

Royaume du Mazoe
Institution du Médiateur

Le Règlement Intérieur
de L'Institution du
Médiateur

Règlement Intérieur de
de l'Institution du Médiateur

Texte publié au Bulletin Officiel numéro 6054
du 16 rejeb 1433 (07 juin 2012)

Vu les dispositions de l'article 179 de la Constitution;

Vu le dahir n° 1-11-25 du 12 Rabii II 1432 (17 mars 2011) portant création de l'Institution du Médiateur, et notamment son article 53;

Après la haute approbation Royale du projet de règlement intérieur de l'Institution du Médiateur;

Le règlement intérieur, dont le texte suit, est mis en application.

Chapitre premier: Dispositions générales

Article premier

Outre les dispositions générales objet de ce titre, le présent Règlement Intérieur, comprend les dispositions relatives à :

- l'organisation centrale de l'Institution;
- les médiateurs régionaux et les délégués locaux;
- l'initiative spontanée (l'auto-saisine) de l'Institution et le traitement des plaintes, des doléances et des demandes de règlement;
- les rapports du Médiateur;
- les fonctionnaires et les employés de l'Institution;
- l'organisation financière et comptable de l'Institution;
- les dispositions finales.

Article 2

On entend par certains termes utilisés dans les dispositions du présent Règlement Intérieur ce qui suit :

■ **l'Institution** : l'Institution du Médiateur.

■ **l'Administration** :

- les administrations publiques, qu'elles soient centrales, régionales provinciales ou locales;

- les collectivités territoriales, qu'il s'agisse de régions, ou de préfectures, de provinces, ou de communes urbaines ou rurales;

- les établissements publics et les organismes dotés de prérogatives de la puissance publique;

- les entreprises et les organismes soumis au contrôle financier de l'Etat;

■ **les usagers** : les personnes ayant affaire à l'Administration;

■ **les plaintes et doléances** : les demandes adressées au Médiateur par les personnes physiques ou morales, marocaines ou étrangères, agissant à titre individuel ou collectif, pour solliciter son intervention auprès de l'Administration concernée, afin de redresser un préjudice qu'ils auraient subi, en raison d'une décision explicite ou implicite, d'un agissement, d'un acte ou du refus d'un acte, ou de l'une de ses activités, qui seraient contraires aux règles de droit et aux principes de Justice et d'Equité.

■ **les demandes de règlement** : les demandes visant un règlement amiable et équitable d'un différend opposant l'Administration et l'un des usagers;

■ **l'interlocuteur permanent**: la personne désignée par

l'Administration, si ce n'est son chef lui-même, pour assurer la bonne coordination, la communication et le suivi de ses rapports avec les services de l'Institution du Médiateur, choisie parmi ses responsables jouissant du pouvoir de décision au sujet des plaintes, des doléances et des demandes de règlement qui lui sont transmises par l'Institution.

Article 3

L'Institution du Médiateur est une institution nationale, indépendante et spécialisée, ayant pour mission, dans le cadre des rapports entre l'Administration et les usagers de :

- défendre les droits;
- contribuer à renforcer la primauté de la loi;
- faire rayonner les principes de justice et d'équité;
- veiller à propager les valeurs de moralisation et de transparence dans la gestion des services publiques;
- veiller à la promotion d'une communication efficiente entre l'Administration et les usagers.

Article 4

Le Médiateur est le Président de l'Institution, son représentant légal et son porte parole officiel, qui la représente auprès de l'Etat et toutes les instances nationales et étrangères, tant à l'intérieur du pays qu'à l'extérieur et qui agit au nom de l'Institution.

Article 5

Le Médiateur peut déléguer, sous son autorité et par décisions spéciales, une partie de ses attributions au secrétaire général de l'Institution ou à ses délégués spéciaux, aux médiateurs régionaux ou aux chefs de divisions.

Les attributions déléguées sont précisées, dans chaque cas.

Article 6

Il est créé auprès du Médiateur une instance de consultation dépendant directement de lui.

Les membres de cette instance, sont chargés collégalement ou individuellement, selon les cas, des missions suivantes :

- émettre leur avis sur les questions soumises par le Médiateur et de donner les consultations demandées à leur sujet;
- préparer des études, des rapports et mener, à la demande du Médiateur, des recherches sur des sujets déterminés ou des affaires à caractère particulier.

Article 7

L'instance de consultation est composée de conseillers et d'experts, choisis parmi les personnalités reconnues pour leurs compétences, expertise et expérience dans les domaines juridique, administratif ou financier et autres ayant trait aux attributions de l'Institution du Médiateur.

