

Sommaire

Activités	4
Sujets	7

Agenda

Du 1 au 3
octobre 2013 : 4^{ème}
session de formation
au profit des
collaborateurs des
Ombudsmans
membres de l'AOM

Coordinatrice

Mme Fatima KERRICH

Comité de rédaction :

Melle Houda Ait ZIDANE

Mme Kawtar SEKKAT

M. Mohamed SEBAR

Adresse Electronique

newsletter@mediateur.ma

Fait marquant

*Sa Majesté le Roi Abdullah II accorde une audience au Médiateur du Royaume du Maroc,
Me. Abdelaziz Benzakour*



Sa Majesté le Roi Abdullah II, Souverain de la Jordanie, a reçu le lundi 10 juin 2013 les membres du Bureau de l'AOM. Au cours de cette audience, des entretiens ont eu lieu entre Sa Majesté et le Président de l'association, Me Abdelaziz Benzakour.

Cette audience intervient en marge des travaux de la Septième Rencontre de l'association, tenue sur le thème «Pour un meilleur traitement des plaintes à l'encontre de l'administration», Sa Majesté a souligné l'importance que revêt cette rencontre, tout en exprimant l'intérêt qu'accorde le Royaume à la concrétisation et au développement des bases de la justice et la consolidation de l'Etat de droit et de la transparence, et ce dans le cadre de la promotion du système de probité et de performance publique, et du processus de réforme globale engagée par la Jordanie.

Me. Abdelaziz Benzakour, Médiateur Du Royaume du Maroc et Président de l'Association des Ombudsmans Méditerranéens préside les travaux de la Septième Rencontre de l'Association tenue à Amman

M. Abdelaziz Benzakour, Médiateur du Royaume du Maroc et Président de l'Association des Ombudsmans Méditerranéens (AOM), a présidé, les 10 et 11 Juin 2013 à Amman en Jordanie, les travaux de la Septième Rencontre de l'association, tenus sur le thème «Pour un meilleur traitement des plaintes à l'encontre de l'administration».

La séance d'ouverture de cette rencontre s'est distinguée par l'intervention de M. le Président qui a donné un aperçu historique sur la médiation, les institutions de l'ombudsman dans le monde et en particulier dans le monde islamique, précisant que la mise en place de ces institutions intervient, actuellement, en réponse aux principes de Paris.



M. Le Président de l'AOM lors de la séance d'ouverture

Il a évoqué, dans le même contexte, le projet de résolution présenté par le Maroc à l'Assemblée Générale des Nations Unies lors de sa 65^{ème} session ordinaire, et qui concerne le 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.

Cette rencontre a été organisée en quatre séances plénières, dont la première consacrée aux " Entraves à la médiation institutionnelle ", à savoir la faiblesse de l'indépendance financière de celles-ci et de l'autorité chargée du pouvoir de nomination, selon l'intervention de M. le Président de l'AOM.



Les membres de l'AOM, au milieu le Premier ministre du Royaume Hachémite de Jordanie

La deuxième séance, a été consacrée au débat sur le thème du " Renforcement de la communication avec l'administration ». Me. Benzakour a souligné que l'administration est l'une des deux principales parties ciblées par l'intervention du médiateur, et qu'il est nécessaire de tisser des relations de respect et de confiance avec elle à travers une approche basée sur la politique de proximité et de communication. Par contre, les institutions de médiation ne doivent pas se priver de ce que la loi leur octroie comme mesures, procédures ou rapports.

La troisième séance, présidée par Me. Benzakour, était l'occasion de traiter les «Bonnes pratiques des institutions».

méditerranéennes de médiation », tout en présentant leur cadre conceptuel en matière de la médiation administrative. Dans le même cadre, le Président de l'Association a informé du projet d'étude qui sera réalisée par l'Institution du Médiateur du Royaume sur les bonnes pratiques dans l'espace Méditerranéen, tout en traçant ses grandes lignes. Ce projet, hautement apprécié par l'audience, vise à mettre en évidence le rôle important joué par les institutions de médiation dans l'amélioration des services publics au profit des citoyens, ainsi que la consolidation de la bonne gouvernance à travers la mise en place d'un mécanisme de références sur les bonnes pratiques développées par ces institutions.



Les membres du Bureau d'AOM lors de la tenue de son Conseil d'administration

La quatrième séance, a été axée sur « les conditions économiques et sociales des pays du bassin méditerranéen et leurs impacts sur les Institutions de l'Ombudsman ». A cette occasion, le Président de l'AOM a attiré l'attention sur deux points, le premier est le rappel de la fonction administrative pure du Médiateur et le deuxième se rapporte à la situation difficile vécue par certains pays arabes, du sud de la Méditerranée, et qui affecte la stabilité des appareils administratifs.

