Rapport annuel de l'Institution du Médiateur du Royaume soumis à la Très Haute Attention de Sa Majesté le Roi Mohammed VI que Dieu L'assiste au titre de l'année 2019

- Synthèse -

Présentation

En se remémorant en permanence les nobles finalités ayant présidé à la création de cette Institution, ainsi que la volonté de Sa Majesté le Roi que Dieu L'assiste, en s'appuyant sur les plus authentiques des acquis et en innovant les moyens les plus efficaces, susceptibles de procurer l'enrichissement en raison des ajouts apportés.

Et en s'éclairant des Hautes Orientations Royales, l'Institution du Médiateur du Royaume a poursuivi son action, tout en veillant à agrémenter l'espace des droits des usagers des services publics, de prestations considérées comme légitimes, et de tout ce qui peut consacrer la suprématie de la loi et garantir l'égalité de tous devant ses dispositions et identifier l'équité comme sa finalité, dans une atmosphère où la moralisation et la transparence se veulent une conviction et une pratique.

Ceci a été un catalyseur du changement et une motivation à l'innovation, concrétisés par l'initiative de l'Institution d'établir un plan stratégique pour une phase d'action qui s'étale sur cinq ans, et dans lequel elle a tenu à hiérarchiser les priorités de manière à favoriser l'amélioration des prestations et le développement d'une nouvelle conception, basée sur les règles de bonne gouvernance, sur la proximité au citoyen et sur l'écoute des attentes de ce dernier.

Ainsi, des choix réalistes et mûrement réfléchis se sont joints et ont été inscrits dans des axes bien définis, avec des séquences et des programmes préétablis et connus outre des indicateurs de mesure de performance ajustés, et ce suite à un recensement général portant diagnostic de l'ensemble des dossiers mis en délibéré et traités depuis l'année 2011.

Et pour que son rôle ne demeure limité à la réponse aux plaintes reçues, l'Institution a dû s'orienter vers la production des règles susceptibles de régir de nouveaux rapports avec l'administration, fondés sur le respect de la légalité et sur la garantie d'un accès juste aux services publics, et traduites par l'adhésion de l'administration à la vision de l'Institution, à travers la mise œuvre de ses recommandations et les suites données à ses propositions.

Ceci a contraint, cette année, l'Institution à s'engager dans le développement de son système de traitement des doléances moyennant des applications informatiques qui offrent de nouvelles fonctionnalités, répondant aux exigences de gestion et garantissant le droit de « porter plainte » à distance, par voie électronique, au sein d'un espace spécial appelé « Espace du Citoyen ».

Sur le plan de ses conceptions professionnelles, l'Institution a tenu à rénover ses méthodologies de travail ainsi que sa manière d'appréhender les dossiers sous différents angles, en prenant en considération de nouveaux indicateurs qui se veulent des réponses aux questionnements insistants, et qui constitueront dorénavant un point de départ et une avancée typique vu les données de diagnostic qu'ils fournissent, lesquelles permettent de mener l'analyse de certains programmes de gestion de la performance des services publics et de réaliser les différentes études en se servant de la fonction du monitoring.

A cet égard, de nouveaux critères et indicateurs ont été adoptés et ont permis d'analyser l'ensemble des dossiers enregistrés par l'Institution, en liant le caractère général de l'acte de porter plainte à la particularité de la doléance sur les plans national et régional, faisant ainsi, au sein de ses niveaux d'analyse, des régions du Royaume, en tant qu'unités territoriales, une base pour les

comparaisons possibles dans le cadre de la « régionalisation de la doléance », et en se fondant là-dessus, d'une part sur la « personne du requérant » pour donner une idée claire sur les catégories des requérants, leurs appartenances géographiques et les objets qui constituent l'axe de leurs préoccupations, et d'autre part sur « l'administration concernée par la doléance ou l'orientation », dans le cadre de son positionnement par rapport à un domaine des services publics ou d'un secteur donné, outre sa présence géographique à travers tout le territoire du Royaume, pour sortir en fin, avec des conclusions nouvelles sur la « géographie de la doléance » et la « géographie du requérant ».

A ceci, il convient de ne pas négliger la nouvelle reclassification thématique des affaires traitées au sein de l'Institution, établie dans le but de rendre possible l'identification des dysfonctionnements et des lacunes dans la gestion d'une thématique donnée relevant des services publics, tout en rendant ladite classification dynamique, voire remaniable, le cas échéant.

En outre, l'Institution a considéré que l'étude diagnostique de la réalité des délais d'instruction des doléances en vigueur est un besoin pressant en matière de gestion, et ce en vue de déduire des délais raisonnables relatifs au traitement des dossiers, selon les types des doléances et la manière de les clôturer.

Sur la base des constatations faites par l'Institution, à savoir qu'une partie des doléances sont conclues par le 'classement' étant donné qu'elles manquent de fondement juridique ou qu'elles ne soient assises sur les principes de justice et d'équité, l'Institution a fini par développer un nouveau indicateur relatif qu'elle a nommé « indicateur du sérieux de la doléance », et qui est resté cette année dans la limite de 62.60 %, et ce afin de donner une vue approximative sur le pourcentage des doléances sérieuses par rapport à l'ensemble des plaintes présentées, séparément, selon chaque secteur administratif.

Eu égard à son rôle dans l'appui des valeurs de moralisation et de transparence, dans le développement du système de gouvernance et dans la contribution à la mise en exergue des entraves au développement, l'Institution a veillé, dans une nouvelle initiative également, à établir un tri des doléances et des plaintes reçues, sur la base d'indicateurs liés aux objectifs du développement, et au sujet desquels l'Institution s'est limitée cette année à trois (3) indicateurs, en l'occurrence : l'investissement, la moralisation et l'environnement.

Aussi, l'Institution n'a pas omis certaines catégories sociales vivant dans des conditions spéciales, puisqu'elles ont servi de base à l'analyse de l'ensemble des doléances reçues cette année.

Ce sont là les principaux critères adoptés dans la collecte et l'analyse des statistiques ci-après mentionnées. Relativement, le rapport a lié celles portant sur le fonctionnement de l'administration au niveau national à d'autres qui concernent séparément, chaque région du Royaume.

Ainsi, le rapport a été structuré, de point de vue méthodologique, en 10 parties :

1ère partie : Les dossiers enregistrés auprès de l'Institution au titre de l'année 2019 ;

2ème partie : Les dossiers traités au titre de l'année 2019 ;

3ème partie : Les principaux dysfonctionnements de l'administration relevés au cours de l'année 2019 ;

4ème partie : Les propositions et les rapports spéciaux réalisés au titre de l'année 2019 ;

5ème partie : Les indicateurs statistiques sur les délais de traitement et de gestion des doléances ;

6ème partie : Les rapports annuels des interlocuteurs permanents de l'Institution dans l'administration, au titre de l'année 2019 ;

7ème partie : Thème de l'année : le système des doléances et des plaintes relatives aux Collectivités en tant qu'unités territoriales ;

8ème partie : La communication, la formation et la coopération internationale ;

9ème partie : Le plan stratégique de l'Institution du Médiateur ;

10ème partie : Les perspectives d'avenir.