Les missions individuelles et la situation des conseillers, membres de l'instance de consultation, sont fixées par décisions particulières du Médiateur.

Le Médiateur peut, en cas de besoin, consulter de manière occasionnelle, des experts spécialisés en dehors de l'instance de consultation.

Article 8

Conformément à l'article 48 du Dahir portant création de

l'Institution, le Médiateur choisit un membre de son personnel pour diriger son cabinet.

Le cabinet du Médiateur est chargé notamment des missions suivantes :

- suivre les affaires à caractère général ou particulier, qui ne sont pas du ressort des autres structures de l'Institution;
- veiller à prendre les mesures concernant les manifestations de l'Institution que préside le Médiateur ou celles auxquelles il participe;
- veiller à prendre les mesures appropriées pour les communications du Médiateur, ses audiences et ses déplacements.

Chapitre II: L'organisation centrale de l'Institution

Article 9

Le Médiateur est assisté, dans l'exercice de ses attributions :

- au niveau central, outre les délégués spéciaux, d'un secrétaire général, de chefs de divisions et de chefs d'unités;
- au niveau régional, de médiateurs régionaux, assistés en cas de besoin par des délégués locaux.

Section première: Les Délégués Spéciaux

Article 10

Les Délégués Spéciaux mentionnés ci-après, sont chargés, chacun dans le domaine de ses compétences, du suivi des affaires que leur soumet le Médiateur et de prendre toutes mesures nécessaires pour leur règlement.

Premièrement : Le Délégué Spécial chargé de faciliter l'accès aux informations administratives

Article 11

Le Délégué Spécial chargé de faciliter l'accès aux informations administratives veille :

- à ce que toute personne, ayant un intérêt personnel légitime, puisse exercer le droit d'obtenir de l'Administration, conformément à la législation et à la réglementation en vigueur, les informations qu'elle souhaite, indépendamment de leur contenu, du lieu de leur conservation, de leur forme ou leur support et, en cas de besoin, des copies ou photocopies des documents ou des instruments contenant ces informations;
- à la prise de toutes les mesures appropriées pour la garantie de ce droit, en coordination avec les interlocuteurs permanents.

Article 12

Seul celui qui a un intérêt direct dans un dossier ou une affaire le concernant, peut recourir au Médiateur ou au délégué spécial pour obtenir une information administrative, en précisant de manière claire le but recherché à travers l'information demandée.

Article 13

Le Médiateur procède au classement des demandes d'informations administratives injustifiées, ou dont le caractère abusif est perceptible de son caractère répétitif ou systématique.

Article 14

Il n'est pas permis de dénaturer l'information obtenue, ou de l'utiliser en dehors du but indiqué dans la demande y afférente.

Article 15

Lorsque l'Administration ne donne pas suite à la demande d'information souhaitée, pour n'importe quel motif, et si l'Institution est persuadée de l'existence de l'intérêt personnel légitime du plaignant, le délégué spécial concerné demande à l'Administration de lui faire parvenir, dans le délai qu'il fixe, des copies ou photocopies des documents ou instruments réclamés, quel que soit leur support matériel afin de les transmettre au requérant, sauf s'il s'agit d'information à caractère confidentiel, en vertu de la loi.

Article 16

Si les informations demandées revêtent, de par la loi, un caractère confidentiel, il appartient à l'Administration concernée, au cours du délai qui lui est fixé, d'en fournir la preuve au Médiateur.

Si ce dernier s'aperçoit que le comportement administratif au sujet des informations demandées est contraire, en lui-même ou par ses effets, aux principes de Justice et d'Équité et qu'il entraîne au plaignant un préjudice, il demande à l'Administration concernée, directement ou par l'intermédiaire du délégué spécial, de prendre toutes les mesures nécessaires à la réparation du préjudice.

Article 17

Ne peuvent être considérées parmi les informations administratives accessibles :

- les actes des instances judiciaires revêtant un caractère confidentiel;
- les actes préparatoires de la prise de décisions administratives;
- les données à caractère personnel, telles qu'elles sont fixées

par les textes relatifs à leur protection.

Article 18

Le Délégué Spécial concerné, agissant en collaboration avec l'Administration, doit s'assurer de la transparence de ses rapports avec les usagers et de la facilitation de leur information des décisions et des circulaires en vigueur, ainsi que des autres documents comportant les instructions administratives dans le domaine concerné.

