

### Sommaire

Activités	2
Formation	5
Internationale	11
Sujet	15

### Agenda

**13 Février 2012 :** Réunion des membres du bureau de l'AOM à Barcelone ;

**12 Mars 2012 :** Réunion des membres du bureau de l'AOMF à Paris.

### Coordinatrice

Mme Fatima KERRICH

### Comité de rédaction :

Melle Houda Ait ZIDANE

Mme Kawtar SEKKAT

M. Mohamed SEBAR

### Adresse Électronique

[contact@mediateur.ma](mailto:contact@mediateur.ma)

## Fait marquant

### Mise en œuvre de la résolution onusienne relative au « rôle de l'ombudsman, du médiateur et des autres institutions nationales de défense et des droits de l'Homme dans la promotion et la protection des droits de l'Homme »

En marge de la 18<sup>ème</sup> session du Conseil des droits de l'Homme, l'Institution du Médiateur du Royaume du Maroc a organisé, le 26 septembre 2011 au Palais des Nations Unies à Genève, en collaboration avec le Haut commissariat aux droits de l'Homme des Nations Unies et les missions diplomatiques marocaine et suédoise, une table ronde sur « les actions entreprises et les perspectives en vue de la mise en œuvre de la résolution onusienne relative au rôle de l'ombudsman, du médiateur et des autres institutions nationales de défense et des droits de l'Homme dans la promotion et la protection des droits de l'Homme », adoptée le 21 décembre 2010 sous n° 65/207.

Les travaux de la table ronde ont été caractérisés par la présence de quelques 200 participant(e)s, émanant de différents continents, et qui ont félicité le Maroc pour son initiative et ses réformes engagées en matière de médiation, suite à l'adoption de la résolution onusienne susmentionnée et la mise en œuvre de ses recommandations.

(Voir suite P11)

## Visites

**15 septembre 2011** : Visite de M Timouti MORRIS Ambassadeur du Royaume Uni à Rabat à l'Institution du Médiateur



**15 septembre 2011** : Visite de M. Lars VISSING, Ambassadeur du Danemark à Rabat à l'Institution du Médiateur



**16 septembre 2011** : Visite des délégations des Cours Suprêmes arabes à l'Institution du Médiateur.



**16 septembre 2011** : Visite de M Juan Paredes Castro, Directeur général du journal El Comercio à l'Institution du Médiateur.

**21 septembre 2011** : Visite effectuée par Mme Anna Hammargren, Ambassadeur du Suède au Maroc, à l'Institution du Maroc

**3 octobre 2011** : Visite de M. Hazim El Youssfi Ambassadeur de la République Irakienne à L'Institution du Médiateur



**5 octobre 2011** : Visite de M. Antony. J. Scirica Magistrat à la Cour fédérale Américaine à l'Institution du Médiateur.

**10 octobre 2011**: Visite de Mme Alima Déborah TRAORE Médiateur du Faso.

**11 octobre 2011** : Visite d'une délégation espagnole, présidée par Monsieur José Luis MARTIN-YAGUE, Directeur du Département de Coopération Méditerranéen et Monde Arabe AECID.

**20 octobre 2011** : Visite d'une importante délégation palestinienne, présidée par M. Jamil SALAMA, Secrétaire du Comité Palestinien pour la réconciliation à l'Institution du Médiateur

**1 Novembre 2011** : Visite d'une délégation danoise, présidée par M. Thomas Nikolaj HANSEN, et ce dans le cadre de l'évaluation du programme de partenariat bilatéral.



**21 novembre 2011 :** Visite de M. BERTRAND Louis, Ambassadeur de Suisse à l'Institution du Médiateur.

**6 Décembre 2011 :** Visite de Monsieur Matthis SCHROEDER, Conseiller auprès de l'Ambassade des Pays-Bas à l'Institution du Médiateur.

**14 décembre 2011 :** Visite de Madame Carolene MARTA, Représentante de la Commission de Venise, à l'Institution du Médiateur en vue de renforcer les moyens de coopération entre l'Institution et le Conseil d'Europe.

**22 décembre 2011 :** Visite d'une délégation mauritanienne importante, présidée par Monsieur Yahya OULD ABD DAYEM, Directeur général de la politique économique et des stratégies de développement au Ministère des affaires économiques et du développement en Mauritanie à l'institution du médiateur.

**29 décembre 2011 :** Visite d'une deuxième délégation mauritanienne importante, présidée par Monsieur Bamariam KOITA, Président de la Commission nationale des droits de l'Homme de la Mauritanie à l'institution du médiateur.

---

## Manifestations

---

**10 août 2011 :** Participation de l'Institution du Médiateur à la journée nationale des résidents marocains à l'étranger, organisée à Rabat.

**8 septembre 2011 :** Participation de l'Institution du Médiateur à une séance de travail, organisée à Rabat avec les membres des commissions chargées des dossiers économiques et sociales ainsi que les projets stratégiques sur : « la gouvernance du service public et la relation entre l'administration et le citoyen ».