En somme, l'essentiel des résultats contenus dans le rapport peut être résumé en données et en indicateurs comme suit :

1- Indicateurs statistiques généraux sur les dossiers enregistrés auprès de l'Institution au titre de l'année 2019

Type du dossier	Nombre de dossiers	Pourcentage du total enregistré
Dossier de doléance	3339	57,15%
Dossier d'orientation	2503	42,84%
Dossier de demande de règlement	1	0,02%
Total	**5843**	**100%**

Le nombre total des demandes, des plaintes et des doléances reçues par l'Institution au cours de l'année 2019, et pour lesquelles des dossiers ont été

ouverts, a atteint les 5843, dont uniquement 3339 relèvent de la compétence de l'Institution, soit 57,15% du total reçu. Une augmentation de 601 dossiers et un accroissement avoisinant les 22 %, ont été donc enregistrés par rapport à l'an dernier.

En ce qui concerne les plaintes restantes, l'Institution a procédé à la transmission de quelques-unes aux administrations concernées, pour qu'elles prennent les mesures qui s'imposent.

En outre, l'Institution a enregistré une demande de règlement unique, portant sur le règlement d'un litige opposant deux collectivités territoriales et s'articulant autour de la compétence territoriale.

1.1. Classification des dossiers enregistrés selon la catégorie sociale concernée par l'étude

Catégorie sociale concernée par l'étude	Nombre de dossiers	Pourcentage du total	Pourcentage du total enregistré
Marocains du monde	461	31,32%	7,89%
En situation précaire	425	28,87%	7,27%
Détenus des établissements pénitentiaires	235	15,96%	4,02%
Veuves	198	13,45%	3,39%
Personnes en situation de handicap	153	10,39%	2,62%
Total	**1472**	**100%**	**25,19%**

Ce tableau indique le taux de certaines catégories sociales auxquelles l'Institution a accordé une attention particulière quant à leur étude, en raison de leurs conditions de vie. En effet, parmi les 5843 dossiers enregistrés cette année, on distingue 1472 intéressant cinq (5) catégories et représentant 25,19% de l'ensemble des dossiers reçus.

1.2. Classification des dossiers enregistrés selon la provenance : les différentes régions du Royaume et les pays étrangers

Régions, préfectures et provinces du Royaume	Nombre de dossiers	Pourcentage du total enregistré
Casablanca-Settat	809	13,85%
Fès-Meknès	799	13,67%
Rabat-Salé-Kenitra	721	12,34%
Oriental	533	9,12%
Tanger-Tétouan-Al Hoceima	514	8,80%
Marrakech-Safi	471	8,06%
Souss-Massa	339	5,80%
Laayoune-Sakia El Hamra	306	5,24%
Beni Mellal-Khenifra	305	5,22%
Draa-Tafilalet	256	4,38%
Guelmim-Oued Noun	115	1,97%
Dakhla-Oued Eddahab	20	0,34%
Régions indéterminées	163	2,79%
Total	**5351**	**91,58%**

Provenance de la doléance	Nombre de dossiers	pourcentage du total enregistré
Total des dossiers enregistrés selon les pays étrangers de provenance	492	8,42%

Il ressort des tableaux qu'en outre des doléances provenant de l'étranger, la population de toutes les régions du Royaume a constitué une source de sollicitation des services de l'Institution, et que la moitié des régions du Royaume s'est emparée de 71,89% de l'ensemble des dossiers enregistrés. La région de Casablanca-Settat s'est placée en tête de classement avec 809 dossiers. Les autres régions s'ensuivent selon les chiffres et les pourcentages détaillés dans le tableau.

Il y a lieu de signaler également que 13 préfectures et provinces appartenant aux régions diverses ont dépassé le seuil de 100 plaintes chacune.

1.3. Classification des dossiers enregistrés selon le domaine sectoriel concerné

Domaine sectoriel concerné	Nombre de dossiers	Pourcentage du total enregistré
Domaine de la Justice	1451	24,83%
Secteur de l'Intérieur	1381	23,64%
Collectivités et Conseils élus	465	7,96%
Secteur de l'Education Nationale, de la Formation Professionnelle, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique	404	6,91%
Secteur de l'Economie, des Finances et de la Réforme de l'Administration	363	6,21%
Secteur du Travail et de l'Insertion Professionnelle	304	5,20%
Secteur de l'Agriculture, de la Pêche Maritime, du Développement Rural et des Eaux et Forêts	179	3,06%
Caisse de Dépôt et de Gestion	151	2,58%
Secteur de l'Equipement, du Transport, de la Logistique et de l'Eau	109	1,87%
Secteur de l'Energie, des Mines et de l'Environnement	101	1,73%
Secteur chargé de l'Administration de la Défense Nationale	99	1,69%
Domaines des services rendus par les Hauts Commissariats et les Délégations Générales	91	1,56%
Secteur de l'Aménagement du Territoire National, de l'Urbanisme, de l'Habitat et de la Politique de la Ville	84	1,44%
Secteur de la Santé	70	1,20%
Secteur des Affaires Etrangères, de la Coopération Africaine et des Marocains Résidant à l'Etranger	55	0,94%
Instances et Institutions nationales indépendantes	52	0,89%
Secteur de la Solidarité, du Développement Social, de l'Egalité et de la Famille	46	0,79%
Instances Constitutionnelles et Institutions Nationales de Gouvernance, des Droits de l'Homme et Instances de Régulation	44	0,75%

Secteur des Habous et des Affaires Islamiques	43	0,74%
Secteur de l'Industrie, du Commerce, de l'Economie Verte et Numérique	34	0,58%
Secteur du Tourisme, de l'Artisanat, du Transport Aérien et de l'Economie sociale	23	0,39%
Secteur de la Culture, de la Jeunesse et des Sports	21	0,36%
Primature	16	0,27%
Secteur chargé des Droits de l'Homme et des Relations avec le Parlement	4	0,07%
Secrétariat Général du Gouvernement	3	0,05%
Doléances et plaintes traitées dans le cadre de la Coopération Internationale	1	0,02%
Domaines sectoriels divers	249	4,26%
Total	**5843**	**100%**

Ce tableau permet de dresser une image horizontale et claire du « système de plainte » selon les principaux domaines sectoriels, abstraction faite de la nature de leur objet. Le secteur de la Justice arrive en tête avec 24,83% du total enregistré, suivi de l'Intérieur avec 23,64% du même total, puis les Collectivités et les Conseils élus en troisième position, soit 7,96%. Les secteurs restants s'ensuivent comme indiqué dans le tableau.

Parallèlement à cela, le rapport renferme une analyse de certaines doléances liées à des domaines des services publics gérés par plus d'un secteur administratif, ce qui mène à poser la question de l'unification des efforts et la coordination des politiques, et appelle par la même à une réflexion sérieuse quant au regroupement de certains d'entre eux.

