



Synthèse du rapport annuel soumis
à la Haute Attention de Sa Majesté Le Roi
Que Dieu L'assiste
Par le Médiateur du Royaume
Au titre de l'année 2016

2017

Suivant l'usage établi et conformément aux dispositions du Dahir portant création de l'Institution relatives à la présentation de son rapport annuel à la haute attention de sa Majesté le Roi, le Médiateur du Royaume s'honore de rendre compte de ses activités au titre de l'année 2016.

Le bilan établi à cet effet retrace les résultats de l'exercice de ses fonctions en matière de traitement des plaintes reçues, de correction des dysfonctionnements administratifs constatés et de formulation de propositions appropriées.

Afin d'améliorer la qualité de ses prestations et de parfaire concrètement ses méthodes d'investigation et de traitement des dossiers dont elle est saisie, l'Institution a persévéré dans la même voie qu'elle s'est tracée, dans l'espoir d'engranger de nouveaux acquis tant qualitatifs que quantitatifs.

L'élaboration de ce rapport offre l'occasion d'évaluer objectivement l'accomplissement de la mission qui lui est dévolue dans la défense des droits des usagers du secteur public dans sa diversité.

A cet effet les activités de l'Institution au cours de l'année l'écoulée s'inscrivent dans la logique habituelle d'examen de ces plaintes, nombreuses et variées quant à leur objet, en notant cependant une relative évolution au niveau des recommandations émises à leur propos.

Concrétisant l'extension du réseau de ses représentations régionales, l'Institution a pris l'initiative de créer des « points de contact » dans trois nouvelles régions, celles de l'Oriental, de Souss-Massa et de Marrakech-Safi. Par ailleurs, elle continue d'accorder le même intérêt à la performance de son encadrement, en renforçant ses capacités professionnelles par

une ouverture opportune sur les bonnes pratiques étrangères, tout en essayant d'améliorer sa situation administrative dans la limite, bien entendu, des quotités budgétaires qui lui sont attribuées.

Convaincue du devoir de s'ouvrir sur son environnement, l'Institution a concrétisé son option de coopération utile avec la société civile et de partenariat avec certaines associations en continuant d'organiser des rencontres autour de sujets de préoccupation commune.

Elle a, par ailleurs, poursuivi son association avec les Institutions étrangères à objet similaire, en vue de promouvoir des relations de coopération, aussi bien bilatérale que multilatérale, au sein des groupements régionaux spécialisés dont elle est membre actif.

Données statistiques et indicateurs généraux :

L'Institution a eu à traiter au cours de l'année écoulée des plaintes pratiquement aux mêmes niveaux et rythme que les années précédentes, soit un total de 8281 plaintes, enregistrant une légère baisse de 1,9 % par rapport à l'exercice précédent. Les plaintes entrant dans le champ de compétence de l'Institution ont, quant à elles, connu une sensible augmentation de 2,2 % en totalisant 2286.

Il importe de signaler à cet égard que le reste des plaintes, quoique ne relevant pas de la compétence de l'Institution, quant à leur contenu ou les personnes dont s'agit, a fait l'objet, comme d'habitude, d'une orientation vers les administrations compétentes, tout en leur indiquant les procédures adéquates à entamer.

L'Institution a, dans le cadre de ses attributions, saisi les administrations concernées de 1775 plaintes et a demandé à 386 plaignants des documents et des informations complémentaires. Elle a, par contre, procédé au classement, sans suite, de 49 plaintes et a transmis 32 autres au Conseil National des Droits de l'Homme pour compétence.

Les départements concernés par les plaintes ont été principalement : le Ministère de l'Intérieur avec les Collectivités Territoriales, le Ministère de l'Economie et des Finances, le Ministère de l'Education Nationale et de la Formation Professionnelle, le Ministère de l'Enseignement Supérieur de la Recherche Scientifique et de la Formation des Cadres, le Ministère de l'Agriculture et de la Pêche Maritime, le Ministère du Travail et des Affaires Sociales, le Ministère de l'Energie, des Mines, de l'Eau et de l'Environnement, l'Administration de la Défense Nationale, le Ministère de l'Equipement, du Transport et de la Logistique et le Ministère de la Santé.

Il a été relevé, à cet égard et de nouveau, la prévalence de la même nature de plaintes que les années précédentes, variant entre celles de nature administrative, et celles relatives au foncier, d'autres soulevant des problèmes financiers ou fiscaux, voire celles relatives à la non exécution des jugements.

La répartition régionale a été caractérisée par la concentration de près de 79 % des plaintes dans 6 régions principales : la Région de Casablanca-Settat ; la Région de Rabat-Salé-Kénitra ; la Région de Fès-Meknès ; la Région de Tanger-Tétouan-Al Hoceima, la Région de l'Oriental et la Région de Marrakech-Safi.

Les délégations régionales de l'Institution ont participé au traitement des plaintes qui leur ont été soumises et qui relèvent de leur ressort territorial, avec la même assiduité et la volonté

d'atteindre les objectifs attendus de la politique de proximité. Ce choix stratégique vient de connaître, comme signalé auparavant, une nouvelle approche consistant en la mise en place de " points de contact ", prémisses de futures délégations. Dans ce même cadre, certains Interlocuteurs Ministériels Permanents ont joué un rôle remarquable dans l'apurement des dossiers. Ils ont été à l'écoute de l'Institution et en contact continu avec ses services, permettant de ce fait l'élaboration de 47 rapports sectoriels, ce qui présage d'une nouvelle dynamique de leur part.