**9 et 10 septembre 2011 :** Participation de l'Institution du Médiateur au Colloque organisé à Rabat par le Ministère de l'Economie et des Finances et la Fondation Internationale de Finances Publiques (FONDAFIP) et le Groupement Européen de Recherches en Finances Publiques (GERFIP) sous le thème : « la cohérence des finances publiques au Maroc et en France ».

**17 septembre 2011 :** Participation de l'Institution du Médiateur à la séance inaugurale du deuxième congrès aux profits des présidents des cours suprêmes dans les pays arabes, organisée par la Cour suprême à Casablanca.

**23 septembre 2011 :** Participation de l'Institution du Médiateur à une journée d'étude organisée Casablanca par l'Association marocaine de lutte contre la Violence à l'Égard des Femmes, en coopération avec le Ministère de la Justice sur : « La Médiation familiale »

**26 septembre 2011 :** Organisation de l'Institution du Médiateur, en collaboration avec le Haut commissariat aux droits de l'Homme des Nations Unies et les missions diplomatiques marocaine et suédoise, d'une table ronde sur « les actions entreprises et les perspectives en vue de la mise en œuvre de la résolution onusienne relative au rôle de l'ombudsman, du médiateur et des autres institutions nationales de défense des droits de l'Homme dans la promotion et la protection des droits de l'Homme » en marge de la 18ème session du Conseil des Droits de l'Homme à Genève

**3 octobre 2011 :** Participation de l'Institution du Médiateur à un atelier sur « le renforcement de la législation contre la corruption » organisé par Transparency Maroc à Rabat

**10 octobre 2011 :** Conférence donnée par M. EL Hassan SIMOU, Conseiller à l'Institution du Médiateur au profit des commissaires et des officiers de police à l'académie de police à Kénitra.

**15 octobre 2011 :** Participation de l'Institution du Médiateur aux travaux d'une journée d'information sur « l'intégrité et la transparence de la vie politique » organisée par l'Instance Centrale de Prévention de la Corruption (ICPC) à Rabat.

**22-23 octobre 2011** : Participation de l'Institution du Médiateur aux travaux du 5<sup>ème</sup> Congrès annuel et l'assemblée générale de l'Association internationale de lutte contre la corruption à Marrakech.

**24-28 octobre 2011** : Participation de l'Institution du Médiateur à la 4e conférence des membres de la convention des Nations Unies de lutte contre la corruption organisée à Marrakech.

**Du 16 au 18 novembre 2011** : tenu du septième congrès de l'AOMF sur le thème « Les spécificités de l'institution du médiateur / ombudsman » au Luxembourg.

**Du 19 au 21 décembre 2011** : Participation de l'Institution du Médiateur aux travaux du troisième Congrès du Réseau arabe pour le renforcement de la probité et la lutte contre la corruption, organisé à Rabat.

---

## Droit de l'Homme

---

**7 et 8 septembre 2011** : Participation de l'Institution du Médiateur aux travaux du Congrès du haut niveau, organisé par le CNDH à Rabat, sur le rôle des institutions nationales des droits de l'Homme dans la prévention de la torture en Afrique.

**29 septembre 2011** : Participation de l'Institution du Médiateur à la Réunion de coordination pour la 6<sup>ème</sup> session du sous-comité « droits de l'homme, démocratisation de la bonne gouvernance » Maroc-UE, organisée à Bruxelles.

**5 octobre 2011** : Participation de l'Institution du Médiateur à la cérémonie d'Installation des membres de la commission régionale des Droits de l'Homme, tenue à Rabat.

**31 octobre 2011** : Participation de l'Institution du Médiateur à la 2<sup>nde</sup> session ordinaire du CNDH, tenue à Rabat.

**11 et 12 novembre 2011** : Participation de l'Institution du Médiateur à la conférence organisée par le CNDH, à Rabat, sur « l'Autorité pour la Parité et la lutte contre toutes les formes de discriminations : les expériences internationales ».

**17 novembre 2011** : Participation de l'Institution du Médiateur à la journée d'étude organisée à Rabat par la Délégation Interministérielle des Droits de l'Homme sur « le mécanisme de l'Examen Périodique Universel relatif aux droits de l'Homme ».

**23 novembre 2011** : Participation de Monsieur Abdelaziz BENZAKOUR, Président de l'Institution du Médiateur à la réunion de coordination, organisée à Rabat par l'Instance Centrale de Prévention de la Corruption, en vue de l'étude et de l'élaboration d'une plateforme relative aux dispositions juridiques partagées avec les instances de protection des droits, des libertés, et de bonne gouvernance.

**2 et 3 décembre 2011** : Participation de l'Institution du Médiateur au colloque national relatif à l'Examen Périodique Universel lié aux droits de l'Homme organisé par Délégation Interministérielle des Droits de l'Homme à Rabat.

**8 décembre 2011** : Participation de l'Institution du Médiateur à la réunion de coordination organisée à Rabat par la Délégation Interministérielle aux Droits de l'Homme avec les départements ministériels et les institutions nationales concernant le Projet du rapport national du Royaume du Maroc sur la mise en œuvre de la Convention internationale sur la protection des droits de tous les travailleurs migrants et des membres de leur famille.