1.4. Classification des dossiers enregistrés selon certains indicateurs de développement adoptés

Indicateur adopté	Nombre de dossiers	Pourcentage du total des dossiers concernés par les indicateurs de développement
La moralisation	119	45,25%
L'investissement	100	38,02%
L'environnement	33	12,55%
La moralisation dans le domaine de l'investissement	5	1,90%
L'investissement dans le domaine de l'environnement	4	1,52%
La moralisation dans le domaine de l'investissement en matière d'environnement	1	0,38%
La moralisation dans le domaine de l'environnement	1	0,38%
Total	**263**	**100%**

En guise de contribution à mettre en exergue les obstacles au développement qui pourraient exister, l'Institution a établi une classification de l'ensemble des doléances et plaintes reçues, sur la base de trois (3) indicateurs, à savoir l'investissement, la moralisation et l'environnement. Il en ressort que 163 plaintes et doléances sont en lien direct avec lesdits indicateurs.

2- Indicateurs statistiques généraux sur les dossiers de doléances enregistrés auprès de l'Institution (dossiers relevant de la compétence)

Le nombre des doléances reçues par l'Institution au cours de l'année 2019, et qui se sont avérées sous sa compétence, a atteint les 3339, soit 57,15% de l'ensemble des diverses doléances et plaintes reçues.

2.1. Classification thématique des dossiers de doléances enregistrés

Classification thématique	Nombre de dossiers des doléances	Pourcentage du total enregistré doléance
Doléances à caractère administratif	1332	39,89%
Doléances à caractère financier	1076	32,23%
Doléances à caractère foncier	695	20,81%
Doléances pour non-exécution des jugements rendus à l'encontre de l'administration	193	5,78%
Doléances liées aux Droits de l'Homme	37	1,11%
Demandes relatives à l'assistance judiciaire temporaire	6	0,18%
Total	**3339**	**100%**

Il ressort de ces données que, parmi les dossiers relevant de la compétence de l'Institution, les doléances à caractère administratif figurent au premier plan, avec 39,89% du total de ce type de doléances. Il s'ensuit, les doléances à caractère financier avec 32,23% du même total, puis celles à caractère foncier (20,81%), et après les doléances relatives à la non-exécution des jugements à l'encontre de l'administration (5,78%). Quant aux doléances liées aux Droits de l'Homme, elles ont occupé la cinquième position, avec 1,11%, suivies des demandes relatives à l'assistance judiciaire temporaire avec seulement 6 dossiers.

2.2. Classification des dossiers de doléances enregistrés selon la catégorie sociale concernée par l'étude

Catégorie sociale concernée par l'étude	Nombre de dossiers des doléances	Pourcentage du total	Pourcentage du total enregistré doléance
Marocains du monde	233	36,46%	6,98%
En situation précaire	171	26,76%	5,12%
Veuves	147	23,00%	4,40%
Personnes en situation de handicap	65	10,17%	1,95%
Détenus des établissements pénitentiaires	23	3,60%	0,69%
Total	**639**	**100%**	**19,14%**

Parmi les 3339 dossiers, on constate que 639 émanent de cinq (5) catégories sociales, soit 19,14% du total des doléances enregistrées auprès de l'Institution. La catégorie des Marocains du monde s'est placée en tête du classement avec 36,46% du total, suivie respectivement de la catégorie des personnes en situation précaire (26,76%), des veuves (23%), des personnes en situation de handicap (10,17%) et en fin les détenus des établissements pénitentiaires (3,60%).

2.3. Classification des dossiers de doléances enregistrés selon le domaine sectoriel concerné

Domaine sectoriel concerné	Nombre de dossiers des doléances	Pourcentage du total enregistré doléance
Secteur de l'Intérieur	802	24.02%
Collectivités et Conseils élus	451	13.51%
Secteur de l'Education Nationale, de la Formation Professionnelle, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique	376	11.26%
Secteur de l'Economie, des Finances et de la Réforme de l'Administration	347	10.39%
Secteur du Travail et de l'Insertion Professionnelle	257	7.70%
Secteur de l'Agriculture, de la Pêche Maritime, du Développement Rural et des Eaux et Forêts	170	5.09%
Caisse de Dépôt et de Gestion	151	4.52%
Secteur de l'Equipement, du Transport, de la Logistique et de l'Eau	101	3.02%
Secteur de l'Aménagement du Territoire National, de l'Urbanisme, de l'Habitat et de la Politique de la Ville	84	2.52%
Secteur de l'Energie, des Mines et de l'Environnement	83	2.49%
Secteur chargé de l'Administration de la Défense Nationale	78	2.34%
Instances et Institutions nationales indépendantes	50	1.50%
Secteur de la Santé	47	1.41%
Domaine de la Justice	47	1.41%
Domaines des services rendus par les Hauts Commissariats et les Délégations Générales	46	1.38%
Instances Constitutionnelles et Institutions Nationales de Gouvernance, des Droits de l'Homme et Instances de Régulation	42	1.26%
Secteur des Affaires Etrangères, de la Coopération Africaine et des Marocains Résidant à l'Etranger	36	1.08%
Secteur de l'Industrie, du Commerce, de l'Economie Verte et Numérique	33	0.99%
Secteur des Habous et des Affaires Islamiques	30	0.90%
Secteur du Tourisme, de l'Artisanat, du Transport Aérien et de l'Economie sociale	19	0.57%

Secteur de la Culture, de la Jeunesse et des Sports	16	0.48%
Primature	16	0.48%
Secteur de la Solidarité, du Développement Social, de l'Egalité et de la Famille	11	0.33%
Secteur chargé des Droits de l'Homme et des Relations avec le Parlement	3	0.09%
Secrétariat Général du Gouvernement	3	0.09%
Doléances traitées dans le cadre de la Coopération Internationale	1	0.03%
Domaines sectoriels divers	39	1.17%
Total	**3339**	**100%**

La répartition sectorielle des dossiers parvenus à l'Institution a révélé les domaines les plus concernés par les doléances des usagers. En effet, le domaine sectoriel de l'Intérieur s'est emparé du premier rang, suivi des Collectivités et des Conseils élus, après le Secteur de l'Education Nationale, de la Formation Professionnelle, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique. Les domaines sectoriels restants viennent respectivement ainsi qu'il suit, conformément au détail indiqué dans le tableau.

Et si les doléances présentées à l'encontre des collectivités et des conseils élus a connu une hausse, une diminution du nombre de celles formulées face aux secteurs de l'Intérieur, de l'Economie, des Finances et de la Réforme de l'Administration a été, en revanche, nettement observée.

2.4. Classification des dossiers de doléances enregistrés selon « l'indicateur du sérieux de la doléance »

Au vu de l'ensemble de décisions au titre desquelles les doléances frivoles ou sans fondement ont été rejetées, l'Institution a procédé à l'élaboration d'un nouveau indicateur relatif qu'elle a dénommé " indicateur du sérieux de la doléance", et ce dans le but de donner une idée approximative sur le pourcentage des doléances sérieuses parmi l'ensemble enregistré au niveau des différents secteurs concernés. Cette année, ledit indicateur a atteint 62.60%.

