



Institution du Médiateur du Royaume

Lettre d'information

Numéro 17

Avril - Août 2016



A l'occasion des fêtes du Trône et de la Jeunesse, le bâtonnier M Abdelaziz BENZAKOUR, Médiateur du Royaume, présente à Sa Majesté le Roi Mohammed VI, que Dieu le glorifie, en son nom propre et au nom de l'ensemble du personnel de l'institution, ses meilleurs vœux de bonheur et de santé. Et implore le Tout Puissant de faire de cette date un jalon de bon augure pour Sa majesté, de bonheur et de quiétude pour la famille royale, ainsi que de progrès et de prospérité pour le peuple marocain sous la conduite éclairée de Sa Majesté.

Sommaire

Actualités	5
Activités	7
Coopération et Partenariat	9
Formation	12
Publications	16

Agenda

Du 22 au 25 novembre 2016 :
Session de Formation au profit des membres des deux associations AOMF et AOM sous le thème : « les droits des enfants migrants »

Comité de rédaction :

Melle Houda Ait ZIDANE

Mme Kaoutar SEKKAT

M. Mohamed SEBAR

Traitement de texte :

Mme Mefrah Imane

Adresse Electronique

communication@mediateur.ma

Fait marquant

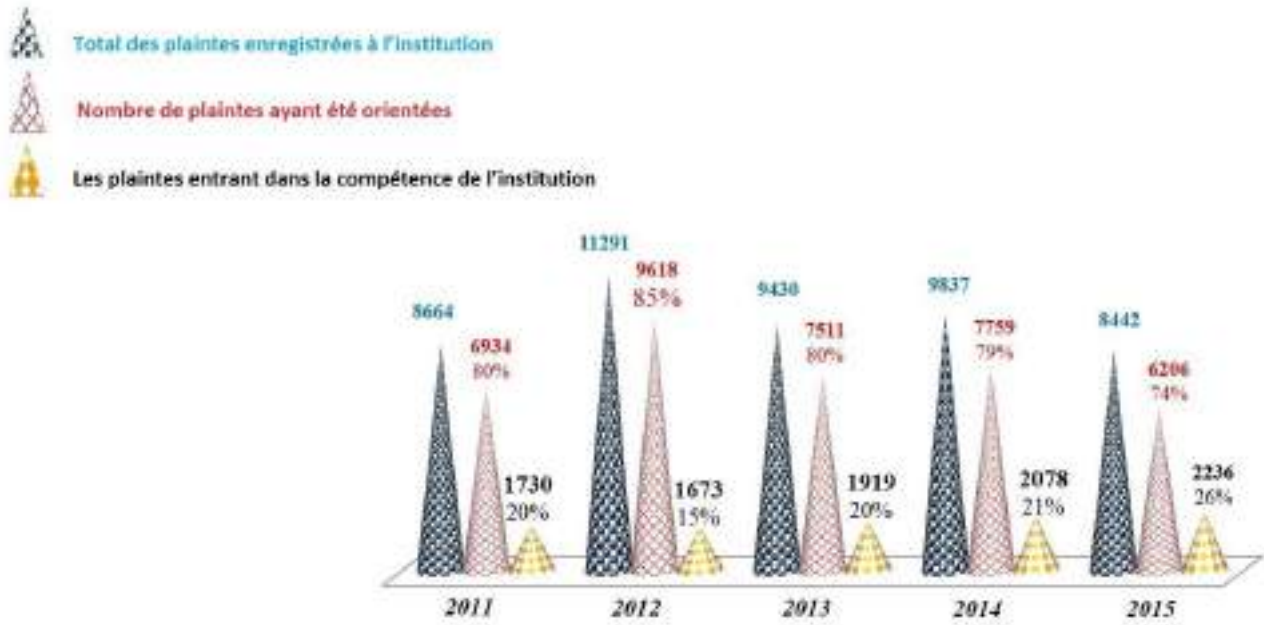
Publication du Rapport annuel au titre de l'année 2015

Le Médiateur du Royaume, Abdelaziz BENZAKOUR a soumis à Sa Majesté le Roi Mohammed VI- que Dieu l'Assiste- le Rapport annuel de l'Institution au titre de l'exercice 2015. Ce document est à présent consultable en ligne sur le site web de l'institution : www.mediateur.ma.

Le rapport relatif à l'année écoulée a été l'occasion de faire l'état des lieux de l'Institution sur la période quinquennale (2011-2015). On y retrouve ainsi : les évolutions qu'a subies l'institution depuis sa création, sans pour autant se limiter aux données chiffrées. Il essaie également d'évaluer le degré de satisfaction des usagers face aux prestations de l'administration. Le rapport a, en outre, fait état des réalisations achevées par l'institution dans le cadre de la politique de proximité et celle de simplification des procédures administratives.