## Rapport de synthèse relatif aux travaux de la huitième Session de formation au profit des collaborateurs des Médiateurs, membres de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie.

### ■ Introduction:

La 8<sup>ème</sup> session de formation au profit des collaborateurs des Médiateurs membres de l'AOMF s'est tenue du 11 au 13 Octobre 2011, à Rabat (Maroc) autour du thème général : « l'accès aux services et la protection des Droits Economiques et sociaux: quel rôle pour le Médiateur? ».

Quatre modules étaient au programme:

1. Le Droit à la Santé ;
2. La Protection Sociale ;
3. Emploi et Intégration Sociale ;
4. Les Impôts ;
5. Cas Pratiques : Santé.

Ont participé à cette session de formation, les institutions du Médiateurs, Défenseurs des Droits et Protecteur du Citoyen de pays venant du: Benin, Burkina Faso, Burundi, Djibouti, Gabon, Guinée, Haïti, Sénégal et Maroc.

Cette session a été encadrée par des experts du Mali, de la France, du Québec et du Maroc.



La cérémonie d'ouverture de la session a été présidée Par **M. Abdelaziz Benzakour**, Président de l'Institution du Médiateur du Royaume du Maroc en présence de **Mme Alima Déborah Traoré**, Médiateur du Faso, Invitée d'honneur.

Dans son allocution d'ouverture, M. Benzakour a relevé le rôle important que jouent les

Institutions de Médiation dans la protection et la promotion des Droits de l'Homme dans toutes leurs dimensions.

Il a fait ressortir l'intérêt que revêt cette 8<sup>ème</sup> session de formation, rappelant la Résolution onusienne relative au soutien des institutions d'ombudsman, adoptée par l'Assemblée générale le 21 décembre 2010, et qui consacre les institutions d'ombudsmans en tant qu'instances de défense des droits de l'Homme.

Mme le Médiateur du Faso, est intervenue pour remercier son homologue d'avoir accepté de la recevoir pour une visite de travail auprès de ses services, en se réjouissant de l'intérêt de cette formation, dont l'objectif est de développer davantage l'expertise des personnels des Ombudsmans et Médiateurs.

Dans cet esprit, elle a suggéré qu'il soit instauré des échanges entre le Centre de Formation de l'AOMF, abrité par l'Institution du Médiateur du Maroc, et le nouveau Centre Africain de Recherche sur l'Ombudsman de Durban en Afrique du Sud.

### ■ Objectif de la formation:

L'objectif de la formation est de favoriser les échanges d'expériences sur les différentes pratiques en matière de droits économiques et sociaux et surtout d'harmoniser l'action des institutions participantes pour une meilleure prise en charge de leur rôle conformément aux standards internationaux.

### ■ Démarche adoptée :

La formation s'est déroulée comme suit :

- Une première phase consistant à présenter le thème du module par les experts.
- Une 2e phase de partage d'expériences des différentes institutions présentes.
- L'exposition de cas pratiques.

## ■ Déroulement des travaux :

La coordonnatrice de la session, Melle Houda Ait Zidane a situé le cadre général de la formation, et a passé en revue ses modules, programmés.

Le premier module, le droit à la Santé a été présenté par 3 experts MM. **Loic RICOUR**( directeur du Pôle Santé Sécurité et Soins-P3S), **Frédéric BISMUT** (conseiller médical au sein du P3S), tout deux issus de l'institution française du Défenseur des Droits ; et **Mme Renée LECOURS**( directrice du Secteur Santé et Services Sociaux du Protecteur du Citoyen).

Les deux premiers experts ont présenté l'expérience française en matière de défense de droits des citoyens sur le plan Santé.

Ils ont expliqué les raisons qui ont prévalu à la mise en place d'un Pôle Santé Sécurité Soins au sein de l'Institution de Défenseur des Droits :

Le principe du droit à la santé des citoyens

L'augmentation des contentieux judiciaires.

Les exigences des citoyens en matière de qualité et de sécurité des soins et la difficile communication entre les usagers et les professionnels de la Santé.



Pour renforcer le dialogue entre les citoyens et les services de Santé, le Défenseur des Droits a mis en place cet instrument (P3S).

Le dispositif mis en place permet de comprendre la survenance des litiges, d'intervenir pour leur résolution, de restaurer la confiance entre les

protagonistes et d'alerter les responsables du secteur sur les dysfonctionnements existants.

Mme Renée LECOURS, dans son intervention, a présenté l'expérience du Protecteur du Citoyen au Québec dans ces interventions relatives à la question des litiges résultants des rapports entre les usagers et le réseau de la Santé et services sociaux.

Pour cela, le Protecteur du Citoyen agit dans le sens du respect des principes de bon fonctionnement des services de Santé et des services sociaux : accès, qualité, impartialité, transparence.