Le détail est présenté dans le tableau ci-après :

Domaine sectoriel concerné	Nombre de dossiers des doléances	Nombre de décisions de classement	Indicateur du sérieux de la doléance
Secteur de l'Intérieur	802	423	47.26%
Collectivités et Conseils élus	451	185	58.98%
Secteur de l'Education Nationale, de la Formation Professionnelle, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique	376	107	71.54%
Secteur de l'Economie, des Finances et de la Réforme de l'Administration	347	111	68.01%
Secteur du Travail et de l'Insertion Professionnelle	257	88	65.76%
Secteur de l'Agriculture, de la Pêche Maritime, du Développement Rural et des Eaux et Forêts	170	68	60%
Caisse de Dépôt et de Gestion	151	18	88.08%
Secteur de l'Equipement, du Transport, de la Logistique et de l'Eau	101	34	66.34%
Secteur de l'Aménagement du Territoire National, de l'Urbanisme, de l'Habitat et de la Politique de la Ville	84	37	55.95%
Secteur de l'Energie, des Mines et de l'Environnement	83	24	71.08%
Secteur chargé de l'Administration de la Défense Nationale	78	36	53.85%
Instances et Institutions nationales indépendantes	50	1	98.00%
Secteur de la Santé	47	12	74.47%
Domaine de la Justice	47	8	82.98%
Domaines des services rendus par les Hauts Commissariats et les Délégations Générales	46	34	26.09%
Secteur des Affaires Etrangères, de la Coopération Africaine et des Marocains Résidant à l'Etranger	36	9	75.00%
Secteur de l'Industrie, du Commerce, de l'Economie Verte et Numérique	33	1	96.97%
Secteur des Habous et des Affaires Islamiques	30	13	56.67%
Secteur du Tourisme, de l'Artisanat, du Transport Aérien et de l'Economie sociale	19	9	52.63%
Secteur de la Culture, de la Jeunesse et des Sports	16	7	56.25%
Primature	16	0	100.00%
Secteur de la Solidarité, du Développement Social, de l'Egalité et de la Famille	11	6	45.45%

Secteur chargé des Droits de l'Homme et des Relations avec le Parlement	3	0	100.00%
Secrétariat Général du Gouvernement	3	0	100%
Domaines sectoriels divers	39	18	53.85%
L'indicateur général du sérieux de la doléance	**3339**	**1249**	**62.60%**

2.5. Classification des dossiers de doléances enregistrés selon certains indicateurs de développement adoptés

Indicateur adopté	Nombre de dossiers	Pourcentage du total
L'investissement	88	46,81%
La moralisation	64	34,04%
L'environnement	27	14,36%
La moralisation dans le domaine de l'investissement	5	2,66%
L'investissement dans le domaine de l'environnement	4	2,13%
Total	**188**	**100%**

Ce tableau permet de constater que les sujets de 188 doléances ont été associés à des indicateurs en rapport avec les objectifs de développement. En effet, celles qui ont trait aux thématiques de l'investissement se sont emparées de la première position du classement avec 46,81% du total des dossiers de doléances concernés par ces indicateurs, suivies des dossiers relatifs à la moralisation avec 34,04% puis ceux concernés par l'indicateur de l'environnement avec 14,36%.

2.6. Indicateurs sur les dossiers de doléances enregistrés auprès de l'Institution selon la géographie du requérant

Géographie du requérant	Total des dossiers	Pourcentage
Fès-Meknès	544	16,29%
Casablanca-Settat	446	13,36%

Rabat-Salé-Kenitra	443	13,27%
Oriental	324	9,70%
Tanger-Tétouan-Al Hoceima	310	9,28%
Pays étrangers	244	7,31%
Marrakech-Safi	218	6,53%
Laayoune-Sakia El Hamra	208	6,23%
Souss-Massa	179	5,36%
Beni Mellal–Khénifra	164	4,91%
Draa-Tafilalet	132	3,95%
Guelmim-Oued Noun	68	2,04%
Dakhla-Oued Eddahab	11	0,33%
Régions indéterminées	45	1,35%
Pays étrangers indéterminés	3	0,09%
Total	**3339**	**100%**

Les données statistiques issues de l'analyse des dossiers recevables selon ce critère ont donné lieu à un classement des régions du Royaume où la région Fès-Meknès a occupé le premier rang avec 544 doléances, représentant 16,29% du total des doléances, devançant ainsi la région Casablanca- Settat (446), et la région Rabat-Salé-Kenitra (443) ainsi que l'Oriental (324).

Le reste des régions est exposé suivant le classement indiqué dans le tableau.

2.7. Indicateurs sur les dossiers de doléances enregistrés auprès de l'Institution selon la géographie de l'administration mise en cause

Ce tableau fournit un aperçu général sur la dispersion géographique des administrations mises en cause.

Il s'agit là d'une nouvelle donnée permettant de dessiner la carte des services administratifs concernés par les dossiers de doléances, dans un cadre géographique déterminé.

Par ailleurs, bien que les résultats illustrent une grande disparité dans la répartition entre la région Rabat-Salé-Kenitra et le reste des régions du Royaume quant au nombre des doléances, et mettent en relief la forte concentration des administrations concernées au niveau de ladite région avec 44.59% du total des

dossiers de doléances, suivie de la région Fès-Meknes avec 13.40%, et le restant des régions du Royaume avec des chiffres et des pourcentages contrastés, les doléances visant les administrations installées dans la région Dakhla-Oued Eddahab se sont vu attribuer un pourcentage n'excédant pas 0.21%.

Régions, préfectures et provinces du Royaume	Nombre de dossiers des doléances	Pourcentage du total
Rabat-Salé-Kenitra	1487	44.59%
Fès-Meknès	447	13.40%
Casablanca-Settat	330	9.90%
Tanger-Tétouan-Al Hoceima	309	9.27%
Laayoune-Sakia El Hamra	177	5.31%
Oriental	152	4.56%
Marrakech-Safi	109	3.27%
Souss-Massa	106	3.18%
Beni Mellal–Khénifra	102	3.06%
Draa-Tafilalet	57	1.71%
Guelmim-Oued Noun	52	1.56%
Dakhla-Oued Eddahab	7	0.21%
Total	**3335**	**100%**

3- Dossiers d'orientation enregistrés auprès de l'Institution (dossiers hors compétence)

Le nombre des plaintes reçues par l'Institution durant cette année et qui se sont avérées hors sa compétence a atteint 2503, soit 42.84% du total enregistré.

Des dossiers leurs ont été ouverts, lesquels ont emprunté, selon le cas, le parcours d'orientation vers le recours approprié, de transmission à l'administration concernée ou d'information de cette dernière.

Les sujets évoqués se présentent ainsi qu'il suit, conformément à l'ordre établi dans le tableau.