Suite - Fait marquant

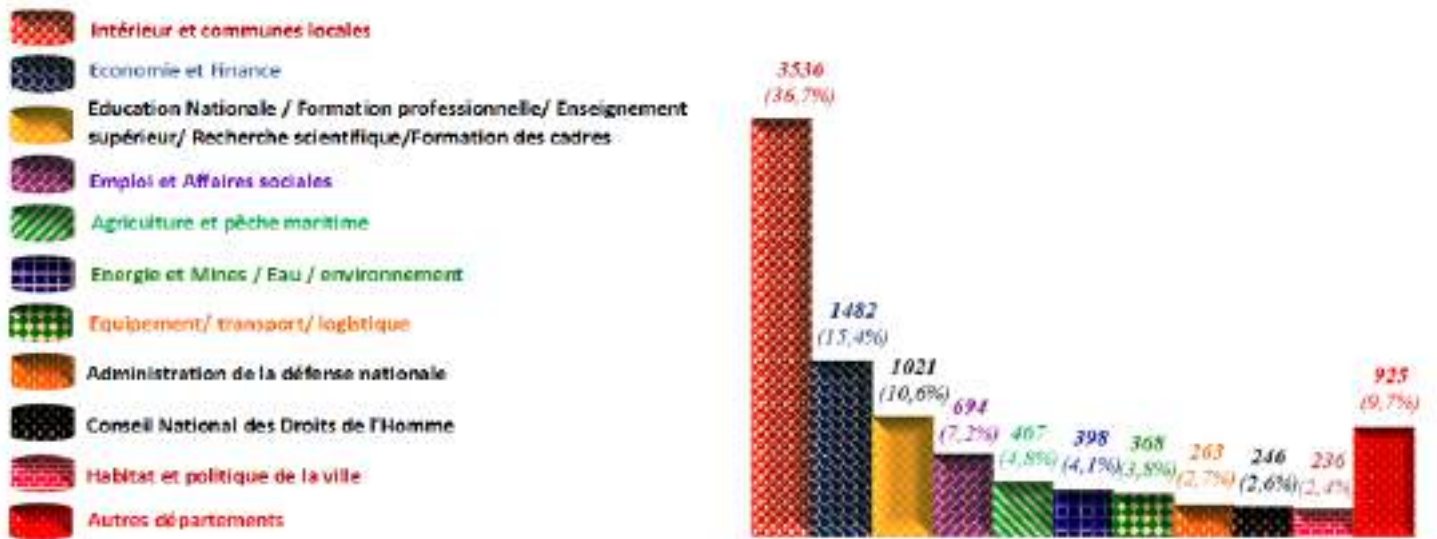
D'après le bilan des cinq années (2011-2015), on peut déduire que le nombre des plaintes qui n'entrent pas dans la compétence de l'institution a enregistré une baisse, et en contrepartie une évolution significative de celles entrant effectivement dans sa compétence, comme représentée par les diagrammes suivants :



Graph 1 : Bilan quinquennal de l'évolution du nombre de plaintes enregistrées à l'IMR



Graph 2 : Bilan quinquennal de la répartition des plaintes destinées aux administrations selon le sort qui leur a été réservé



Graph 3 : Bilan quinquennal de la répartition du nombre total des plaintes selon les départements concernés au niveau national



Graph 4 : Bilan quinquennal de la répartition du nombre total des plaintes selon leur nature

Concernant l'année 2015, l'Institution a reçu un total de 8442 plaintes, avec une baisse de 2,14%, dont seulement 2236 requêtes entrant dans sa compétence, le reste soit 6206 plaintes est essentiellement de nature et de sujet n'entrant pas directement dans que la compétence de l'institution.

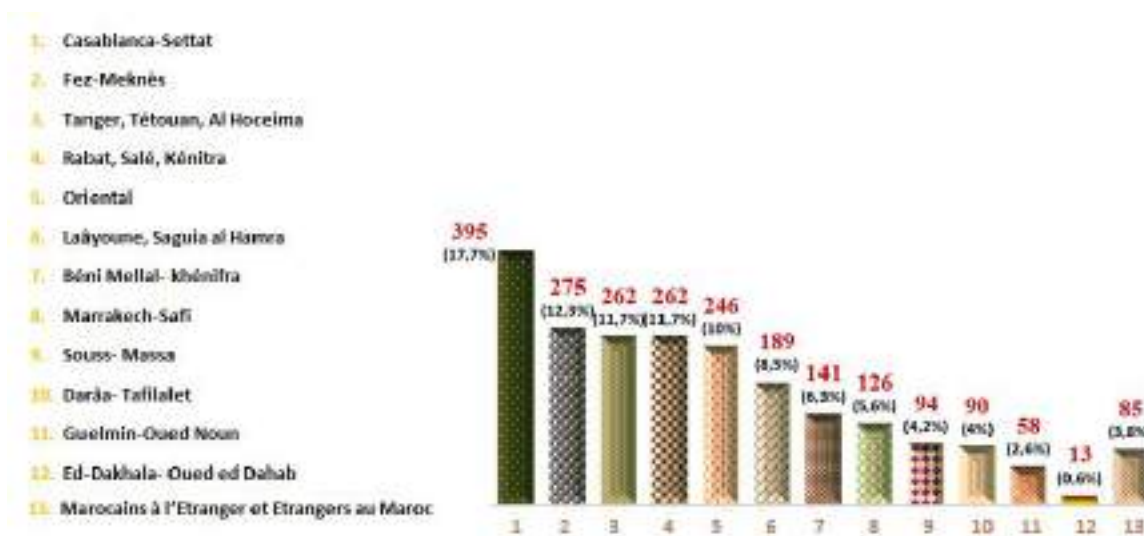
Il n'en demeure pas moins vrai que, l'institution a accordé toute l'attention nécessaire à ces plaintes à travers l'orientation et le conseil de ses dépositaires.