Le 2<sup>ème</sup> Module intitulé « Protection Sociale » a été présenté par **M. Founé DEMBELE** du Mali (Secrétaire Générale du Médiateur de la République Mali), où il a défini la notion de protection sociale et les différents domaines qu'elle englobe: la sécurité sociale, l'aide sociale et l'action sociale.

Le 3<sup>ème</sup> Module intitulé Emploi et intégration Sociale a été présenté par **Mme Renée LECOURS** du service du Protecteur du Citoyen du Québec, où elle a mis l'accent sur la situation des personnes vivant avec un handicap.

L'experte a fait l'historique des politiques et textes de lois du gouvernement Québécois qui



protègent les personnes handicapées, en matière de Soins de Santé, d'éducation, de droit au travail et d'intégration sociale, soulignant que l'objectif visé est de parvenir à terme à l'égalité, la parité entre les personnes handicapées et les autres citoyens dans l'exercice des rôles sociaux.

Le 4ème Module sur Les Impôts a été présenté par **M. Ibrahim CHIGUER** représentant de la Direction Générale des Impôts (DGI) et **M. Abdelhadi ATTOBI**, Chef de la Section des Etudes d'Analyse et de Suivi à l'Institution du Médiateur.



Un résumé du système fiscal marocain dans ses deux étapes d'évolution a été présenté par M. Chiguer. La réforme fiscale et des assises fiscales qui ont abouti à une recommandation pour la simplification du système et la baisse graduelle des taux d'imposition.

M. Attobi quant à lui a fait une lecture critique de l'impôt perçu comme devoir par certains et comme contrainte par la plupart des citoyens.

Il a présenté les cas de litige qui sont portés devant l'Institution du Médiateur du Maroc et a terminé sa présentation en évoquant l'égalité fiscale et l'équité fiscale qui conditionnent la bonne perception du citoyen par rapport à son devoir civique, car l'ambivalence existe entre l'impôt et les Droits de l'Homme.

Les deux experts ont tous deux signalés les efforts déployés par la DGI pour renforcer le principe de justice fiscale.

Le 5ème module sur les cas pratiques présenté par **les experts français**, a réitéré le rôle du dialogue et de l'information, en cas de survenance d'accident médical. Le préalable à une médiation médicale réussie est que les deux parties acceptent de se parler. Le processus de médiation

menée par le médiateur repose principalement sur l'humanisation et la valorisation des rapports entre les praticiens et les patients.

Ils ont également évoqué le rôle fondamental de la Presse dans l'accompagnement et la vulgarisation d'un fait médical, tout en citant le rôle préventif que peuvent jouer les Institutions de Médiation en matière de prévention des professionnels de santé et des patients et/ou usagers.

Les cas pratiques présentés **Mme Renée LECOURS**, ont porté sur les exemples de plaintes des usagers mettant en cause les structures de santé, notamment les dysfonctionnements les plus récurrents et qui concernent: les délais d'attente (lenteur au sein du service d'urgence, l'insuffisance d'information eu égard aux procédures incluant l'accès aux dossiers médicaux), les lacunes au niveau de l'organisation des services.

### Recommandations :

- La Formation des personnels des Institutions de Médiation dans les domaines spécialisés (personnel spécialisé/spécialiste peut mieux orienter et même gérer une situation de crise ou d'incompréhension) ;
- L'instauration d'organes de veille en matière de santé et de prévention dans les institutions de médiation ;
- La relecture des organigrammes des Institutions de Médiation en vue de les adapter aux attentes des citoyens.
- Les institutions de médiation doivent avoir un rôle pédagogique dans l'amélioration des rapports entre professionnels de la santé et usagers.
- Le recours aux administrations publiques afin de présenter le fonctionnement de leur structure au Médiateur.

### **Deuxième session de formation au profit des collaborateurs des Ombudsmans, membres de l'Association des Ombudsmans de la Méditerranée (AOM).**

Suite à la décision d'Athènes adoptée lors de la Troisième Rencontre de l'Association des Ombudsmans de la Méditerranée, tenue en décembre 2009, ainsi que le plan d'action de l'Association en matière de formation, la deuxième session de formation a été organisée à Rabat du 13 au 15 décembre 2011, en collaboration entre cette Association et l'Institution du Médiateur du Royaume du Maroc au profit des collaborateurs de ses membres sous le thème « les spécificités du Médiateur et de l'Ombudsman en matière de défense des droits de l'Homme ».

Cette session a réuni 31 participants et experts représentant 14 pays membres de l'Association, ainsi qu'un observateur de la Commission de Venise (Conseil d'Europe).



Lors de la session d'ouverture, Monsieur Abdelaziz BENZAKOUR, Président de l'Institution du Médiateur du Royaume du Maroc, a souhaité la bienvenue aux participants, tout en exprimant sa gratitude pour le soutien fourni par l'Institut International d'Ombudsman, et par la Commission de Venise, dépendant du Conseil d'Europe, ainsi qu'aux experts pour leurs contributions.