3.1. Dossiers d'orientation enregistrés selon la classification thématique des plaintes

Classification thématique	Nombre de dossiers d'orientation	Pourcentage du total enregistré orientation
Plaintes relatives aux conflits entre personnes de droit privé (personnes physiques et personnes morales)	831	33.20%
Demandes d'emploi, d'aides, de privilèges ou d'exonérations	523	20.89%
Plaintes relatives à des décisions de Justice et jugements	438	17.50%
Plaintes relatives à la mauvaise qualité des prestations publiques (revendications sociales générales)	204	8.15%
Plaintes relatives à la mauvaise gestion administrative publique	120	4.79%
Plaintes des détenus (à l'exclusion de celles relatives aux Droits de l'Homme)	103	4.12%
Plaintes pour non-exécution des jugements rendus à l'encontre des personnes de droit privé	96	3.84%
Plaintes portées contre les auxiliaires de Justice	62	2.48%
Plaintes relevant de la compétence des juridictions	62	2.48%
Plaintes concernant la longueur des procès (délais)	33	1.32%
Plaintes portant sur le comportement judicaire	14	0.56%
Plaintes liées aux Droits de l'Homme	4	0.16%
Demandes de Grâce Royale présentées par des personnes autres que les détenus	4	0.16%
Plaintes contre des administrations étrangères	4	0.16%
Plaintes relatives à des demandes de naturalisation	2	0.08%
Plaintes relatives aux violations des mesures judicaires	2	0.08%
Plaintes relatives à des demandes d'assistance judiciaire devant les juridictions ordinaires	1	0.04%
total	**2503**	**100%**

Les auteurs des plaintes ont été orientés vers les différents secteurs concernés, comme inscrit au tableau suivant :

3.2. Classification des dossiers d'orientation enregistrés selon le domaine sectoriel vers lequel le plaignant a été aiguillé

Domaine sectoriel concerné par l'orientation	Nombre de dossiers d'orientation	Pourcentage du total enregistré orientation
Domaine de la Justice	1404	56.09%
Secteur de l'Intérieur	579	23.13%
Secteur du Travail et de l'Insertion Professionnelle	47	1.88%
Domaines des services rendus par les Hauts Commissariats et les Délégations Générales	45	1.80%
Secteur de la Solidarité, du Développement Social, de l'Egalité et de la Famille	35	1.40%
Secteur de l'Education Nationale, de la Formation Professionnelle, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique	28	1.12%
Secteur de la Santé	23	0.92%
Secteur chargé de l'Administration de la Défense Nationale	21	0.84%
Secteur des Affaires Etrangères, de la Coopération Africaine et des Marocains Résidant à l'Etranger	19	0.76%
Secteur de l'Energie, des Mines et de l'Environnement	18	0.72%
Secteur de l'Economie, des Finances et de la Réforme de l'Administration	15	0.60%
Collectivités et Conseils élus	13	0.52%
Secteur des Habous et des Affaires Islamiques	13	0.52%
Secteur de l'Agriculture, de la Pêche Maritime, du Développement Rural et des Eaux et Forêts	9	0.36%
Secteur de l'Equipement, du Transport, de la Logistique et de l'Eau	8	0.32%
Secteur de la Culture, de la Jeunesse et des Sports	5	0.20%
Secteur du Tourisme, de l'Artisanat, du Transport Aérien et de l'Economie sociale	4	0.16%
Instances et Institutions nationales indépendantes	2	0.08%
Les Instances Constitutionnelles et Institutions Nationales de Gouvernance, des Droits de l'Homme et Instances de Régulation	2	0.08%
Secteur de l'Industrie, du Commerce, de l'Economie Verte et Numérique	1	0.04%
Secteur chargé des Droits de l'Homme et des Relations avec le Parlement	1	0.04%
Domaines sectoriels divers	211	8.43%
Total	**2503**	**100%**

4- Dossiers traités au titre de l'année 2019

Il convient de souligner qu'il a été statué sur 2685 dossiers de doléances parmi les 3339 enregistrés au total durant cette année, avec un taux de liquidation atteignant 80,41%, et ce d'après la répartition figurant dans les deux tableaux.

Dossiers des doléances enregistrées	Dossiers instruits	Pourcentage du total enregistré doléance
3339	2685	80.41%

Nature du traitement	Dossiers instruits	Pourcentage du total enregistré doléance
En vertu des recommandations	202	6.05%
En vertu des décisions	2483	74.36%

4.1. Dossiers de doléances sur lesquels il a été statué en vertu des décisions

Il importe de préciser que le rapport a adopté la même approche analytique suivie dans la partie relative à l'enregistrement des doléances, et ce en vue de faciliter l'observation de la performance, en se basant sur les mêmes critères utilisés dans l'analyse.

Ainsi, le bilan global des décisions émises par l'Institution au cours de cette année est réparti comme suit :

Nature des décisions émises	Nombre de décisions	Pourcentage
Classement de la doléance	1261	50.79%
Règlement du différend	697	28.07%
Incompétence	317	12.77%
Irrecevabilité	208	8.38%
Total	**2483**	**100%**

Il parait d'après les données exposées ci-dessus, que même si les décisions du classement aient occupé la première place dans le classement avec 50.79% du total des décisions émises, celles relatives au règlement des différends se sont vu accorder plus d'importance que ce soit en raison de leur nombre, lequel a connu une augmentation atteignant un total de 697 décisions avec 28.07% de l'ensemble des décisions émises, soit par référence aux domaines sectoriels qui ont fourni un effort remarquable en vue de trouver les solutions appropriées aux problèmes liés aux services publics qui leur sont soumis, ou eu égard à la classification thématique des doléances concernées par ces décisions.

Les décisions d'incompétence arrivent en 3ème position avec 12.77% du total, suivies des décisions d'irrecevabilité avec 208 dossiers, soit 8.38%.

4.2. Dossiers de doléances sur lesquels il a été statué en vertu des recommandations

Les recommandations formulées par l'Institution ont été abordées sous deux angles :

- Recommandations émises dans les différents dossiers traités durant l'année 2019. Elles se rapportent aux doléances enregistrées dans le courant de l'année ainsi qu'aux celles constituant le reliquat des années passées ;

- Recommandations objet de suivi. Il s'agit de l'ensemble des recommandations formulées au cours de l'année 2019 ainsi que celles émises au fil des années passées et réactivées cette année, réparties à leur tour en recommandations appliquées et recommandations non appliquées.

D'un autre côté, la valeur financière des recommandations liées à l'exécution des jugements, a été estimée.

4.2.1. Classification thématique des recommandations émises par l'Institution au cours de l'année 2019

Classification thématique	Nombre de recommandations émises	Pourcentage du total des recommandations émises
Doléances à caractère financier	57	28.22%
Doléances à caractère foncier	51	25.25%
Doléances à caractère administratif	50	24.75%
Doléances pour non-exécution des jugements rendus à l'encontre de l'administration	40	19.80%
Demandes relatives à l'assistance judiciaire temporaire	4	1.98%
Total	**202**	**100%**

Il s'avère des données listées ci-dessus que la classification thématique des doléances objet de recommandations se présente différemment de celle relative à l'enregistrement des doléances introduites.