S'agissant des résultats réalisés au cours de cette année, quelques 390 plaintes ont été résolues, alors que 435 requêtes n'ont pu être réglées à l'amiable pour faire l'objet de

recommandations et de décisions émises à leur égard. les plaignants de 112 plaintes ont été orientés vers les parties compétentes afin d'y mettre fin. Il s'est avéré en outre que 34 plaintes ont été déjà soumises à la justice. Les 755 requêtes restantes quant à elles sont en cours d'instruction.

Pour 1910 cas, des décisions et recommandations ont été émises, réparties comme suit : 283 recommandations et 483 décisions de règlement, 406 décisions de rejet de la demande, 214 décisions d'orientation, 150 décisions de non-compétence, 150 décisions d'inadmissibilité et 162 décisions de classement.

Les plaintes sont réparties selon les régions en fonction du nouveau découpage régional. le graphique suivant montre la prépondérance des régions les plus concernées.



Graph 5 : Répartition du nombre total des plaintes selon la répartition régionale du Royaume au titre de l'année 2015

Outre les recommandations et décisions, le rapport annuel a fait état des propositions formulées au Chef du Gouvernement conformément aux textes en vigueur, à savoir :

- L'obligation de prévoir des rubriques budgétaires pour indemniser les dettes publiques ;
- L'élargissement du champ de scolarisation des détenus ;
- La révision de la procédure d'octroi des bourses de mérite dans les établissements de l'enseignement supérieur ;
- La révision de la procédure de remboursement des frais engagés lors d'accidents scolaires ;
- La reconsidération de la déchéance des droits des victimes vis-à-vis du Fonds de Garantie des Accidents de Circulation ;
- La reconsidération des Statuts du personnel de l'Entraide nationale ;
- L'accélération de la cadence de la liquidation administrative des Régies de Transports Urbains.

Allo Médiateur du Royaume

Le 1er avril 2016 a été témoin du lancement d'un service téléphonique du Médiateur du Royaume appelé « Allo Médiateur ». Ce service a été érigé en un centre pour recevoir les appels téléphoniques des usagers, permettant de connaître la nature de leurs dossiers et de faciliter le suivi de ceux dont l'institution a été précédemment saisie.

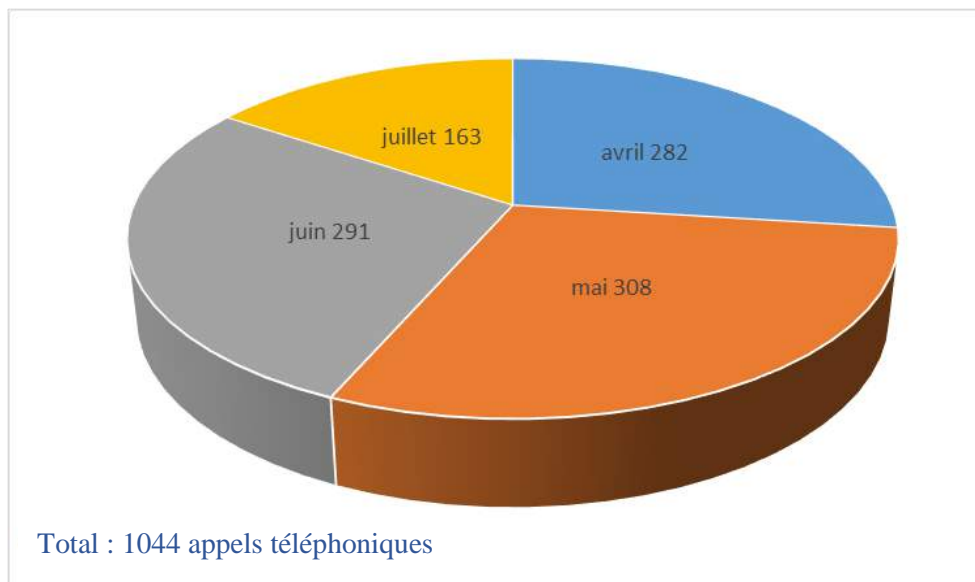
Il permet également de recueillir les informations utiles et donner les consultations juridiques appropriées

Il aide aussi à orienter ceux dont les plaintes n'entrent pas dans la compétence du Médiateur.

C'est ainsi que trois lignes sont dédiées à la réception téléphonique, ce sont les:

0537577705/ /0537577711/0537577700.

