



**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 2017**

**Juin 2018**

Dans le respect des engagements découlant des dispositions constitutionnelles et des prescriptions du Dahir de création de l'Institution, le Médiateur du Royaume a l'insigne honneur de soumettre à la Haute Attention de Sa Majesté le Roi, que Dieu L'assiste, le bilan des activités réalisées au cours de l'année 2017, en application des attributions qui lui ont été fixées, afin de garantir aux citoyens des prestations administratives de qualité, dans un cadre assurant aux usagers toute l'attention et l'intérêt qu'ils sont en droit d'attendre ;

S'imprégnant des Hautes Orientations de Sa Majesté, issues de Discours Royaux tendant à la mise en place d'un modèle de développement propre à relever les défis du troisième millénaire ;

Dans le souci de corriger les dysfonctionnements dont souffre l'Administration, et d'assainir le climat de bureaucratie et de complications qui la caractérise ;

Consciente du devoir d'aller au-delà de la simple constatation et de l'observation, il lui est apparu nécessaire de passer à une phase d'interaction, de créativité, d'anticipation, d'initiatives correctives, de mobilisation de tous les moyens et possibilités susceptibles de satisfaire les citoyens et de tisser de nouvelles relations fondées sur la confiance dans une Administration responsable dont l'évolution et la transformation seraient palpables ;

C'est dans ce contexte que s'inscrit le présent rapport, qui constitue une étape d'évaluation, dans l'espoir qu'il ne soit pas qu'un simple maillon du processus.

L'Institution s'active plutôt à en faire un registre des obstacles surmontés et des acquis accumulés.

C'est dans cet esprit qu'au cours de cette année, les activités de l'Institution se sont inscrites dans la même logique de traitement adapté au nombre de plaintes reçues avec une modification relative de leur nature, et une amélioration de l'approche utilisée, inspirée des bonnes pratiques internationales, grâce à l'ouverture sur les expériences réussies de ses homologues dans les pays les plus avancés, dans le cadre des liens de coopération et de partenariat noués.

Notons par ailleurs que, grâce à la bonne volonté de son personnel, de ses efforts soutenus et de son adhésion au processus de perfectionnement des qualifications, l'Institution a pu poursuivre ses activités, sachant que ses délégations et les points de contacts ouverts récemment ont contribué positivement à l'amélioration de son bilan.

\* \* \*

### Données statistiques et indicateurs généraux :

Au cours de cette année, une augmentation relative du nombre de plaintes a été enregistrée de l'ordre de 10 %, soit au total 9378 plaintes, dont seulement 2713 entrent dans le champ de compétence de l'Institution, soit 28,9 %, de l'ensemble de plaintes reçues.

On relèvera, toutefois, que cette catégorie de dossiers a progressé durant la même année de 18,7%.

Il importe également de signaler que le nombre de plaintes qui n'entrent pas dans le champ de compétence de l'Institution reste encore assez significatif, phénomène connu dans la majorité des institutions similaires étrangères. Malgré cela, l'Institution continue, comme à l'accoutumé, de traiter ces plaintes avec le même soin en orientant leurs auteurs, qui n'ont pu trouver de solutions à leurs litiges, vers les services habilités à résoudre leurs problèmes. Il s'agit, pour la plupart, de conflits entre personnes

de droit privé, ou bien déjà soumis à la justice, voire de simples demandes de privilèges.

En ce qui concerne les plaintes entrant effectivement dans le champ de sa compétence, l'Institution a saisi à leur sujet les différentes administrations de 2049 plaintes, et a demandé à 458 plaignants des compléments d'informations utiles. Elle a, par contre, levé la main sur 129 plaintes, lorsqu'il s'est avéré qu'elle n'est plus en mesure de les examiner, et elle a en outre procédé au classement, sans suite, de 77 plaintes.

Les départements concernés par les plaintes ont été principalement : le département de l'Intérieur et plus particulièrement les Collectivités Territoriales dont il assure la tutelle, les Ministères de l'Economie et des Finances, de l'Education Nationale, de l'Agriculture et de la Pêche Maritime, du Travail et de l'insertion professionnelle, de l'Energie et des Mines, de l'Equipement, puis ceux du Transport et de la Logistique, de la Défense Nationale et le département de l'Aménagement du Territoire National de l'Urbanisme et de l'Habitat.