C'est ainsi que 245 plaintes ont été définitivement résolues, 170 autres sont en voie de résolution ; par contre 440 plaintes n'ont pu trouver une solution amiable, ce qui a amené l'Institution à émettre des recommandations ou à rendre des décisions. 135 plaignants ont été orientés vers les instances compétentes. Par ailleurs, l'Institution a écarté 42 dossiers dont la Justice était saisie ; enfin 743 dossiers ont dû rester en cours de traitement.

Parallèlement, l'Institution a formulé un total de 474 recommandations, et pris 467 décisions de résolution, 254 décisions d'orientation, 159 décisions d'incompétence, 226 décisions d'irrecevabilité, 321 décisions de classement. De ce fait, le total des dossiers clôturés en cours d'année a atteint le nombre de 2457.

Les dysfonctionnements

Il est normal que la vocation principale de l'Institution lui dicte de prendre des initiatives anticipées afin de limiter, voire éradiquer, les errements. Parmi les dysfonctionnements observés, on note essentiellement :

- la non-exécution des jugements ;
- le conditionnement de l'exécution par la délivrance préalable de la grosse ;
- la demande d'apurement de la propriété immobilière ;
- la saisie des biens des administrations ;
- la condamnation de l'administration à une astreinte journalière ;
- les prélèvements d'office pour la couverture médicale ou sociale ;
- la publication des textes réglementaires ;
- l'actualisation de la liste des médicaments remboursables ;
- l'assainissement de l'assiette foncière ;
- les frais de formation ;
- le règlement à bonne date des sommes dues par l'administration ;
- la situation des employés de la Promotion Nationale ;
- les plans d'aménagement ;
- la délivrance des récépissés de dépôt des dossiers de création des associations etc...

Les recommandations, décisions et propositions

En vertu des dispositions de son Dahir de création, l'Institution a procédé au traitement des plaintes en se basant sur la portée et l'esprit de la loi, tels que voulus par le législateur, en s'imprégnant de la jurisprudence constante et en s'inspirant également des principes de Justice et d'Équité.

Parmi les affaires traitées par l'Institution à travers ses recommandations et décisions, on peut citer :

- l'exécution accablante et son remplacement par l'indemnisation ;
- le remboursement des frais médicaux dans des délais raisonnables ;
- le droit à réparation des constructions détériorées par des projets publics ;
- le désenclavement des régions isolées ;
- les mises en fourrière ;
- l'opposabilité des décisions administratives ;
- le droit d'obtention des documents d'identité ;
- l'obligation de l'administration de régulariser les sommes dues ;
- la coordination entre administrations ;
- l'égalité de traitement des situations similaires ;
- l'approche participative dans la liquidation des sommes dues ;
- l'obligation de l'administration de conserver par devers elle des documents ;
- l'obligation de l'administration de s'acquitter de tout "service fait" constaté ;
- la simple évocation de la difficulté d'exécution ne peut avoir d'effet suspensif ;
- l'obligation de l'administration de répondre à toute correspondance ;
- la liste des médicaments remboursables ;
- l'obtention d'un droit légitime n'implique pas nécessairement le recours à une procédure judiciaire ;
- la renonciation à l'expropriation ;
- la remise des lieux dans leur état d'origine ;

- le contentieux d'immatriculation foncière ;
- les demandes de mutation ;
- la suspension du travail et le renvoi devant le Conseil de Discipline ;
- le droit aux prestations et l'obligation de participer aux charges ;
- la compétence de l'Institution pour veiller à l'exécution et non pour statuer sur sa contestation ;
- les procédures encadrant le recasement des bidonvillois ;
- le bénéfice des dispositions de la loi dès son entrée en vigueur.

Quant aux propositions formulées par l'Institution, elles ont concerné :

- la couverture médicale ;
- la rectification de l'erreur lors du transfert des prélèvements aux organismes concernés ;
- le soutien aux veuves en charge d'enfants orphelins ;
- le bénéfice de la pension de réversion.

Suivi des recommandations

Une fois encore, l'Institution se sent dans l'obligation d'exprimer son insatisfaction quant à la mise en œuvre de ses recommandations. Un certain nombre d'entraves s'y opposent. Aussi, les administrations sont-elles appelées à déployer des efforts substantiels dans ce sens.

Les activités parallèles

La coopération et la communication ont pris encore une place prépondérante dans l'action de l'Institution durant cette année. Ainsi, plusieurs rencontres ont été organisées, des relations de coopération ont été établies et des délégations étrangères reçues au siège de l'Institution. En outre, des conventions bilatérales avec des Institutions homologues de pays amis ont été signées et des partenariats avec la société civile ont été établis.

Les perspectives d'avenir

Se tourner vers l'avenir présuppose le maintien d'un grand espoir, et une volonté de changement, ainsi qu'un partenariat conséquent avec les différents acteurs, une mobilisation des moyens, outre une modernisation des méthodes de travail.

Dans cette perspective, l'Institution fera renforcer sa communication, et s'activera à améliorer la gestion administrative. De même qu'elle envisage la propagation de ses représentations régionales, le renforcement de ses capacités opérationnelles pour plus d'ouverture sur les expériences extérieures de manière à tirer profit des partenariats, le tout en vue d'accroître le rayonnement des principes de Justice et d'Equité.