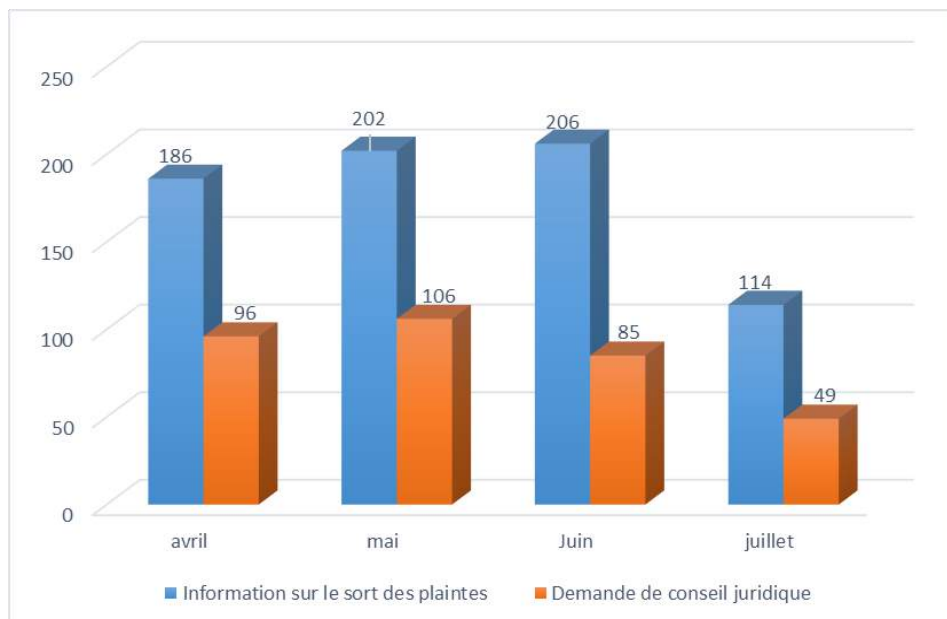
Il en résulte que ce service constitue à présent un dispositif de communication efficace et efficient, en rapprochant l'institution de ses usagers, où qu'ils soient, aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur du territoire national. Le centre chargé de la mise en œuvre de ce service téléphonique a été opérationnel et a recensé jusqu'à fin juillet 2016 un total de 1044 appels répartis selon le graphique suivant :



Graph 1 : Total des appels téléphoniques reçus par le centre Allo Médiateur du Royaume durant le quadrimestre – avril/juillet 2016.

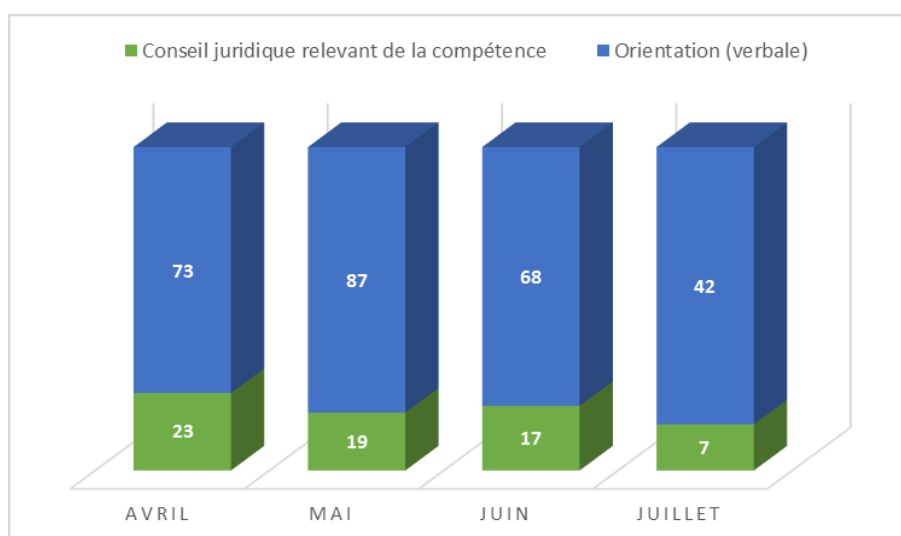
Nouveautés

La nature des appels téléphoniques reçus par l'institution varie entre les demandes de conseil juridique et celles relatives à l'information sur le sort des plaintes et doléances soumises à cette dernière.



Graph 2 : Nature et type des appels téléphoniques reçus par le centre.

En ce qui concerne les appels téléphoniques relatifs à la demande de conseil juridique, les plaignants ont été orientés dès lors que leurs plaintes ne relèvent pas de la compétence de l'Institution. Les requérants dont les plaintes se sont avérées de son ressort ont été invités à compléter leurs dossiers et à le lui transmettre afin qu'elles soient examinées au niveau central ou régional.



Graph 3 : Répartition des appels téléphoniques relatifs à la demande de conseil juridique

Visites

Le Médiateur du Royaume a reçu un ensemble de personnalités et de délégations et a tenu des séances de travail afin de faire connaître l'Institution, ses missions et ses activités. Ces visites constituent une occasion d'échanger les points de vue sur les bonnes pratiques spécifiques à chaque institution et d'examiner les perspectives de coopération :

12 avril 2016 : la Société Civile de Casablanca



14 avril 2016 : la Société Civile de Tanger



20 avril 2016 : le Président de Diwan Al Madhalim et d'Audit Générale du Soudan, M. Ahmed Abou Zaid



2 et 4 mai 2016 : le Médiateur de la République de la Côte d'Ivoire M. N'Golou Coulibaly

01 juin 2016 : le Président du Conseil de la transparence du Chili



10 aout 2016 : une délégation de la République du Congo Démocratique



Droit de l'Homme

L'Institution du Médiateur a participé à un ensemble d'activités qui entrent dans le suivi de notre pays des engagements internationaux relatifs aux droits catégoriels et thématiques. On peut en citer quelques-unes :

11 Avril 2016 : Table ronde tenue sur « le projet de loi 103-13 relatif à la violence à l'égard des femmes ».

23 Avril 2016 : Rencontre nationale sous le thème « Défendre les enfants contre la violence et l'exploitation »

10 Mai 2016 : Journée de communication en vue du suivi de la mise en œuvre des recommandations des Droits de l'Homme

Réunions

1^{er} Juillet 2016 : Réunion du comité de pilotage chargé de l'élaboration du projet d'exécution de l'initiative du Gouvernement Ouvert.