Concernant la nature des plaintes, et à l'exemple des années précédentes, elles ont été respectivement, de natures administrative, foncière, financière et autres relatives à la non-exécution des jugements et au domaine des Droits de l'Homme.

L'Institution a reçu des plaintes de plusieurs régions, ainsi que des ressortissants marocains résidant à l'Etranger. Les deux tiers des plaintes émanent de cinq régions, dont la région de Fès-Meknès a, pour la première fois, occupé la 1<sup>ère</sup> place avec une augmentation de 43,2 %, suivie de celles de Casablanca-Settat, de Rabat-Salé-Kénitra, de Tanger-Tetouan-Al-Hoceima et de l'Oriental.

Les délégations régionales et les trois points de contacts, créés dans d'importantes agglomérations urbaines, ont participé activement au traitement des plaintes qui leur ont été soumises et qui relèvent de leur ressort territorial, avec le même souci d'atteindre les objectifs attendus de la politique de proximité des

citoyens pour le règlement de leurs contentieux pendants. L'Institution poursuivra cet élan de couverture de l'ensemble du territoire en installant de nouvelles représentations régionales en fonction bien entendu des moyens disponibles et de l'importance du nombre de plaintes locales.

La réussite de l'Institution dans sa mission reste largement tributaire, du travail accompli par les interlocuteurs permanents, lesquels ne ménagent aucun effort, en dépit de quelques contraintes, à jouer leur rôle dans la satisfaction de ce qui est légitime comme revendications, en fonction du pouvoir de décision dont ils disposent réellement auprès de leurs administrations respectives.

C'est ainsi que 320 plaintes ont été définitivement résolues, 169 autres sont en voie de résolution ; par contre 530 plaintes n'ont pu trouver une solution amiable avec les parties concernées. Elles ont fait l'objet, soit de recommandations, soit de décisions ; 158 autres plaignants ont été orientés vers les secteurs et autorités compétents ; l'Institution a été contrainte de lever la main sur 55 dossiers, dont les plaignants ont préféré s'adresser aux juridictions ; enfin 817 dossiers sont toujours en cours de traitement.

Ces différentes opérations ont amené l'Institution à émettre un total de 510 recommandations, 524 décisions de résolution du conflit, 383 décisions d'orientation, 220 décisions d'incompétence, 707 décisions de renvoi, 213 décisions d'irrecevabilité et 324 décisions de classement. En conséquence, l'Institution aura statué sur un total de 2887 dossiers, soit une augmentation de 17,5 % par rapport à l'année précédente.

\* \*

## Les dysfonctionnements

L'Institution a relevé, à l'occasion du traitement de certains faits et affaires dont elle a eu à connaître, un certain nombre de pratiques et de décisions irrégulières, ou tout simplement contraires au bon sens. De ce fait, il était de son devoir de les signaler aux administrations concernées, pour les inciter à y renoncer et à réparer les préjudices occasionnés, voire à proposer éventuellement les amendements juridiques ou réglementaires adéquats.

Parmi les dysfonctionnements constatés : les documents d'urbanisme caducs, l'absence d'uniformisation des critères de définition de l'handicap et les indemnisations y afférentes, l'absence de coordination entre les administrations, le non-respect des procédures d'expropriation pour cause d'utilité publique, les abus en matière de plans d'aménagement, la non-exécution des jugements par certaines administrations, l'absence de mesures d'accompagnement de la décentralisation régionale, le laxisme dans l'élaboration et l'adoption des textes réglementaires, le pouvoir restreint accordé aux interlocuteurs permanents, la prépondérance des circulaires sur les lois, les anomalies dans la conservation des documents, les retards des projets d'habitat social, la tergiversation dans la généralisation des décisions prises par le Médiateur du Royaume lors de cas similaires antérieurs, la gestion approximative des situations des fonctionnaires, le problème de la couverture médicale, les attermoissements dans l'exécution des décisions administratives, l'absence de charte de la déontologie administrative.