Il a également mis l'accent sur l'importance que revêt la formation visant la mise à niveau des institutions d'Ombudsman et de mise à leur disposition des compétences hautement qualifiées dans le domaine de la protection des droits de l'Homme, soulignant leurs rôles dans la défense des droits des citoyens, parallèlement aux Institutions Nationales des Droits de l'Homme.

Le contexte général de la session a été présenté par Mme Fatima KERRICH, Chef de la Section de la Communication, de la Coopération et de la Formation à l'Institution du Médiateur, où elle a souligné les raisons pour lesquelles le thème de la session a été choisi, ainsi que son objectif principal, visant l'échange des connaissances et des bonnes pratiques entre les participants.

Elle a également traité la résolution onusienne relative au rôle des institutions d'Ombudsmans, favorisant la création et la mise à niveau des institutions de médiation.

Ainsi, cinq axes ont été présentés par les experts, à savoir :

*Le premier module relatif au « rôle des institutions d'Ombudsmans dans la défense des droits de l'Homme en comparaison avec les institutions nationales des droits de l'Homme », présenté par les experts : Mme Carmen MARIN, Conseillère dans le domaine de la sécurité et de la justice auprès du Défenseur du Peuple d'Espagne et le Professeur Idriss BELMAHI, Conseiller auprès de l'Institution du Médiateur du Royaume du Maroc;*



*Le deuxième module était axé sur « les Moyens d'interventions des institutions de médiateur et d'Ombudsmans auprès des administrations » présenté également par deux experts, Mme Raluca TRASCA, Avocate auprès de l'Ombudsman de l'Europe et M. Mohammed DRISSI, Chef de l'Unité d'accueil et du Bureau d'ordre à l'Institution du Médiateur du Royaume du Maroc*

*Le troisième module a traité « les Moyens directs d'influence des institutions de médiateurs et d'Ombudsmans », présenté par trois experts: Mme Marianne van der Esch, Chef de la coopération internationale auprès de l'Ombudsman parlementaire suédois, et Mme Lucy BONELLO, chargée de la recherche auprès de l'Ombudsman parlementaire de Maltes, et le troisième expert, M. Christian Ougaard, Conseiller principal à l'Ombudsman Parlementaire du Danemark*

*Le quatrième module était relatif aux « Moyens indirects d'influence des institutions de médiateurs et d'ombudsmans » Mme Carmen MARIN, Conseillère dans le domaine de la sécurité et la justice auprès du Défenseur du Peuple d'Espagne, et Mme Najoua Achergui, Chef de l'Unité de d'analyse et de suivi à l'Institution du Médiateur du Royaume du Maroc*

*Le cinquième module est relatif au « Rôle des médiateurs et ombudsmans dans la mise en œuvre de la résolution des Nations-Unies N° 65/207 », présenté par Mme Fatima KERRICH, Chef de la Section de la communication, la coopération et la formation, à l'Institution du Médiateur du Royaume du Maroc et M. Roel FERNHOUT? Ancien Ombudsman Parlementaire des Pays-Bas.*

Les interventions des experts ont été caractérisées par leur qualité et leur richesse. Ils ont essayé d'aborder les différents aspects relatifs à l'émergence des institutions de médiation et d'ombudsman, leurs attributions, et leurs domaines de compétence, voire les outils et moyens d'influence des institutions en vue de rehausser leur efficacité.

Lors du débat, les participants ont souligné l'existence d'une relation basée sur la coopération, l'échange et la concertation entre les institutions nationales des droits de l'Homme et les institutions d'Ombudsman et de médiation, mettant en exergue la contribution de chacune d'entre elles dans l'enrichissement du débat public autour des sujets des droits de l'Homme.



Ils ont également souligné la présence d'une relation dialectique existant entre la démocratie et la transition démocratique relative aux sujets des droits de l'Homme.

Par ailleurs, les participants ont plaidé pour l'unification des normes des institutions de médiation afin de garantir leur efficacité, tout en gardant à l'esprit la nécessité du respect de la spécificité culturelle de chaque pays.

En outre, les participants ont souligné la nécessité de chaque pays d'avoir sa propre loi régissant le droit d'accès à l'information, notamment celle ayant un caractère administratif, ainsi que l'importance de l'approche préventive en matière de traitement des problématiques qui peuvent être soulevées dans le cadre de la relation entre le citoyen et l'administration, tout en soulignant la nécessité de mise en place d'un pacte d'éthique et de bonne conduite administrative, à l'instar des institutions européennes d'Ombudsmans.

Ils ont également souligné l'importance des médias en tant que moyens d'influence sur les l'action des administrations et la nécessité de bien s'en servir pour réaliser les objectifs et les principes pour lesquels ces institutions ont été créées, ajoutant que les réseaux sociaux peuvent jouer un rôle crucial dans ce sens.

Certains d'entre eux ont d'autres moyens d'influence comme celui de la présence du Médiateur ou de l'Ombudsman dans certains pays, en tant que membre dans les institutions nationales des droits de l'Homme et les instances nationales de probité et de bonne gouvernance (exemple du Maroc), ainsi que l'existence de comités dans les institutions législatives, comme c'est le cas en Espagne.