De plus, les doléances déclinées en toutes ces classes thématiques ont donné lieu à des recommandations, avec des taux rapprochés, à l'exception des recommandations relatives aux demandes d'assistance judiciaire provisoire. S'ajoute à cela les différences que renferment la classification thématique secondaire desdites doléances.

Par ailleurs, les domaines sectoriels soulevés par les doléances s'annoncent comme suit :

Domaine sectoriel concerné et les administrations qui en relèvent	Nombre de recommandations émises	Pourcentage
Collectivités et Conseils élus	60	29.70%
Secteur de l'Intérieur	43	21.29%
Secteur du Travail et de l'Insertion Professionnelle	18	8.91%

Secteur de l'Education Nationale, de la Formation Professionnelle, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique	16	7.92%
Secteur de l'Economie, des Finances et de la Réforme de l'Administration	15	7.43%
Secteur de l'Equipement, du Transport, de la Logistique et de l'Eau	7	3.47%
Secteur de la Justice	6	2.97%
Secteur de l'Energie, des Mines et de l'Environnement	5	2.48%
Secteur de l'Agriculture, de la Pêche Maritime, du Développement Rural et des Eaux et Forêts	5	2.48%
Primature	5	2.48%
Secteur de l'Aménagement du Territoire National, de l'Urbanisme, de l'Habitat et de la Politique de la Ville	5	2.48%
Caisse de Dépôt et de Gestion	4	1.98%
Domaine judicaire	4	1.98%
Secteur de la Santé	2	0.99%
Secteur de la Culture, de la Jeunesse et des Sports	2	0.99%
Secteur de la Solidarité, du Développement Social, de l'Egalité et de la Famille	1	0.50%
Secteur des Affaires Etrangères, de la Coopération Africaine et des Marocains Résidant à l'Etranger	1	0.50%
Domaines des services rendus par les Hauts Commissariats et les Délégations Générales	1	0.50%
Domaines sectoriels divers	2	0.99%
Total	**202**	**100%**

Il est remarquable de noter que, parmi les domaines sectoriels visés par les recommandations de l'Institution courant cette année, les Collectivités et les Conseils élus se sont placés en tête du classement, avec 60 recommandations, soit 29.70% de l'ensemble des recommandations formulées.

Au vu de ce qui précède, on notera d'une part que le nombre de recommandations émises constitue seulement 28.98% par rapport au nombre de décisions de règlement, et d'autre part que les taux d'émission des recommandations au sein de la quasi-totalité des classes thématiques des doléances, se sont avérés inférieurs par rapport au nombre de décisions prises au sujet des mêmes thématiques.

Cette situation trouve son origine dans l'énoncé de vision de l'Institution, contenu dans son plan stratégique, et lequel se résume ainsi : « l'objectif de la médiation institutionnelle ne réside pas dans la production des recommandations, mais dans la production de solutions aux problèmes posés ».

4.2.2. La situation générale de l'ensemble des recommandations objet de suivi de la part de l'Institution

Sort de la recommandation	Nombre de recommandations objet de suivi	Pourcentage
Sans réponse	304	26,53%
En cours de mise en œuvre	300	26,18%
Impossibilité de la mise en œuvre	240	20,94%
En attente de l'écoulement du délai de réponse	167	14,57%
Recommandation acceptée et mise en œuvre	102	8,90%
Dossiers soumis à la Justice	29	2,53%
Cas particuliers	4	0,35%
Total	**1146**	**100%**

L'analyse de la situation générale des différentes recommandations que l'Institution en a assuré le suivi durant cette année, montre que leur sort varie en fonction de la position de l'administration concernée.

En effet, on remarque que le nombre de recommandations restées sans réponse de la part de l'administration concernée est élevé par rapport aux autres situations, représentant de ce fait 26.53% du total, suivies de celles en cours d'application, puis les recommandations vis-à-vis desquelles l'administration a annoncé sa ferme position quant à l'impossibilité de leur mise en œuvre. A ce propos, L'Institution s'est adressée au Chef du Gouvernement, et ce conformément à la Loi.

Les situations restantes se présentent comme indiqué ci-dessus.

Enfin, il est à noter que même si le nombre de recommandations que l'Institution en suit la mise en œuvre et particulièrement celles formulées au sujet des affaires ayant trait à l'inexécution des jugements à l'encontre des personnes de droit public, soit faible par rapport aux autres classifications thématiques, puisqu'il ne dépasse pas 18.85 %, la valeur globale des jugements objet de ces recommandations a atteint **193.246.961,19 DHS.**

4.2.3. Les recommandations mises en œuvre au cours de l'année 2019 selon le domaine sectoriel concerné et les administrations qui en relèvent

Domaine sectoriel concerné et les administrations qui en relèvent	Nombre de recommandations mises en œuvre	Pourcentage
Secteur de l'Equipement, du Transport, de la Logistique et de l'Eau	21	15,56%
Collectivités et Conseils élus	20	14,81%
Secteur de l'Education Nationale, de la Formation Professionnelle, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique	18	13,33%
Secteur du Travail et de l'Insertion Professionnelle	16	11,85%
Secteur de l'Intérieur	14	10,37%
Secteur de l'Economie, des Finances et de la Réforme de l'Administration	12	8,89%
Primature	10	7,41%
Secteur de la Santé	5	3,70%
Secteur chargé de l'Administration de la Défense Nationale	3	2,22%
Caisse de Dépôt et de Gestion	2	1,48%
Secteur de l'Energie, des Mines et de l'Environnement	2	1,48%
Secteur des Affaires Etrangères, de la Coopération Africaine et des Marocains Résidant à l'Etranger	2	1,48%
Domaine judiciaire	2	1,48%
Secteur de la Solidarité, du Développement Social, de l'Egalité et de la Famille	1	0,74%

Secteur de l'Agriculture, de la Pêche Maritime, du Développement Rural et des Eaux et Forêts	1	0,74%
Secteur de la Culture, de la Jeunesse et des Sports	1	0,74%
Secteur de la Justice	1	0,74%
Secteur de l'Aménagement du Territoire National, de l'Urbanisme, de l'Habitat et de la Politique de la Ville	1	0,74%
Domaines des services rendus par les Hauts Commissariats et les Délégations Générales	1	0,74%
Domaines sectoriels divers	2	1,48%
Total	**135**	**100%**

4.2.4. Situation générale des recommandations non appliquées

Il découle de l'analyse de l'état général des différentes recommandations non appliquées, que la médiation institutionnelle en tant que mécanisme alternatif de résolution de différends, n'a pas encore bénéficié de l'adhésion de toutes les administrations, malgré les économies de dépenses éventuellement réalisables au profit de la trésorerie de l'Etat, via ce mode civilisé.