13 Juillet 2016 : Réunion relative à la présentation de l'étude de diagnostic de l'intégrité au Maroc et les outils qui y affèrent.

Formation

01/07/2016 : session de formation sur « la gestion technique des dossiers ».



Rencontres

04/05/2016 : Rencontre scientifique en coordination avec le forum des chercheurs sur les sciences administratives et financières de la faculté de droit de Rabat-Agdal, sur le sujet « la contribution de l'Institution du Médiateur du Royaume à la moralisation de l'administration publique »



11/04/2016 : Table ronde organisée par l'association marocaine Transparency-Maroc pour présenter un rapport sur « politiques et mécanismes de lutte contre la corruption : cas du Maroc »



Manifestations

06/04/2016 : Conférence de presse pour la présentation du rapport annuel de l'organisation Amnesty international au titre de l'année 2015 sur la peine de mort ;

11/04/2016 : Festival du film contre la peine de mort organisé par la Coalition marocaine pour l'abolition de la peine de mort à la salle du 7e art à Rabat ;

15/04/2016 : Préparation du rapport national de l'examen Périodique Universel (EPU) à la délégation interministérielle des droits de l'homme ;

15/04/2016 : Début du projet « l'avantage de la collectivité citoyenne » ;

27/04/2016 : Table ronde organisée par l'association Transparency –Maroc sur « la nouvelle instance central de prévention de la corruption » ;

03 au 5 mai 2016 : Travaux de réflexion sur la contextualisation de l'Agenda 2030 pour le développement durable ;

14/05/2016 : Conférence nationale organisée par l'observatoire méditerranéen du développement, de la Citoyenneté et de l'intégration des communautés à la ville d'Assilah ;

21/05/2016 : Conférence sur « quel rôle des institutions de bonne gouvernance, dans le renforcement de l'intégrité et la moralisation du service public au niveau locale », à la ville de Chefchaouen ;

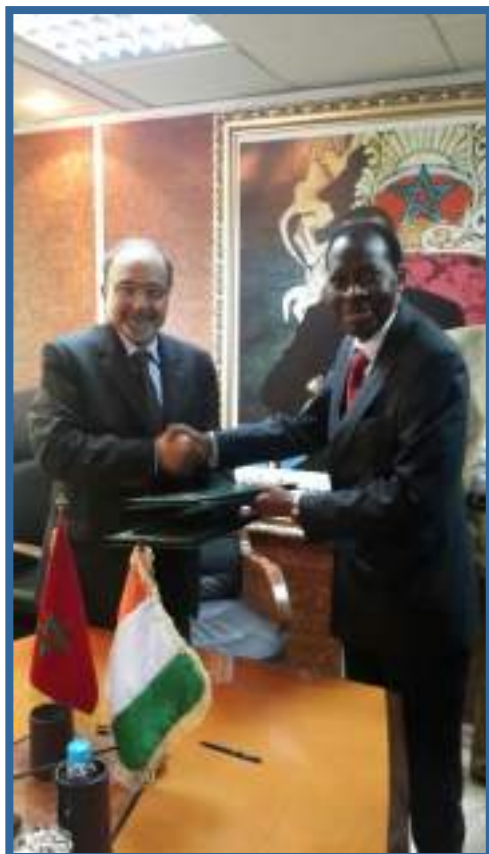
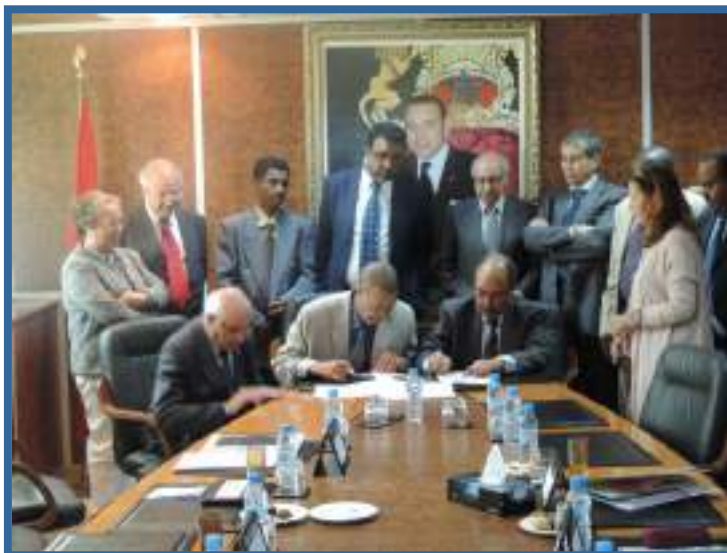
31/05/2016 : Rencontre sur « la transparence et la bonne gouvernance : Modèles d'accès à l'information ».

24/06/2016 : Conférence de présentation d'une étude analytique critique du projet de loi pénal, au regard du genre.