Dans le même contexte, les participants ont souligné l'obligation de mise en œuvre de la dite résolution et la mise en place de mécanismes internationaux en matière de médiation et d'Ombudsman, à l'instar des instances onusiennes de défense et de protection des droits de l'Homme.

Ils ont aussi indiqué que les institutions d'Ombudsman peuvent présenter leurs points de vue et propositions lors de l'élaboration des rapports périodiques des droits de l'Homme (Examen périodique universel), favorisant la création d'institutions d'Ombudsmans et de médiation compatibles avec les Principes de Paris.

Ils ont également souligné le rôle complémentaire entre les institutions de Médiation et d'Ombudsmans et leurs homologues chargées de la défense et de la protection des droits de l'Homme, même si la première catégorie dispose de prérogatives élargies.

En l'absence de Monsieur Abdelaziz BENZAKOUR Président de l'Institution du Médiateur, Mme Fatima KERRICH, a félicité lors de la séance de clôture les participants pour l'importance des problématiques traitées et leurs questions reflétant leur intérêt évident pour le thème de la session.

Elle a également mis en exergue l'importance que revêt cette session de formation, qui offre une occasion propice pour l'échange d'expériences et d'expertises et la proposition des mesures pouvant servir comme référence.



## Suite du fait marquant

L'organisation de cette table effectuée sous la présidence du Haut Commissariat aux Droits de l'Homme, a permis l'échange de propos des moyens susceptibles de promouvoir la résolution onusienne sur les institutions de médiation et de développer les relations de collaboration entre ces multilatéraux relatifs aux droits des secteurs publics.



**[Résolution onusienne n° 65/207 relative au « rôle de l'ombudsman, du médiateur et des autres institutions nationales de défense et des droits de l'Homme dans la promotion et la protection des droits de l'Homme », adoptée le 21 décembre 2010.]**

d'opinions et d'expériences à de mettre en œuvre la plans national et position internationale des d'ombudsman, et de coopération et de institutions autour des sujets de l'Homme en relation avec



Le déroulement de cette table ronde a porté sur des axes tel que :

- Les nouvelles missions d'Ombudsmans et de Médiateurs et leurs perspectives d'action
- Le rôle d'Ombudsman ou du Médiateur en matière d'application des recommandations des Nations Unies contenues dans cette résolution
- Les relations entre l'Ombudsman et le système des Nations Unies

Les interventions concernant ces axes ont donné lieu à un échange fructueux d'expériences et de données, avec la contribution notamment de:

■ M. Abdelaziz BENZAKOUR, président de l'Institution du Médiateur qui a traité essentiellement de l'initiative prise par le Royaume du Maroc en créant l'Institution du Médiateur, en remplacement de Diwan Al Madhalim, en mettant en exergue ses caractéristiques à tous les niveaux, ainsi que les nouvelles prérogatives et moyens d'action dont elle est pourvue, et sa stratégie d'activité en matière de coopération et de partenariat. En outre, il a réitéré la ferme intention du Médiateur de promouvoir les relations de coopération et de partenariat, notamment dans les domaines de la formation, de l'échange d'expertise et de la diffusion des valeurs et des objectifs poursuivis par les institutions d'ombudsman et de médiation et du rayonnement de la culture des droits de l'Homme (dans son domaine de compétence), l'accent est mis également sur la coordination des efforts déployés à cette fin, notamment

avec les institutions similaires, leurs associations ainsi qu'avec les organismes nationaux, régionaux et internationaux concernés.

■ Le Bureau du Haut Commissariat des Droits de L'Homme (HCDH) représenté par Vladlen STEFANOV, Chef de la section des mécanismes des institutions nationales et régionales, ainsi que le Comité International de Coordination (CIC), dont la présidente Mme Katarina ROSE, ont tous deux encouragé les institutions d'ombudsmans à agir en accord avec les principes de Paris, et à assurer leur mission d'émissaires aux droits de l'Homme. Ces instances ont réaffirmé les pré-requis -fondamentaux- d'indépendance et d'autonomie des ombudsmans et médiateurs ainsi que des institutions nationales de défense des droits de l'Homme. Ils ont également appelé à la sensibilisation et à l'accréditation de ces dernières au sein du CIC de façon à ce qu'elles puissent collaborer entre-elles pour renforcer et faire valoir leurs missions respectives de protecteurs des droits.

■ Le Protecteur du Citoyen du Québec en la personne de Mme Raymonde SAINT-GERMAIN ainsi que le Défenseur du Peuple d'Espagne représenté par Adrés JIMENEZ RODRIGUEZ, conseiller chargé de la zone de sécurité et de Justice au sein du Défenseur -entendent par le rôle de l'Ombudsman, du Médiateur et des autres institutions nationales de défense des droits de l'Homme un garant pour la promotion et la protection de ces droits. Dans une perspective régionale et globale, les institutions nationales de droits de l'Homme doivent être plus que jamais au service des citoyens et être disposées à faire entendre la voix de tous ceux qui se sentent menacés ou lésés dans leurs droits économiques et socioculturels. Le Protecteur du Citoyen évoque, entre autres, le Recueil de la Doctrine de Médiation -constituant un outil d'amélioration des services publics pour les citoyens- pour améliorer la qualité du travail des ombudsmans et des institutions de médiation dans l'espace francophone.