En outre, les recommandations non appliquées, eu égard au total des recommandations arriérées, influent considérablement sur les réalisations de l'année en termes de résultats, depuis le point de vue : « taux des recommandations appliquées à partir de celles émises », et qui sont passées à 1011 recommandations, réparties entre les secteurs qui suivent :

Domaine sectoriel concerné et les administrations qui en relèvent	Nombre de recommandations non appliquées	Pourcentage
Collectivités et Conseils élus	241	23,84%
Secteur de l'Intérieur	239	23,64%
Primature	113	11,18%
Secteur du Travail et de l'Insertion Professionnelle	74	7,32%

Secteur de l'Education Nationale, de la Formation Professionnelle, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique	73	7,22%
Secteur de l'Economie, des Finances et de la Réforme de l'Administration	65	6,43%
Secteur de l'Equipement, du Transport, de la Logistique et de l'Eau	45	4,45%
Secteur de l'Energie, des Mines et de l'Environnement	28	2,77%
Secteur de l'Aménagement du Territoire National, de l'Urbanisme, de l'Habitat et de la Politique de la Ville	25	2,47%
Secteur de la Santé	21	2,08%
Secteur de l'Agriculture, de la Pêche Maritime, du Développement Rural et des Eaux et Forêts	21	2,08%
Secteur de la Justice	13	1,29%
Secteur de la Culture, de la Jeunesse et des Sports	9	0,89%
Secteur des Affaires Etrangères, de la Coopération Africaine et des Marocains Résidant à l'Etranger	7	0,69%
Secteur du Tourisme, de l'Artisanat, du Transport Aérien et de l'Economie sociale	7	0,69%
Caisse de Dépôt et de Gestion	6	0,59%
Secteur chargé de l'Administration de la Défense Nationale	5	0,49%
Secteur de l'Industrie, du Commerce, de l'Economie Verte et Numérique	5	0,49%
Domaines des services rendus par les Hauts Commissariats et les Délégations Générales	4	0,40%
Secteur des Habous et des Affaires Islamiques	3	0,30%
Secteur de la Solidarité, du Développement Social, de l'Egalité et de la Famille	2	0,20%
Domaine judiciaire	2	0,20%
Domaines sectoriels divers	3	0,30%
Total	**1011**	**100%**

4.2.5. Exemples des principales recommandations émises au sujet des dossiers de doléances au titre de l'année 2019

Le rapport a abordé également les principales règles reconnues et posées en vertu de recommandations, s'articulant autour d'un ensemble de domaines tels que :

- La garantie des droits acquis en cas de changement de la nature de l'employeur ;
- La voie de fait et le droit à indemnisation équitable ;
- La fixation des limites au pouvoir de l'administration imposant un contrat-modèle pour l'exploitation des agréments ;
- L'engagement de l'Administration à libérer le domaine public ;
- L'engagement de l'Administration à garantir l'enseignement aux enfants en situation de handicap ;
- La mise en œuvre des décisions du Conseil de tutelle ;
- L'échelonnement des prélèvements effectués sur les pensions de retraite ;
- Le droit de l'usager de recevoir une réponse de la part de l'Administration…etc.

4.3. Les dossiers d'orientation sur lesquels il a été statué en vertu de décisions procédurales

Parallèlement aux dossiers des doléances, l'Institution a procédé, dans le cadre de ses missions d'orientation et d'accompagnement, à la liquidation d'un bon nombre de dossiers hors compétence qui lui ont été soumis. Ceci indique significativement les initiatives réalisées en vue de garantir une communication efficace et efficiente entre l'usager et l'Administration.

C'est ainsi que l'Institution a pris 2432 mesures au sujet de l'ensemble des plaintes reçues, représentant par la même un taux de traitement de 97,16%.

5- Les principaux dysfonctionnements de l'Administration relevés au cours de l'année 2019

A l'instar des années précédentes, l'Institution a détecté un ensemble de dysfonctionnements qu'elle n'a cessé de signaler auparavant. Il s'agit essentiellement de :

- Refus de l'exécution des jugements rendus à l'encontre des administrations ;
- Problématiques de gestion liées d'une part à l'expropriation pour cause d'utilité publique et les documents de l'urbanisme et d'autre part à la non régularisation de l'assise foncière allouée à la réalisation de certains projets sociaux ;
- Problématiques relatives aux pensions et à la couverture médicale ;
- Défaillances managériales au sein de certaines administrations, affectant :
  - La gestion informatique ;
  - La gestion de l'accueil ;
  - La déclaration des résultats des concours ;
  - L'application des décisions administratives.
- Problématiques liées au droit des personnes en situation de handicap à la scolarisation...etc.

6- Les propositions et les rapports spéciaux de l'Institution établis au titre de l'année 2019

Dans le cadre de la mise en œuvre des attributions qui lui sont dévolues par la Loi, l'Institution a établi cette année quatre (4) rapports spéciaux outre

un ensemble de propositions qui ont été adressées à l'Administration, l'incitant à fournir un effort susceptible de rendre plus visible et tangible, chez le citoyen, une amélioration dans ses modes d'appréhension et de gestion.

En effet, il a été question de :

- Rapport relatif à la non-transmission des projets de textes législatifs à l'Institution du Médiateur du Royaume ;

- Deux (2) rapports sur les cas où l'administration s'est abstenue de donner suite aux recommandations du Médiateur ;

- Rapport spécial sur la rencontre de communication tenue avec les interlocuteurs permanents de l'Institution du Médiateur dans l'administration.

Pour ce qui est des propositions émises au titre de cette année, Il s'est agi de :

- L'octroi, par la seule force de la loi, de la bourse universitaire aux personnes en situation de handicap, ainsi que l'augmentation du nombre des centres de concours qui leur sont réservés ;

- La couverture sociale des artisans ;

- Le transfert, entre les régimes de prévoyance sociale, des prélèvements relatifs au paiement des cotisations d'adhésion à la couverture médicale ;

- Le droit des héritiers de l'assuré décédé au remboursement de ses cotisations salariales à la CNSS ;

- L'erreur commise en matière d'admission aux cycles de la formation professionnelle.

7- Indicateurs statistiques sur les délais de traitement et de gestion des doléances et des plaintes

7.1. Les délais moyens de réponse de l'Administration au sujet des dossiers de doléances

Relativement à la moyenne des délais de réponse de l'administration au sujet des dossiers de doléances traités en vertu de décisions, il s'avère que « la moyenne d'interaction de l'administration » ou la valeur moyenne générale des délais de réponse de l'administration par rapport à la première correspondance concernant les doléances des citoyens dont cette institution est saisie, est de 74 jours. Ce délai moyen dépasse le terme prévu par la Loi, d'autant plus qu'il se laisse influencer, que ce soit négativement ou positivement, par un ensemble de données, notamment le sujet de la doléance et la manière de la clôturer, le type de la décision prise, la classification thématique de la plainte objet de la décision outre le fait qu'il demeure étroitement lié, à côté de variables diverses, à la conduite des administrations et des institutions concernées par la doléance.