Me. Benzakour a présidé la séance de clôture des travaux de la rencontre, et a souligné, dans son allocution, l'importance que revêt ce forum au niveau de la réflexion sur les moyens

disponibles pour les institutions de médiation et d'ombudsman pour se protéger afin de faire face aux impacts de la situation économique et sociale qui a touché la région méditerranéenne, tout en mettant l'accent sur la nécessité pour celles-ci de planifier leur action future en évaluant leur impact sur les politiques et les programmes tracés par les services publics.

Cette rencontre a été couronnée par la tenue du Conseil d'administration de l'association qui a traité un ensemble de points relatifs à l'actualité respective de ses membres, de la situation financière et des moyens susceptibles de soutenir les institutions de médiation dans le bassin méditerranéen, ainsi que l'examen des nouvelles adhésions et son futur plan d'action.

Il a également été procédé, en marge de cette rencontre, à la signature d'un protocole d'entente entre le Médiateur du Royaume du Maroc et le Diwan Al Madhalim jordanien sur le partenariat et la coopération dans le domaine de la médiation institutionnelle. Celui-ci prévoit l'échange d'informations, d'études, de rapports et de recommandations ainsi que le soutien mutuel et l'échange des points de vue lors des conférences et des réunions au niveau régional et international, en plus de l'organisation de visites et d'ateliers de formation permettant l'échange d'expériences et d'expertises.



Signature d'un mémorandum d'entente entre L'Institution du Médiateur du Royaume du Maroc et Diwan Al Madhalim de la Jordanie, en présence de l'Ambassadeur du Maroc en Jordanie

Visites

Dans le cadre des visites effectuées par un ensemble de délégations étrangères à l'Institution du Médiateur du Royaume et à ses délégations régionales, les personnalités suivantes ont été reçues par le Médiateur du Royaume:

24 avril 2013 : une délégation du Conseil de l'Europe et de la Commission de Venise.



18 avril 2013 : des experts de la Banque mondiale et du Centre « pour l'intégration en Méditerranée »



25 avril 2013 : un Expert de la Délégation européenne des droits de l'Homme.

20 mai 2013 : une délégation bahreïnienne

28 mai 2013 : une délégation parlementaire chilienne.



29 mai 2013 : une délégation d'instruction et de parquet du Royaume Arabe Saoudite.



Manifestations

Dans le cadre de l'ouverture de l'Institution du Médiateur du Royaume à son niveau national, l'institution a marqué sa présence dans plusieurs rencontres et conférences organisées au Royaume

Du 14 au 16 avril 2013 : participation aux travaux du Quatrième congrès du Réseau arabe de lutte contre la corruption, tenu à Beyrouth.

20 avril 2013 : participation à une rencontre sur « le mouvement revendicatif des femmes Soulaliates : parcours de militantisme et perspectives de changement ».

18 mai 2013 : participation à une rencontre sur le rôle de la société civile dans l'élaboration des politiques publiques régionales.

11 juin 2013 : participation à une journée d'étude organisée sur « la réforme des systèmes de retraite au Maroc: les enjeux et les perspectives de mise en œuvre ».

21 juin 2013 : participation aux travaux des Assises nationales sur « la révision globale des statuts de la fonction publique, organisées par le Ministère de la fonction publique et de la modernisation de l'administration ».

Droit de l'Homme

15 avril 2013 : participation à une rencontre sur « la violence constitutionnelle » organisée par l'AMVEF.

16 avril 2013 : participation à une réunion de coordination tenue à la Délégation interministérielle des droits de l'Homme.

17 avril 2013 : participation à une journée de formation sur « l'harmonisation des législations nationales avec les dispositions de la convention de la lutte contre toute forme de discrimination à l'égard des femmes ».

3 mai 2013 : participation à un séminaire sur « le droit d'accès à la justice et les normes du procès équitable », organisé par l'Association Adala.

4 mai 2013 : présence aux travaux de l'Assemblée générale de l'Alliance marocaine pour la lutte contre la peine de mort sur le thème « le droit à la vie, une propriété de l'humanité ».

20 mai 2013 : point de presse pour la présentation des conclusions du rapport synthétique sur « la situation des centres de protection de l'enfance », tenu par le Conseil national des droits de l'Homme.

28 mai 2013 : présence aux travaux d'une journée d'étude sur « la convention internationale des droits des personnes en situation d'handicap : entre engagement et mise en œuvre ».

4 juin 2013 : présence de l'institution à une conférence de presse pour la présentation des conclusions du rapport annuel relatif à « la situation des droits de l'Homme dans le monde en 2013 » organisée par Amnesty international-Maroc.

