

## Institution du Médiateur du Royaume

L'Institution du Médiateur du Royaume est une instance nationale à laquelle peut recourir tout citoyen marocain ou tout étranger ayant cru que l'administration, qu'elle soit une école, un hôpital ou une collectivité territoriale, n'a pas accordé de l'attention à sa demande, ne l'a pas accueilli convenablement, n'a pas répondu à sa requête ou a pris une décision à son encontre, vue comme injuste et inéquitable. Ainsi, le Président de l'Institution appelé le Médiateur du Royaume les aide à résoudre leurs problèmes sans avoir à payer des frais ou à se déplacer au siège de l'Institution situé à Rabat. Ils peuvent alors rédiger leurs plaintes et les envoyer via la plateforme numérique nommée « Espace du Citoyen » ou les présenter oralement auprès de l'une des représentations de l'Institution, réparties dans les différentes régions du Royaume.

Il faudrait insister sur le fait que l'Institution du Médiateur ne fait pas partie du Gouvernement. De plus, elle ne peut pas examiner les affaires portées devant les tribunaux ou celles qui concernent les problèmes liant les citoyens entre eux.

Au cours de l'année 2019, l'Institution a reçu 5843 doléances, requêtes et demandes, parmi lesquelles le Médiateur a intervenu dans 3339, et a envoyé 2503 demandes à d'autres parties car leurs auteurs ne rouspètent pas à propos d'une administration, mais ils ont des différends avec d'autres personnes, ou bien ils cherchent à obtenir des privilèges.

L'Institution a également étudié cette année les catégories des marocains résidant à l'étranger, des personnes en situation difficile, des veuves et des prisonniers.

En outre, le Médiateur du Royaume a adressé un ensemble de propositions et de remarques au Chef du Gouvernement concernant une panoplie de problèmes évoqués dans les plaintes et les doléances des citoyens comme le droit de pouvoir aller à l'école pour les enfants en situation de handicap.

**Source : Rapport de l'Institution du Médiateur du Royaume de l'année 2019 -Texte adapté-**

### 1) Entoure le type du texte

- Histoire.
- Pièce de théâtre.
- Texte informatif.
- Poésie.
- Article de presse.

Texte informatif

### 2) Entoure l'objet du texte

- L'échange commercial.
- Le service bancaire.
- L'industrie.
- La médiation institutionnelle.
- L'agriculture.

La médiation institutionnelle

### 3) Mets une croix devant « vrai » ou « faux », selon le cas

Vrai Faux

- Le Médiateur aide uniquement les citoyens marocains.
- Au cours de l'année 2019, le Médiateur a intervenu pour résoudre toutes les affaires et tous les problèmes.
- Les plaignants et les requérants doivent se donner la peine de voyager au siège de l'Institution pour pouvoir présenter leurs demandes.
- Le recours à l'Institution du Médiateur du Royaume est gratuit.
- Le Médiateur du Royaume discute les décisions prises par le juge.
- Les remarques et les propositions du Médiateur concernent uniquement les personnes majeures.

Q 1 : F - Q 2 : F - Q 3 : F - Q 4 : V - Q 5 : F - Q 6 : F

### 4) L'un des profils suivants ne peut bénéficier de l'aide du Médiateur du Royaume, c'est qui ?

- L'enfant.
- Le prisonnier.
- La personne en situation de handicap.
- L'auteur de la plainte comportant insultes et/ou injures.
- La veuve.

L'auteur de la plainte comportant insultes et/ou injures