Deuxièmement: Le Délégué Spécial chargé du suivi de la simplification des procédures administratives et de l'accès aux services publics

Article 19

Le Délégué Spécial chargé du suivi de la simplification des procédures administratives doit, sur la base des conclusions du traitement des plaintes et des doléances soumises à l'Institution du Médiateur et en coordination avec les interlocuteurs permanents dans les diverses administrations, rechercher les formes adéquates pour la simplification des procédures administratives et le renforcement des initiatives de prévention et de lutte contre la corruption, ainsi que pour l'enracinement de l'application des principes déontologiques obligatoires dans l'ensemble des services publics et la consécration des mesures de bonne gouvernance administrative.

Article 20

Le Délégué Spécial concerné est chargé, en coordination avec les interlocuteurs permanents, de fixer les règles de :

- l'amélioration, par des personnes qualifiées, des conditions de communication et d'accueil dans tous les services relevant des administrations, en réagissant avec transparence et dévouement aux sollicitations des usagers et en accordant aux personnes en situation de précarité l'attention nécessaire;

- la bonne orientation des usagers;

- l'amélioration du niveau de communication et d'accueil permettant à l'Administration de maintenir son rôle de prestataire de services publics au profit de tous et de préserver la dignité et les intérêts légitimes de l'utilisateur en toute transparence et intégrité;

- la clarté et l'intelligibilité des correspondances administratives et leur accompagnement de toutes les indications utiles à la sauvegarde des droits et des obligations de l'utilisateur;

- la généralisation de la culture du service public, en imprégnant toutes les personnes qui y opèrent, de l'idée qu'ils sont au service des usagers et non l'inverse.

Article 21

Le Délégué Spécial concerné doit, en coordination avec les interlocuteurs permanents, établir un programme d'action annuel précisant les mécanismes d'application des mesures prévues dans l'article 20 ci-dessus, ainsi que les moyens et les méthodes de son évaluation.

Article 22

Le Délégué Spécial concerné tient avec les interlocuteurs permanents deux réunions annuelles, dont les dates sont fixées par le Médiateur, et chaque fois qu'il s'avère nécessaire. Elles portent sur le contrôle et le suivi de l'exécution du programme d'action arrêté, l'évaluation des résultats et son redressement le cas échéant.

Article 23

Le Délégué Spécial concerné facilite, en coordination avec les interlocuteurs permanents, l'accès des personnes aux prestations publiques chaque fois que les conditions légales, prévues pour en bénéficier auprès du service compétent, sont satisfaites.

Article 24

Le Délégué Spécial concerné veille, lors des actions relatives à la facilitation de l'accès aux prestations publiques, au respect du principe d'égalité entre les usagers et à éviter toute discrimination pour bénéficier de ces prestations.

Troisièmement : Le Délégué Spécial chargé du suivi de l'exécution des décisions judiciaires rendues à l'encontre de l'Administration

Article 25

Le Délégué Spécial chargé du suivi de l'exécution des décisions judiciaires rendues à l'encontre de l'Administration doit, en collaboration avec les interlocuteurs permanents des différentes administrations et, le cas échéant, avec l'interlocuteur permanent des services relevant de la Présidence du Gouvernement:

- prendre les mesures effectives visant l'apurement rapide de l'exécution des décisions définitives restées en souffrance;
- établir, en cas de nécessité, un calendrier acceptable pour l'exécution de chaque décision et d'en aviser le requérant.

Article 26

Le Délégué Spécial concerné doit, par délégation du Médiateur, accélérer les procédures de règlement par voie de conciliation

entre les deux parties, dans le cas où le requérant exprime son souhait de surmonter rapidement les éventuels obstacles entravant momentanément l'exécution.

Quatrièmement : Dispositions communes aux Délégués Spéciaux.

Article 27

Les délégués spéciaux peuvent présenter au Médiateur des propositions de réforme des textes législatifs ou réglementaires liés aux domaines de leurs compétences.

Article 28

Les délégués spéciaux adressent, tous les six mois, au Médiateur un rapport sur le bilan de leur activité ainsi que, le cas échéant, des rapports spéciaux sur les situations revêtant un caractère spécifique.

Section II: Les Comités Permanents de Coordination et de Suivi

Article 29

Le Médiateur et le chef de l'administration concernée désignent leurs représentants dans les comités permanents de coordination et de suivi entre l'Institution du Médiateur et l'ensemble des administrations à condition que les interlocuteurs permanents et, le cas échéant, les délégués spéciaux y siègent en tant que membres. Les réunions de ces comités sont présidées par la personne désignée par le Médiateur.