Signature de memoranda d'entente

Les relations d'amitié et de fraternité qui lient le Royaume du Maroc aux pays africains sont propices à réaliser leurs aspirations en matière de consolidation de leurs efforts dans de multiples domaines, et surtout ceux relatifs aux droits de l'homme et ses différents aspects. Conscients que ces droits doivent s'exercer dans leur aspect indivisible et universel, il est donc requis de coopérer avec ces pays ainsi que d'entretenir des relations avec les institutions homologues, à partir de valeurs et de principes communément admis, prenant racine dans l'héritage culturel respectif découlant des traditions et des conventions.

Dans ce sens, le Médiateur du Royaume, le bâtonnier Abdelaziz BENZAKOUR a signé deux Memoranda d'entente, respectivement les 21 février et le 24 février 2016 – pour une durée illimitée – avec chacun de Monsieur :



Ahmed ABOUZEID, le président de Diwan Al Madhalim et la Hisbah Publique du Soudan et Monsieur Nicholo COULIBALY, Médiateur de Côte d'Ivoire.

Les parties ont ainsi témoigné de leur disposition à coopérer dans les limites des compétences qui leur sont assignées, afin de permettre à ce que tout un chacun puisse utiliser les données de l'autre pour l'aider à mener à bien sa mission et améliorer par la même l'efficacité de ses interventions.

Une coordination est également établie, en ce qui concerne les réunions et les congrès aussi bien au niveau régional qu'au niveau international- mais aussi quant aux informations relatives aux : décisions, études, rapports, textes, législations, règlements et publications, y compris la fourniture de données concernant les grandes décisions et activités entreprises - au sein de chaque pays - aussi bien dans le domaine de la médiation institutionnelle, que de la protection et la promotion des droits de l'Homme.

Conférence sur « l'efficacité des interventions de l'Institution du Médiateur du Royaume dans la protection des droits »

Compte tenu de la place distinguée qu'occupe l'Institution du Médiateur du Royaume dans le paysage démocratique et celui des droits de l'Homme dans notre pays, une conférence a été tenue le mercredi 11 mai 2016 au siège de la Faculté des sciences juridiques, économiques et sociales –Souissi Rabat sur « l'efficacité des interventions de l'Institution du Médiateur du Royaume dans la protection des droits ».

Cette rencontre a été organisée dans le cadre du partenariat établi entre l'institution et cette faculté, et a connu la participation de professeurs et de spécialistes, ainsi que des représentants de départements ministériels, d'institutions nationales et ceux de la société civile, et ce afin d'enrichir le débat sur l'expérience de la médiation institutionnelle sur les plans national et international et de formuler des recommandations visant à développer son action d'une part, et de renforcer son efficacité et sa capacité à protéger les droits et à promouvoir l'intégrité et l'équité d'autre part.

Au cours de cet événement, une élite de praticiens et d'universitaires ont pu examiner la thématique selon une approche académique et une perspective de terrain basée sur le quotidien des citoyens et inspirée du traitement permanent des cas soumis, afin de mettre en place des visions claires permettant d'améliorer davantage la situation actuelle.

Le Médiateur du Royaume, Bâtonnier Abdelaziz BENZAKOUR, a souligné à cette occasion que la médiation institutionnelle, étant l'un des outils de protection des droits dont la mission principale est la défense des droits des usagers vis-à-vis de l'administration, ne se limite pas seulement au respect de la loi lors du traitement des plaintes, mais également à la conformité aux principes de Justice et d'Équité ainsi qu'à la préoccupation de veiller à la moralisation de l'administration, au sens large du terme.



Il a également indiqué que la médiation institutionnelle dans notre pays suit en parallèle l'évolution de l'intérêt accru accordé aux droits et libertés des citoyens pour qu'elle puisse

aboutir à sa conception actuelle. Elle est dorénavant dotée de nouvelles méthodologies de travail, de prérogatives et de compétences élargies en vue de rehausser l'efficacité de ses interventions et d'établir les règles de bonne gouvernance dans les services publics.

La conférence a enregistré trois interventions :

1. La première intervention présentée par M. Mohamed BENYAHYA, a abordé « la nature et les objectifs des institutions de médiation institutionnelle dans les expériences comparées en matière de protection des droits », Il a exposé les résultats d'une étude comparée des missions, prérogatives et moyens d'action des institutions de médiation institutionnelle vis-à-vis de l'administration publique, tout en se référant aux textes juridiques de création, conditions et modes d'élection de leurs présidents.
2. La deuxième intervention présentée par M. AL Hassan SIMOU sur « le rôle des décisions et recommandations émises par l'Institution du Médiateur du Royaume dans l'ancrage de la gouvernance et de moralisation du service public », au cours de laquelle l'intervenant a mis en exergue les cas de non-exécution des jugements à caractère administratif, tout en soulignant que ces cas sont en tête de liste par rapport à la répartition des plaintes soumises à l'institution. Il a également fait état de quelques recommandations émises à leur égard et le degré de réaction de l'administration à ce propos.
3. La troisième communication a été présentée par M. Abdelhafid ADMINOU Professeur de droit public sur « le renforcement du rôle de la médiation institutionnelle en vue de défendre les droits et l'ancrage des principes de gouvernance », où il a exposé une étude critique et analytique du rapport annuel de l'institution au titre de l'exercice 2014, tout en énumérant les difficultés auxquelles elle fait face et qui entravent l'accomplissement adéquat de ses missions. Il a également appelé à ce que les recommandations de l'institution aient un caractère contraignant pour que l'administration puisse réagir positivement à leur égard.