17 juin 2013 : présence de l'Institution lors d'une journée d'étude sur « quelle politique intégrée pour la protection de l'enfance marocaine ».

27 juin 2013 : présence de l'institution à une journée d'étude sur le thème « pour l'intégration de la culture Hassani dans le système d'éducation et de formation », organisée par le CNDH et le Centre des études sahraouis.

Formation

Dans le cadre de la formation continue et afin de renforcer les capacités du personnel de l'Institution du Médiateur du Royaume, les sessions de formation suivantes ont été organisées :

Du 09 au 11 avril 2013 : tenue de la 11ème Session de formation au profit des collaborateurs des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) sur le « processus de Traitement des Plaintes et Moyens d'intervention des Médiateurs et Ombudsmans ».



24 mai 2013 : organisation d'une session de formation interne relative à « l'unification de la méthodologie de rédaction des correspondances, des notes et des décisions ».

6 juin 2013 : organisation d'une session de formation sur « la gestion de l'archive ordinaire et papier ».



10 et 11 juin 2013 : organisation d'une session de formation sur « les applications et le bureau d'ordre ».

13 juin 2013 : organisation d'une visite de travail à l'Institution au profit de la 9ème promotion de l'ISA.

19, 20 et 21 juin 2013 : organisation d'une session de formation au profit des cadres des délégations régionales de l'Institution à Meknès-Tafilalet et Fès-Boulmane sur « les applications et le bureau d'ordre ».

Stratégie médiatique

Dans le cadre de la communication avec son environnement et afin de sensibiliser les citoyens ainsi que les futures responsables sur le rôle de l'Institution du Médiateur du Royaume, les activités suivantes ont été programmées:

12 avril 2013 : session de formation au profit des représentants des institutions de médiation à Burkin Faso, au Mali, au Niger, membres de l'AOMF

09 mai 2013 : journée de communication et d'étude sur l'Institution au profit des étudiants de l'Ecole spécialisée des techniciens privés de Laayoune par la Délégation régionale de l'Institution à Laayoune.

13 mai 2013 : organisation d'une journée de communication au profit des élèves du Lycée collégiale Ryad à Meknès.

Du 20 au 23 mai 2013 : organisation d'une visite d'étude à l'Institution au profit des élèves du collège scientifique privé Maa'in.



28 mai 2013 : participation de l'Institution à l'émission radiophonique « massaat ida3a watanya ».

30 mai et 06 juin 2013 : participation de la Délégation régionale de l'Institution à Meknès-Tafilalet à la première et à la deuxième partie de l'émission radiophonique sur « l'Institution du Médiateur du Royaume ».

13, 20 et 27 juin 2013 : participation de la Délégation régionale de l'Institution à Meknès-Tafilalet à la troisième, quatrième et cinquième partie de l'émission radiophonique sur « l'Institution du Médiateur du Royaume ».

26 juin 2013 : participation de l'Institution à l'émission « koun 3la baal », diffusée par la Station Radio régionale d'Oujda.

27 juin 2013 : participation de l'Institution à une émission diffusée par la radio nationale, traitant de l'accueil des marocains résidants à l'étranger à l'occasion de l'ouverture de l'opération Transit 2013.

Régularisation d'une situation administrative au sein du Ministère de l'éducation nationale

Partant de la répartition des plaintes selon la catégorie des cas soulignés dans les rapports annuels de l'institution, on constate que les plaintes à caractère administratif viennent en tête de liste, et à titre d'illustration leur nombre a atteint successivement 988 cas en 2011 et 1143 cas en 2012.

Dans ce cadre, et afin de présenter des requêtes concrètes pouvant servir de cas d'espèce, nous proposons le cas suivant :

Monsieur (H.J) Professeur de l'enseignement collégial, a soumis à l'Institution du Médiateur du Royaume une requête à l'encontre du Ministère de l'éducation nationale dans laquelle il se plaint de la non-régularisation de sa situation administrative, et du retard affectant sa promotion à l'échelle onze qui devait, en principe, intervenir dès début juillet 2006.

Suite à l'étude préliminaire effectuée en conformité avec les règlements régissant l'action de l'institution, le Ministère de l'éducation a été contacté à cet effet. La réponse de son Inspection générale indique que la régularisation de la situation du plaignant ne peut être engagée, sous prétexte que l'intéressé n'a pas acquis la notation adéquate lui permettant de bénéficier de cette promotion.

La réponse étant considérée peu convaincante, le dossier a été soumis au comité mixte afin d'échanger les points de vue et d'examiner toutes les difficultés et les obstacles entravant la jouissance du plaignant de ces droits, outre la réflexion sur les solutions pertinentes à même de résoudre ce litige de manière définitive.