Ce volet met également la lumière d'une part sur la moyenne des délais de réponse de l'administration au sujet des dossiers de doléances traités en vertu de recommandations, laquelle a atteint 88 jours, et d'autre part sur la moyenne des délais relatifs à la mise en œuvre des recommandations émises par l'Institution. A cet effet, la valeur moyenne générale des délais d'application des recommandations formulées par l'Institution, à partir de la date d'information de la partie concernée jusqu'à sa mise en œuvre, est estimée à 660 jours.

7.2. Le temps de traitement des doléances et plaintes au sein de l'Institution du Médiateur du Royaume

Considérant le nombre de dossiers formant le stock des doléances et plaintes tenues par l'Institution, lequel remonte aux années passées et totalisant 3272 dossiers ;

En l'absence d'indicateurs déduits à partir d'une analyse scientifique en la matière ;

Et en partant de la conviction que le citoyen a le droit de voir sa doléance instruite dans un délai raisonnable ;

L'Institution s'est lancée dans la quête d'indicateurs de mesure de référence, en vue de mesurer la capacité de l'Institution à maitriser les délais de traitement des doléances reçues, et évoluer, de cette manière, vers une nouvelle conception basée sur l'efficacité des interventions dans un délai raisonnable.

A ce propos, l'étude a conclu que la moyenne des délais d'instruction des dossiers traités, en dépit de la nature du dossier (orientation ou doléance), est estimée à 225 jours. Cette moyenne augmente à 413 jours pour les dossiers de doléances, et baisse en revanche à 17 jours pour ce qui est des dossiers d'orientation, sachant que ces moyennes subissent l'influence de diverses variables, dont le type de la décision prise, la classification thématique principale de la doléance objet de la décision ainsi que la conduite du requérant et celle des administrations concernées par la doléance.

8- Indicateurs généraux sur quelques mesures de préparation des dossiers de doléances

L'Institution, en défendant le droit de l'usager à l'information administrative et à la réponse qu'elle considère des droits naturels qui lui appartiennent, elle a été contrainte dans cette partie relative à l'analyse de sa relation avec l'administration et à l'extraction d'indicateurs numériques pour mesurer l'interaction des différentes administrations avec ses correspondances et ses recommandations, d'avouer qu'elle a adressé 3228 correspondances aux administrations concernées dont 426 sont restées sans réponse, soit 13.20%. De plus, celles-ci ne se sont pas rendues à 21 séances de recherche des 626 séances programmées au cours de cette année.

9- Les rapports annuels des interlocuteurs permanents de l'Institution dans l'Administration au titre de l'année 2019

Cette année, à l'instar de l'année précédente, a été marquée par une hausse sensible quant au nombre des rapports annuels des interlocuteurs, atteignant les 57 rapports.

Il se veut un parcours qui inspire la satisfaction et l'optimisme, d'autant plus qu'il témoigne de la sincérité de l'approche retenue par les administrations concernées et reflète par la même une déclaration d'intention, visant à établir une coopération fructueuse les liant à l'Institution, en vue d'atteindre les objectifs escomptés, au service des citoyens.

10- La Communication, la formation et la coopération internationale

L'Institution a pris un ensemble d'initiatives en communication incarnant son désir de renforcer le parcours du partenariat, de permettre à son entourage de connaitre ses missions et ses prérogatives, de s'approcher plus de la philosophie de la médiation institutionnelle, et bâtir des relations sur la sinérité, en vue d'accroitre la confiance en sa performance, et ce à travers des réunions ouvertes dans l'espace universitaire et éducatif, et dans certains lieux ouverts au public.

S'ajoute à cela, la communication avec certaines institutions constitutionnelles et avec les marocains du monde et avec les interlocuteurs permanents de l'Institution dans l'administration, outre la participation à des rencontres avec la société civile.

L'Institution a également, mené une série d'activités de formation et de perfectionnement dans le domaine de la médiation, et a participé à de diverses activités sur le plan international marquée par la présence pesante de l'Institution, dont principalement la tenue de l'Assemblée générale de l'Association des Ombudsmans des pays de l'OCI le 19 novembre 2019 à Istanbul, laquelle s'est conclue par l'élection du Médiateur du Royaume en tant que membre du bureau de l'Association des Ombudsmans membres de l'Organisation de la Coopération Islamique (OCI).

L'Institution a veillé aussi à renforcer les relations bilatérales avec des institutions similaires, visant à parfaire la qualité des prestations et à faire bénéficier les citoyens marocains des services fournis par les médiateurs des pays étrangers.

De même, elle a reçu plusieurs médiateurs, notamment les frères africains, en particulier le Médiateur de la République du Sénégal, le Médiateur de la République du Mali et le Médiateur de la République du Benin.

11- Thème de l'année : le système des plaintes et des doléances concernant les collectivités en tant qu'entités territoriales

L'Institution a choisi les doléances relatives aux Collectivités comme sujet d'analyse indépendant pour le rapport de cette année dès lors qu'elles se sont placées en tête du classement des administrations, représentant d'abord 13.24% de l'ensemble des dossiers de compétence ouverts auprès de l'Institution à l'encontre des différentes administrations, et enregistrant ensuite une augmentation significative par rapport à l'année 2018, soit 65.54%, et s'emparant enfin de la première position parmi les administrations concernant les recommandations émises au cours de cette année, avec 58 recommandations.

Il est fort souhaitable de faire de ce nouvel axe dans le rapport annuel de l'Institution un nouveau mode, en premier lieu, de repérage des dysfonctionnements sectoriels lesquels peuvent affecter la gestion de certaines administrations, et en deuxième lieu, de renforcement des moyens de correction en vue de rendre ces dernières plus interactives et plus coopératives par rapport aux aspirations des usagers et aux interventions de l'Institution du Médiateur ;

Pareillement, cet axe novateur se veut un essai de redéfinition d'une image claire de la relation liant le citoyen aux collectivités, dans le contexte des droits des usagers.

12- Les perspectives d'avenir

L'Institution poursuivra ses efforts pour se faire connaitre davantage et accroitre l'efficacité de sa performance, renforçant ainsi la sécurité administrative et contribuant à l'enracinement des principes de gouvernance à travers la continuation de la modernisation de son travail, la dispersion géographique de ses représentations, le renforcement des mesures de facilitation de l'accès à ses prestations et d'accroissement de leur qualité et la diminution du délai d'instruction des doléances qui lui sont parvenues.

Outre cela, l'Institution continuera à tisser des relations de coopération responsable et des partenariats conscients, avec tous les acteurs dans le domaine administratif et celui des droits de l'Homme.

Et compte tenu des circonstances entourant la période de réalisation de ce rapport et de ses conclusions dues à la pandémie du coronavirus, l'Institution se projette, conformément aux dispositions de la Loi réglementant l'exercice de ses prérogatives, dans le travail sur un thème qu'elle considère prioritaire, du fait qu'il soit lié directement au droit d'accès aux services administratifs et à la gestion de l'état d'urgence sanitaire ainsi à leurs retombées sur les droits des citoyens, en tant qu'usagers des services publics.