Rapport de la 17e formation des Collaborateurs des Médiateurs Membres de l'AOMF

Les collaborateurs des Médiateurs membres de l'AOMF au nombre de 23 participants de la Côte d'Ivoire, Haïti, Guinée, Togo, Mauritanie, Mali, Sénégal, Faso, Bénin, Tchad, Burundi, Maroc et pour les experts (au nombre de 8) de la Belgique, France, Québec et Tunisie, et le Maroc, se sont tous réunis du 17 au 19 mai à Rabat pour une 17^e Session de formation des Collaborateurs des Médiateurs membres de l'AOMF sous le thème: « **Objectifs et stratégies communicationnelles pour les Institutions de Médiation à l'heure du web social** ».

M. Abdelaziz Benzakour, Médiateur du Royaume et premier Vice-président de l'AOMF, a inauguré cette session en présentant les considérations essentielles liées au choix de ce thème à savoir :

- S'adapter aux évolutions rapides que connaît le monde des Technologies de l'information et de la communication (TIC) ;
- Faciliter l'accès à l'information à moindre coût ;
- Optimiser le travail.



Le Président de l'Institution, hôte de cette formation, a prôné la facilitation de la communication, qui constitue l'une des missions du Médiateur et de l'Ombudsman, et l'optimisation du travail de l'ensemble des collaborateurs des Médiateurs. Cela permet en effet d'enraciner les principes de bonne gouvernance ainsi que le renforcement de l'efficacité de la chose publique en cette époque de mutations constatées à l'échelle mondiale. Ainsi, notre stratégie de communication doit prendre en compte deux éléments : l'administration citoyenne et la protection de l'environnement.

Les objectifs de la session de formation ont été présentés par la Co coordinatrice, Mme Fatima Kerrich, de l'Institution du Médiateur du Royaume et M. David DENEVOYE du Médiateur de la Région Wallonie- Bruxelles :

Lors du premier module intitulé: **Quels outils pour performer de la communication interne et faire du personnel des ambassadeurs de l'institution ?**, l'intervenant M. Driss BELMAHI, de l'Institution du Médiateur du Royaume a entamé sa présentation par la définition du web social en soulignant qu'il s'agissait d'une version basée sur l'accès libre et le partage social ayant notamment pour objectif la création, la publication, le partage et la collaboration.

Il a noté que la communication interne constitue l'essence de l'existence des institutions de médiation, soulignant que des valeurs véhiculées par les institutions de médiation, à savoir Excellence-Qualité/ Leadership-Exemplarité.

L'expert a fourni par la suite une définition de la communication interne comme étant l'ensemble des actes de transmission d'information qui se produisent au sein d'une institution,

permettant ainsi la transmission du savoir, le partage de l'information, la sensibilisation et la motivation ainsi que la préparation et l'accompagnement du changement et ce afin de garantir le bien-être, l'épanouissement du personnel et la cohésion au sein de l'institution.

Il a également distingué deux modes de communication interne : une communication instruite, ou autrement dit imposée, et une communication construite, c'est à dire une communication concertée et participative.

Il a mis l'accent sur l'importance de la temporalité de la communication notamment la communication dans les meilleurs délais possibles, la réduction de l'incertitude et l'importance de la veille législative et réglementaire.

Le deuxième module, présenté par Mme GHARBI Najet du Médiateur administratif de la Tunisie a porté sur la thématique : « **Les prescripteurs de médiation et les relations avec les administrations pour valoriser l'institution et augmenter sa notoriété ainsi que son efficience avec ses partenaires privilégiés** ».

Les prescripteurs sont ceux qui sont investis d'une véritable mission de médiation, peuvent influencer et donner des conseils en la matière.

Outre les missions et compétences classiques incombant aux médiateurs, elle a ajouté que le Médiateur se trouve face à de nouvelles missions à savoir la contribution à la mise en œuvre des principes du gouvernement ouvert et la participation au développement et à l'instauration de la démocratie administrative, d'où la nécessité de déployer de nouveaux partenaires tels que les universités et les organisations de la société civile.

Une autre vision des prescripteurs a aussi été déclinée : les prescripteurs qui représentent des intermédiaires, généralement ceux-ci sont au contact avec les citoyens, et constituent des relais pour les informations concernant le Médiateur.

Ainsi, faut-il constamment tisser des liens et entretenir un dialogue régulier avec : la classe politique, les administrations, les organisations de la société civile pour arriver à instaurer un climat de confiance entre les différentes parties prenantes.

Le troisième module présenté conjointement par M. Gabriel Toure du Médiateur de la République du Guinée, Mme Marianne Lacharrière du Défenseur des droits de France et M. Mohamed BENYAHYA, du Médiateur du Royaume, a traité le thème suivant : « **Les opportunités et menaces : le défi des nouvelles Technologies** » a été présenté conjointement par trois experts :

Le premier intervenant a donné une définition du concept « les nouvelles technologies », tout en soulignant que ces moyens sont mis gratuitement à la disposition des institutions



d'Ombudsmans et de Médiateurs leur permettant d'optimiser la qualité de leur travail et de communiquer avec leurs interlocuteurs et partenaires potentiels.