Dans ce cadre, l'administration concernée a été convaincue que le plaignant remplit réellement les

conditions réglementaires nécessaires à sa promotion au choix et qu'il dispose de la note lui permettant d'intégrer la liste finale des personnes promues. Afin de redresser cette erreur, elle a envoyé une lettre au Chef du gouvernement en vue de solliciter son autorisation permettant la promotion de l'intéressé au premier grade du cadre des professeurs de l'enseignement collégial au titre de l'année 2006, mesure appuyée par l'Institution dans sa correspondance au Chef du gouvernement qui a donné son accord pour régler la situation administrative de l'intéressé de manière exceptionnelle. Après visa du trésorier ministériel de l'arrêté du Ministère de l'enseignement national, l'intéressé a adressé une lettre de remerciements à l'institution pour la résolution définitive de son dossier.

En conséquence, nous devons mettre l'accent sur les constats tirés de l'analyse de ce cas. Il s'agit de:

- La réaction positive du Ministère de l'éducation nationale aux constats et conclusions de l'institution, en œuvrant à surmonter toutes les difficultés juridiques rencontrées pour permettre au plaignant d'acquiescer ses droits;
- L'implication du plaignant dans toutes les étapes d'examen de sa requête en l'informant des dispositions prises et en transmettant ses points de vue et ses positions aux instances concernées.
- L'efficacité du travail des comités mixtes en accélérant le rythme du traitement des cas compliqués.

Nabil Lahbib

**Cadre à la Section des études,
d'analyse et de suivi**

Parcours de la régularisation d'une plainte au niveau de la délégation régionale de Tanger- Tétouan au sein d'une commission mixte

Dans le cadre de la mise en œuvre des conclusions de la réunion tenue avec le Wali de la région Tanger-Tétouan, et celle du 05 juillet 2012, avec les Secrétaires généraux des arrondissements de la ville de Tanger, aux fins de promouvoir la coordination et la communication visant l'élaboration d'une méthodologie du travail appuyant le rôle de l'Institution du Médiateur du Royaume sur le plan régional dans le cadre de ses relations avec les agents d'autorité et les Présidents des collectivités territoriales, il a été convenu d'un outil permettant d'examiner sur le terrain les autorisations accordées, ainsi que l'exécution des décisions administratives concernant l'arrêt et la démolition. Ce mécanisme est géré par une commission mixte composée des représentants de tous les secteurs, et d'un représentant de ladite délégation.

Cet outil a permis donc d'aboutir à des résultats positifs, et nous proposons à titre d'illustration un cas pratique concernant la satisfaction d'une plainte suite à la participation du représentant de la délégation régionale de l'Institution dans une commission mixte afin de constater l'état des lieux, objet de ce litige:

Dans le cadre du traitement de la plainte du requérant et consorts concernant le préjudice causé par la non exécution de l'ordre immédiat d'arrêter les travaux exécutés dans la copropriété dans un immeuble à Tanger;

Une lettre a été adressée au Wali de la Région qui a indiqué dans sa réponse qu'il ne s'agissait pas de travaux en cours, mais plutôt d'une porte construite sans autorisation administrative, et qu'un procès-verbal de constat et d'audition a été dressé à cet effet pour être envoyé au Président de l'arrondissement de Tanger pour attribution.

L'Institution a été invitée à prendre part à la réunion tenue au siège de la Wilaya de la Région, afin de statuer de façon définitive sur ce dossier, compte tenu de l'absence de toute réponse des services du Conseil d'arrondissement de la ville malgré les nombreuses lettres de rappel qui lui ont été adressées à ce propos. Au cours de cette réunion, il a été convenu qu'une commission ad hoc se déplace pour s'enquérir des lieux objet du litige afin de s'assurer de la réalité de la situation in situ;

La commission technique s'est déplacée en conséquence sur les lieux le 31 janvier 2013 à 11h et il s'est avéré qu'il s'agit d'une lingerie d'une superficie de 12m², située sur le toit d'un immeuble. La personne objet de la plainte a enlevé une porte métallique fixée auparavant et fermé cette issue par des briques et du ciment, tout en créant un accès reliant son appartement à ce local;

Lors de l'audience de cette dernière, sur l'infraction commise, elle a déclaré que le local concerné était abandonné et que son plancher a été l'origine d'infiltration de l'eau vers son appartement, ce qui l'a obligée à le restaurer et à fermer sa porte afin d'éviter tout dégât, mais sans avoir reçu l'autorisation légale;

A la lumière de qui précède, la commission a recommandé la remise du local dans son état initial par la contrevenante, dans un délai de cinq jours, délai qui a respecté et appliqué les recommandations de la commission mixte.

Délégation régionale de l'Institution du Médiateur du Royaume de Tanger- Tétouan