■ LE Défenseur des Droits de la République française, Dominique Baudis ainsi que Le Pourvoyeur de Justice du Portugal, Alfredo José DE SOUSA ont relevé que les meilleurs moyens de contribuer à la mise en œuvre de la résolution sont le savoir-faire et l'assistance technique apporté à certaines institutions similaires, d'où une invitation à renforcer la coopération internationale entre Institutions Nationales des Droits de l'Homme.



## Septième Congrès de l'AOMF

L'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) a tenu au Luxembourg du 16 au 18 novembre 2011 son Septième Congrès sur le thème « Les spécificités des institutions du Médiateur / Ombudsman ». Ce congrès a réuni les membres de l'association y compris l'Institution du Médiateur du Royaume du Maroc représentée par M. Abdelaziz BENZAKOUR, Président de l'Institution et Vice président de l'Association.

Les participants ont traité les axes suivants :

- Le rôle préventif et le rôle réparateur du médiateur ;
- Le médiateur et l'indépendance ;
- Le médiateur, garant de l'équité.

Le sujet de la première table ronde : « Le rôle préventif et le rôle réparateur du médiateur » a été présenté par le professeur Herwig HOFMANN de l'Université du Luxembourg, le cas du médiateur européen a été pris en exemple. Ce dernier joue un rôle préventif, puisqu'il peut à sa propre initiative ouvrir des enquêtes pour s'attaquer à tout problème systémique d'administration des institutions européennes. Le rôle réparateur existe, aussi, par le biais des actions que peut engager le médiateur à la suite des plaintes qu'il reçoit à l'encontre des institutions européennes.



Durant le débat, M. Abdelaziz

BENZAKOUR a souligné que les actions préventives et réparatrices sont intimement liées. Il a aussi plaidé pour le renforcement des institutions de médiation en prévoyant l'auto-saisine dans leurs statuts. De même, il a profité de l'occasion pour présenter les nouvelles compétences et prérogatives de l'Institution du Médiateur qui vient de succéder à Diwan Al Madhalim.

Le thème de la deuxième table ronde : « Le médiateur et l'indépendance » a été présenté par le professeur Luc HEUSCHLING de l'université du Luxembourg, qui s'est attelé à définir l'indépendance de ces institutions vis-à-vis des pouvoirs exécutif, législatif et judiciaire. Il a précisé que le niveau d'indépendance du médiateur résulte de garanties institutionnelles, dans lesquelles intervient des facteurs juridiques et des pratiques socioculturelles. Dans ce sens, les institutions de médiation doivent disposer des moyens nécessaires à l'exercice de leurs fonctions et doivent être budgétairement autonomes.

Le sujet de la troisième et dernière table ronde : « Le médiateur, garant de l'équité » a été présenté par le professeur Elise POILLOT de l'université du Luxembourg. Selon le professeur, le concept d'équité est difficile à définir et à cerner, cependant deux définitions peuvent être retenues, la première est que l'équité est une conception d'une justice fondée sur l'égalité devant le droit, la seconde est par opposition au droit positif, la conception d'une justice non fondée sur le droit en vigueur et peut même être contraire à celui-ci. Dans les statuts des médiateurs, l'équité n'est pas un principe autonome, mais un mode d'interprétation de situations juridiques qui revêt deux fonctions :

- La correction de situations juridiques en raison de la rudesse de la loi ;

- La subversion de la loi lorsque cela apparait nécessaire.

Lors de son intervention, M. BENZAKOUR a précisé qu'au Maroc, il a été décidé de « légaliser » le principe du recours à l'équité. Il a aussi démontré que dans les pays en voie de développement, les iniquités sont non seulement générées par les décisions administratives, mais également par les décisions judiciaires. Il a précisé que lorsque le Médiateur est convaincu que l'application stricte d'une règle de droit est susceptible de produire une situation inéquitable, il peut proposer au 1<sup>er</sup> ministre de prendre toute décision qui permettrait de remédier cette iniquité et ensuite de modifier la règle de droit. En outre, il a indiqué que le rôle des médiateurs est donc fondamental dans le rétablissement de l'équité.

Lors de la présentation du recueil de la doctrine de l'ombudsman et du médiateur, qui est né d'une initiative Québéco-Marocaine, M. Abdelaziz BENZAKOUR a souligné que cette initiative commune contribue au renforcement de la résolution de l'ONU du 21 décembre 2010, qui appelle à la création d'institutions de médiateurs et d'ombudsmans dans les pays qui n'en disposent pas et renforcer celles qui existent déjà.