Toutefois, l'utilisation de ces nouvelles technologies constitue une arme à double tranchant, ils permettent aux institutions de médiation d'automatiser leur processus de gestion des plaintes, de mieux communiquer et d'atteindre un public plus large au niveau de la diffusion de l'information, et une aisance de communication et d'interaction avec la cible sur les réseaux sociaux.

Pour sa part, la deuxième intervenante a entamé sa présentation en fournissant des statistiques sur le nombre d'utilisateurs des web sociaux à travers le monde notamment Facebook, Tweeter et Instagram.

Elle a indiqué dans ce cadre que la rapidité de ces moyens joue en leur faveur par rapport aux média traditionnels (presse écrite) tout en ajoutant que leur utilisation par les institutions de médiation renforce leur image et notoriété.

Elle a également souligné l'importance de la temporalité en terme de publication sur les réseaux sociaux et d'interaction avec le grand public notamment à travers la fixation d'un calendrier de publication (ex : journée de la femme, rentrée scolaire...) mais cette action doit se faire de manière attentive, sans précipitation et avec prudence afin d'éviter les risques potentiels.

Pour sa part, le troisième expert a donné une définition du concept « données à caractère personnel » et la manière idéale de les exploiter :

Il a expliqué la signification des données sensibles, englobant les données communiquées aux institutions de médiation, les données exigées par les textes de l'institution et l'identité du plaignant ou de requérant (domicile, téléphone, coordonnées...)

Il a noté dans ce cadre que la majorité des institutions d'ombudsmans ne prévoit pas la protection des données à caractère personnel, à l'exception du Protecteur du citoyen du Québec et l'Ombudsman grec.

Il a ensuite mis en évidence le cadre juridique relatif à la protection des données à caractère personnel à savoir les lois nationales (cas du Maroc : Loi 09-08, Dahir du février 2009), la jurisprudence, la résolution de l'ONU de 1990, les directives

européennes de 1995, les standards de Madrid de 1995, parmi d'autres instruments juridiques, tout en soulignant que dans des pays hors de la Francophonie, les pouvoirs publics ont opté pour le modèle d'Ombudsman ou de Médiateur doté de prérogatives de protection de ces données.

Le quatrième module a abordé le thème de **la communication de crise- les atouts d'une bonne gestion de la communication avec les médias et les partenaires**. Il a été présenté par Mme Marie Muselle de la Belgique et Mme Sophie Zagre du Médiateur Burkinabais.

La première experte a souligné qu'il y a des exigences de transparence de la part de l'autorité de manière à communiquer efficacement avant, pendant et après la crise. Pour cela, il faut utiliser différents canaux et ne jamais négliger le rôle des images et leur interprétation car si internet regorge de bénéfiques, il y aussi des contraintes. Il est nécessaire, en temps de crise d'impliquer tous les partenaires et en cela les citoyens constituent des véritables acteurs

qui relaient l'information et qui dans la plupart des cas prônent à leur tour l'étendue de la prévention et de la protection.

Pour ce qui est de la deuxième communication, deux expériences relatives à des communications de crise vécues par le Médiateur du Faso: l'une est relative à la crise universitaire 1996-1997, étant une plate-forme de revendications estudiantines portant essentiellement sur l'extension de leurs avantages, boursiers sociaux et économiques. La deuxième crise de nature socio-politique a porté sur l'insurrection populaire des 30 et 31 octobre 2014 intervenue au Burkina Faso, ou « le Président de la Transition Burkinabais a invité le Médiateur du Faso à s'impliquer pleinement dans le processus de la réconciliation entamé par le Gouvernement ».

Lors du troisième jour de la formation, un cinquième module présenté par deux experts a eu pour thème « **Recommandations, trucs et astuces pour un plan de communication efficace** », Mme Joane Trudel du Protecteur du Citoyen du Québec a indiqué qu'il n'existe pas de plan de communication universel; faut-il élaborer un outil de planification stratégique (à travers le SMART), arborant une vision, des orientations et des objectifs de l'institution ? Cela nécessite donc une démarche analytique rigoureuse.

L'exemple marocain de l'E-Gov étant un chantier ouvert de mutualisation des applications (actuellement à 4) portant également sur d'autres actions et grandes œuvres publiques, a été présenté par Mme CHAKRI Samia du Ministère de l'industrie, du commerce, de l'investissement et de l'économie numérique.

Elle a souligné que cette application est consultable au niveau de plusieurs organismes et permet de réduire les coûts, sonder les indicateurs.

En outre, elle a donné trois exemples dans l'utilisation de cette plateforme, à savoir la gestion des réclamations, la gestion des questions parlementaires ainsi que la gestion des RDV des hôpitaux publics (à laquelle a été décerné un prix).

Les débats et les échanges ont été enrichis par la présentation des recommandations telles que la plateforme électronique regroupant les médiateurs ; la professionnalisation du métier de la médiation, le bon usage du web social tenant compte que la majorité des pays présents étaient d'origine africaine avec des spécificités culturelles et techniques, de l'analphabétisme et du retard technologique.



Publication du 7e n° de la revue de l'Institut du Médiateur du Royaume



صدور العدد السابع من مجلة مؤسسة وسيط المملكة

Pour consulter les numéros précédents, veuillez-vous reporter au site web de l'IMR

للاطلاع على الأعداد السابقة، يمكن مراجعة الموقع الإلكتروني لمؤسسة وسيط المملكة

