social, l'inadéquation de comportements vis-à-vis de l'administré, la diversité des organigrammes des administrations, l'irrespect du principe de continuité du service public, le retard dans les procédures de conservation foncière, la non-prévision de crédits suffisants pour le règlement des sommes dues aux administrés.

\* \* \*

## **LES RECOMMANDATIONS, DECISIONS ET PROPOSITIONS :**

Devant l'impossibilité de concilier les deux parties d'un différend, l'Institution du Médiateur a statué conformément à ses attributions et sur la base des dispositions législatives en vigueur, en tenant compte de la jurisprudence et parfois des implications des principes de Justice et d'Equité.

De ce fait, les recommandations émises et les décisions rendues par ses soins doivent être considérées comme autant d'exemples à généraliser pour les cas équivalents. De ses recommandations et décisions, on peut dégager les règles suivantes :

- Le législateur est tenu, lorsqu'il pose des règles, de prendre en considération les exigences de sécurité juridique, afin de préserver les droits acquis ;
- L'administration est tenue de trouver des solutions à tout problème qui lui est soumis dans le cadre du respect de la loi et des droits de l'Homme ;
- L'administration est également tenue de gérer ses affaires administratives pour satisfaire ses engagements et concrétiser les effets financiers de toute promotion méritée ;
- L'administration est tenue d'éviter toute voie de fait sur les biens immobiliers des tiers, et si cela arrivait, elle doit indemniser les propriétaires après régularisation de la procédure ;
- L'administration est tenue de réparer les préjudices engendrés par toute annulation d'une décision de radiation d'un fonctionnaire, et notamment en lui versant les sommes qui lui sont dues ;
- Le département ministériel concerné ne peut autoriser l'ouverture d'un centre de formation sans que le diplôme qu'il délivre soit officiellement homologué et sa valeur reconnue ;
- L'administration est tenue de délivrer à tout citoyen les documents administratifs et informations qu'il est en droit de demander ;
- L'administration est tenue, quand elle prend possession d'un bien immobilier reconnu comme patrimoine national, d'indemniser son propriétaire pour tous les dommages encourus ;
- Le changement du statut d'une administration ne peut en aucun cas la délier de sa responsabilité ;
- Les agréments de transports sont parmi les avantages et privilèges qui ne peuvent se transmettre de droit aux héritiers ;



- La cession d'un logement administratif ne saurait constituer un droit. Son acceptation est tributaire des besoins effectifs de l'administration pour son propre usage ;
- L'administration est tenue de répondre aux demandes des citoyens et de motiver ses décisions de rejet ;
- Le Médiateur du Royaume n'est pas compétent en matière de litiges électoraux.

\* \* \*

### LES PROPOSITIONS PRESENTEES AU CHEF DE GOUVERNEMENT PAR L'INSTITUTION DU MEDIATEUR :

Elles concernent essentiellement :

- ✓ Obligation de prévoir des crédits dans l'enveloppe budgétaire, afin d'honorer les dettes de l'Etat ;
- ✓ Nécessité d'élargir les opportunités de scolarisation des prisonniers ;
- ✓ Reconsidération des critères d'octroi des bourses de mérite accordées pour l'accès aux Grandes Ecoles ;
- ✓ Nécessité de revoir la procédure de restitution des frais supportés à l'occasion d'accidents survenant en cours de scolarité ;
- ✓ Réexamen de la question de déchéance des droits des victimes à l'égard du Fonds de garantie des accidents de la circulation ;
- ✓ Nécessité de réexaminer la situation des employés de La Promotion Nationale ;
- ✓ Accélération du rythme de la liquidation administrative des Régies Autonomes de Transport Urbain.

\* \* \*

## **LES SUITES RESERVEES AUX RECOMMANDATIONS :**

Même si l'Institution du Médiateur ne peut être que satisfaite des recommandations et propositions émises, elle n'en reste pas moins préoccupée par le rythme de leur application. Pour cela, elle appelle à fournir davantage d'efforts pour les mettre en pratique, dès lors que l'efficacité de l'adoption de la médiation institutionnelle est fonction du degré de prédisposition de l'administration à l'égard de ses conclusions.

\* \* \*

## **LES ACTIVITES PARALLELES :**

Dans le contexte d'ouverture, de communication et de coopération, l'Institution du Médiateur a poursuivi l'organisation des rencontres régionales et d'autres au niveau central, avec les divers acteurs et parties intéressées par la médiation.

Elle a aussi étendu son horizon de coopération en tissant de nouvelles relations avec des pays amis, et en optant pour le partenariat avec des institutions de bonne gouvernance et les composantes de la société civile.

Par ailleurs, le Centre International de Formation, domicilié et supervisé par l'Institution du Médiateur, demeure la plate-forme pour des sessions multiples de formation aux niveaux national et international, sans omettre de poursuivre sa coopération internationale à travers les divers réseaux, afin de promouvoir la médiation institutionnelle.

\* \* \*

## LES PERSPECTIVES D'AVENIR

Evoquer ces perspectives offre l'occasion de renouveler l'engagement d'honorer la mission de répondre à toutes les attentes légitimes, en vue de promouvoir l'action de l'Institution, de confirmer son efficacité, de consolider sa crédibilité, en garantissant la proximité de ceux qui sollicitent ses interventions, et ce en quête de davantage de qualité en vue de la réalisation du meilleur.

L'Institution du Médiateur du Royaume œuvrera toujours pour une communication efficiente et une approche anticipative, afin d'éviter les écueils, opérant dans le cadre d'une coopération responsable, s'inspirant d'autres expériences et poursuivant la recherche des succès de l'administration marocaine qui doit rester citoyenne.