À l'invitation de ce dernier, ou sur proposition de l'administration concernée, ces comités tiennent au siège de l'Institution une

réunion ordinaire, au moins une fois tous les trois mois et, chaque fois que nécessaire.

Le Médiateur fixe l'ordre du jour des réunions ordinaires, qui est notifié à l'interlocuteur permanent, au moins une semaine avant la date de chaque réunion.

Le secrétariat des comités précités est assuré par l'un des cadres de l'Institution, lequel établit les procès-verbaux à l'issue de leurs réunions et les adresse au Médiateur ainsi qu'au chef de l'administration concernée.

Article 30

Les comités permanents de coordination et de suivi sont chargés de :

- veiller au sort réservé aux plaintes et doléances dont le règlement n'a pu être effectué;
- rechercher les voies susceptibles de permettre de surmonter les difficultés entravant le règlement des affaires en suspens ;
- accélérer la recherche des solutions nécessaires pour le règlement des affaires délicates sur de saines bases légales, ou cohérentes avec les principes de Justice et d'Équité.

Article 31

Outre leurs compétences définies à l'article 30 ci-dessus, les comités permanents de coordination et de suivi, constituent d'une manière générale un mécanisme de concertation, de consultation et de coordination, notamment pour :

- l'amélioration de l'accueil dans les services publics ;

- la simplification des procédures administratives et des mesures d'accès aux prestations publiques ;
- l'amélioration de la qualité des prestations publiques offertes aux usagers ;
- la garantie de la réalisation de l'égalité et d'égalité des chances ;
- le rayonnement de la culture du service public et l'enracinement des valeurs de l'administration citoyenne.

Article 32

Le Médiateur peut, en cas de besoin, par décision spéciale, créer au niveau régional un comité présidé par le médiateur régional pour la recherche des voies de règlement rapide des plaintes et doléances en souffrance.

Le médiateur régional adresse au Médiateur un rapport sur les travaux dudit comité.

Section III: Les Structures administratives centrales

Article 33

L'administration centrale de l'Institution du Médiateur comprend les entités suivantes :

- le secrétariat général ;
- la division des études, de l'analyse et du suivi ;
- la division de la communication, de la coopération et de la formation ;
- la division des ressources humaines et des affaires

administratives et financières ;

- la division du traitement informatique, des statistiques et de la documentation.

Premièrement : Le Secrétariat Général

Article 34

Le Médiateur est assisté dans l'accomplissement de ses missions et, sous son autorité, d'un secrétaire général de l'Institution.

A cette fin, celui-ci :

- veille à fournir à l'instance de consultation, aux délégués spéciaux et aux comités permanents de coordination et de suivi, l'assistance administrative nécessaire à l'accomplissement de leurs missions ;

- veille au bon fonctionnement des services de l'administration centrale de l'Institution et à la coordination de leurs activités ;

- coordonne les activités des médiateurs régionaux ;

- veille à la tenue et l'utilisation des documents et pièces des dossiers de l'Institution.

Article 35

Le secrétariat général comprend des structures organisationnelles à même d'aider à la réalisation des missions qui lui sont confiées.

Deuxièmement : La Division des Etudes, de l'Analyse et du Suivi

Article 36

La division des études, de l'analyse et du suivi est chargée des missions suivantes :

- l'accueil des requérants, la réception des plaintes, doléances et demandes de règlement et la prise des mesures qu'elles nécessitent ;
- l'étude des affaires soumises à l'Institution et l'analyse de leurs données ;
- le sort réservé aux plaintes et doléances, objet des interventions du Médiateur auprès de l'Administration ;
- l'accompagnement des travaux des comités permanents de coordination et de suivi ;
- la préparation des études liées au domaine d'action de l'Institution ;
- l'élaboration du projet de rapport annuel soumis par le Médiateur à Sa Majesté le Roi ;
- la préparation du projet de la synthèse du contenu du rapport annuel que présente le Médiateur devant le Parlement ;
- la préparation des projets de rapports présentés par le Médiateur au Chef du Gouvernement ;
- l'élaboration des rapports périodiques relatifs aux propres activités de la division, adressés au Médiateur, tous les trois mois.

Article 37

La division des études, de l'analyse et du suivi comprend les unités suivantes :

- l'unité d'accueil des plaignants et de réception de leurs plaintes, doléances et demandes de règlement ;
- l'unité d'analyse et de suivi des plaintes, doléances et demandes de règlement, et de l'accompagnement des travaux des comités permanents ;
- l'unité des études et des rapports.