## Les recommandations, décisions et propositions

L'analyse et le traitement des plaintes a permis à l'Institution de formuler un certain nombre de recommandations et de décisions, guidée en cela par la primauté de la loi dans ses aspects les plus élaborés et principalement en se basant sur la constance de la jurisprudence administrative. Les principes de Justice et d'Equité ont également guidé l'Institution dans ses prises de positions.

A titre d'illustration, on peut en citer les principales :

### A- Les recommandations :

L'effet de l'accord de l'Agence Nationale de l'Assurance Maladie (l'ANAM) sur l'indemnisation des maladies, la responsabilité de l'Administration en matière de prélèvement à la source, l'élargissement du bénéfice de certaines dispositions humanitaires, la procédure de changement de la nature du travail exercé, la catégorie des diplômes de baccalauréat ou de fin d'études, la poursuite pénale qui ne peut priver la personne de ses droits, l'éradication des complications administratives, l'obligation de réponse et de motivation des actes administratifs, la simple évocation de la difficulté d'exécution ne peut avoir d'effet suspensif, la privation d'un droit est du ressort exclusif de la loi, le recours contre un jugement doit rester dans le cadre d'une procédure juridictionnelle, la non reconduction des mêmes affectations dans le nouveau plan d'aménagement, la primauté des décisions judiciaires sur les circulaires ministérielles, la responsabilité de l'Etat dans la démolition de l'habitat, l'obligation pour la Conservation Foncière de préserver les documents.

## **B- Les décisions :**

La responsabilité limitée du Conservateur dans l'exécution des jugements, les normes d'urbanisme et la liberté de disposer de son bien, les conditions pour bénéficier des revenus des terres collectives, la précision des critères de poursuite des études doctorales, le droit de l'administration de mettre fin aux relations de travail temporaire, l'équivalence des échelons en cas de détachement, la clarification de la nature du départ volontaire, la situation juridique des travailleurs bénévoles, l'autorisation des étrangers à exercer localement la médecine, les procès-verbaux des délibérations et le droit à l'information, les activités bancaires à caractère commercial, les autorisations d'exploitation minière, le permis de port d'armes.

## **C- Les propositions :**

La simplification des procédures, le droit d'accès à l'information, l'adhésion au projet de « Gouvernement Ouvert », l'augmentation de l'aide de la Régie des Tabacs, la rectification des erreurs de versement des cotisations aux caisses de prévoyance sociale, la solution du problème du non remboursement de certains médicaments, la suppression des difficultés rencontrées par les marocains résidant à l'Etranger dans l'obtention des documents, une procédure spéciale pour la liquidation des dossiers de maladie des fonctionnaires détachés auprès des missions diplomatiques, l'activation de l'exécution des jugements à l'encontre des administrations.

\* \*



## Le suivi des recommandations

L'objectif attendu de la constitutionnalisation de l'Institution de Médiation visait la promotion de la bonne gouvernance dans la résolution des litiges de manière civilisée, à l'abri des procédures traditionnelles de contrainte et de coercition. Il est regrettable, cependant, que cet objectif n'ait pas encore pu être atteint pleinement, en raison des hésitations de certaines administrations dans l'application des recommandations dans des délais raisonnables.

\* \*

## Les activités parallèles

L'Institution a poursuivi ses activités de formation et d'ouverture sur les expériences, en coordination et coopération avec les institutions similaires dans le cadre des réseaux internationaux dont elles font partie, et en établissant de nouvelles relations bilatérales, notamment avec certaines institutions africaines. Elle a également poursuivi sa stratégie de communication à travers des rencontres et des programmes médiatiques, parallèlement aux événements organisés avec les composantes de la société civile.

\* \* \*

## Les perspectives d'avenir

En gardant l'espoir et la confiance dans des lendemains meilleurs, l'Institution ambitionne de réaliser ses paris et de relever les défis grâce à la parution de la nouvelle loi organisant ses activités, car elle croit fermement en son rôle d'accompagnatrice du changement, visant l'instauration d'une administration citoyenne et performante.

\* \*  
\*