En marge des travaux du congrès, l'assemblée générale a été ouverte par le mot du président de l'AOMF M. Marc FISCACH qui a signalé que le recueil de la doctrine de médiation a été mis en ligne sur le site web de l'Association: [www.aomf-ombudsmans-francophonie.org](http://www.aomf-ombudsmans-francophonie.org)

Il a également rappelé que le Conseil d'Administration s'est réuni à trois reprises depuis le congrès du Québec.

Concernant l'organisation du Congrès et du budget prévisionnel, M. FISCACH s'est félicité du soutien financier apporté par l'OIF et par les autorités luxembourgeoises, mais aussi de l'encadrement académique apporté par l'Université du Luxembourg.

Pour ce qui est des activités de l'association, M. FISCACH s'est réjoui des réalisations du Centre de Formation de Rabat au cours des deux dernières années, soulignant que huit sessions y ont été organisées, chacune sur une période de trois jours.

M. FISCACH a remercié le vice président, M. Abdelaziz BENZAKOUR et son équipe pour leur engagement et leur efficacité dans l'organisation des formations, ainsi que l'OIF pour son financement.

En marge des travaux de la session M.BENZAKOUR ainsi que les membres du conseil d'administration de l'Association ont été reçu en audience par Son Altesse Royale le Grand-Duc de Luxembourg.



## *Nouveaux membres du Bureau de l'AOMF*

Qualité	Nom et Prénom	Fonction	Pays
Président	M. DIOP	Médiateur de la République	Sénégal
1 <sup>er</sup> Vice Président	Mme SAINT-GERMAIN	Protectrice du citoyen	Québec
2 <sup>ème</sup> Vice Président	M. Frédéric BOVESSE	Médiateur	région de Wallonne
Secrétaire Général	M. Dominique BAUDIS	Défenseur des droits	France
Trésorier	M. Diango CISSOKO	Médiateur de la République	Mali

## Exécution d'un jugement pour réintégrer un poste administratif

Une citoyenne originaire de Tetouan a déposé à la Délégation régionale de l'Institution du Médiateur de Tanger-Tetouan une plainte transmise à l'administration centrale, relative à la localisation du siège de la Société nationale de transports et de logistiques (SNTL) à Rabat. Cette dernière n'a pas exécuté un jugement définitif prononcé par la Cour Suprême, qui l'autorisait à réintégrer son poste et obtenir la totalité de son salaire à partir de la date de sa révocation jusqu'à la date du reprise.

Dans ce cadre, une correspondance a été envoyée au Directeur général de la SNTL, qui a répondu qu'il lui était impossible d'exécuter ce jugement, compte tenu du statut de l'intéressée avant sa révocation comme journalière, ainsi du fait que le règlement intérieur de la société ne comprend pas cette catégorie d'employés.

Suite à cette réponse, une correspondance a été envoyée à la SNTL indiquant qu'il s'agit d'une décision appuyée par la force de la chose jugée, et que les arguments avancés par la société dans sa réponse ont été déjà présentés au tribunal et jugés infondés. La réponse de l'Institution s'est basée sur l'article 32 du Dahir portant sa création, et qui stipule que « lorsqu'il appert que le refus de l'exécution d'une décision de justice irrévocable rendue à l'encontre de l'administration est dû à la position injustifiée d'un responsable, d'un fonctionnaire ou d'un agent de ladite administration, ou que l'intéressé a manqué à son devoir d'exécution de ladite décision, le Médiateur soumet un rapport spécial au Premier ministre, après information du ministre responsable ou du chef de l'administration concernée, afin de prononcer les sanctions qui s'imposent et de

prendre les mesures nécessaires à l'encontre de l'intéressé. Il peut également adresser à l'administration concernée une recommandation pour engager la procédure disciplinaire et, s'il y échet, une recommandation de transmettre le dossier au ministère public afin de prendre les mesures prévues par la loi contre le responsable, le fonctionnaire ou l'agent dont la responsabilité des faits précités est établie. Dans ce cas, le Médiateur en informe le Premier ministre. »

La SNTL a produit une deuxième réponse soulignant qu'elle a tenu une rencontre avec la plaignante en vue d'entamer un dialogue afin de parvenir à une solution à l'amiable. Elle a proposé une somme forfaitaire comme départ volontaire, et l'intéressée a demandé un délai de réflexion.

Et dans le cadre du suivi de ce dossier, l'Institution du Médiateur a contacté par téléphone l'intéressée pour savoir sa position à propos de la proposition de l'administration, et elle a exprimé par écrit son rejet de ladite proposition et s'est dite attachée au contenu du jugement prononcé en sa faveur.

Suite à cette confirmation de refus, nous avons contacté l'organisme concerné pour l'inciter à exécuter le jugement objet de doléance dans un délai de 30 jours à partir de la réception de notre correspondance. Par conséquent, la plaignante a pu revenir à son travail dès le 15 août 2011.

Ce jugement figure parmi les premiers cas soumis à l'Institution du Médiateur, et pour lesquels les dispositions de l'article 32 du Dahir susmentionné ont été mises en œuvre.