Troisièmement : La Division de la Communication, de la Coopération et de la Formation

Article 38

La division de la communication, de la coopération et de la formation, est chargée des missions suivantes :

- assurer la communication interne entre les différents services de l'Institution ;
- organiser des programmes de formation et des sessions de perfectionnement au profit du personnel de l'Institution ;
- organiser diverses activités et préparer les documents destinés à faire connaître le domaine d'action de l'Institution, ainsi que ses réalisations ;
- proposer les moyens pratiques pour promouvoir la communication entre l'Administration et ses usagers ;
- coordonner les activités et la coopération avec le Conseil National des Droits de l'Homme et l'Instance Nationale Chargée

de la Prévention de la Corruption ;

- consolider les relations de communication et de coopération avec les institutions similaires à l'Institution du Médiateur et les organisations ayant des objectifs communs aux plans national et international;
- suivre la communication avec les médias publics et privés ;
- traduire dans les langues étrangères, les documents établis par l'Institution ;
- élaborer des rapports périodiques sur ses propres activités, adressés au Médiateur, tous les trois mois.

Article 39

La division de la communication, de la coopération et de la formation comprend les unités suivantes :

- l'unité de la promotion de la communication, de la traduction, de la formation et des publications ;
- l'unité des relations avec les institutions et les organisations nationales s'intéressant aux Droits de l'Homme ;
- l'unité des relations publiques et de la coopération avec les institutions similaires étrangères.

Quatrièmement : La Division des Ressources Humaines et des Affaires Administratives et Financières

Article 40

La division des ressources humaines et des affaires administratives et financières est chargée des missions suivantes :

- la gestion des ressources humaines en activité dans les différents services de l'Institution du Médiateur et leur utilisation optimale ;

- la préparation de l'avant-projet du budget de l'Institution et le suivi de son exécution, la tenue de la comptabilité de l'Institution, le bon usage de son matériel et l'entretien de ses biens ;

- l'élaboration des rapports périodiques sur ses propres activités, adressés au Médiateur, tous les trois mois.

Article 41

La division des ressources humaines et des affaires administratives et financières comprend, outre le bureau d'ordre, les unités suivantes :

- l'unité de gestion des ressources humaines ;
- l'unité du budget et de la comptabilité ;
- l'unité du matériel, des équipements et des bâtiments.

Cinquièmement : La Division du Traitement Informatique, des Statistiques et de la Documentation

Article 42

La division du traitement informatique, des statistiques et de la documentation est chargée de :

- superviser la mise au point des différentes bases de données, des programmes, des applications informatiques et du réseau de liaison informatique entre les divers services de l'Institution, conformément au schéma directeur informatique ;

- rassembler les données, indications et diverses informations relatives aux missions de l'Institution, les recenser, les classer et

les mettre à la disposition des services concernés ;

- établir et exécuter un programme de gestion des archives et des documents de l'Institution ;
- apporter l'appui technique aux services de l'Institution en matière de traitement informatique, des statistiques et de la documentation ;
- élaborer des rapports périodiques sur ses propres actions, adressés au Médiateur, tous les trois mois.

Article 43

La division de traitement informatique, des statistiques et de la documentation comprend les unités suivantes :

- l'unité du traitement, des programmes et des applications informatiques ;
- l'unité des bases de données et des statistiques ;
- l'unité de gestion des archives et de la documentation.

Sixièmement : Les Unités des structures de l'administration centrale

Article 44

Les attributions et l'organisation des unités relevant des divers services de l'administration centrale sont fixées par décisions du Médiateur.

Chapitre III: Les Médiateurs Régionaux et les Délégués Locaux

Section première: Domaine de Compétence

Article 45

Il est créé, par décision du Médiateur, au niveau de chaque région du Royaume, une délégation régionale dirigée par un médiateur régional.

A titre exceptionnel, la compétence territoriale du médiateur régional peut englober plus d'une région.

Dans ce cas, la circonscription territoriale délimitant sa compétence est fixée par décision spéciale du Médiateur.

Article 46

Chaque médiateur régional exerce ses missions au niveau de toutes les collectivités territoriales et l'ensemble des services extérieurs des administrations de l'Etat, des établissements publics et des organismes jouissant des prérogatives de puissance publique, ainsi que toutes entreprises et organismes soumis au contrôle financier de l'Etat, situés dans la circonscription territoriale de la région dans laquelle il est nommé ou, le cas échéant, dans les régions comprises dans cette circonscription.

Article 47

Des délégations locales sont créées en cas de besoin, par décision spéciale du Médiateur, dans les préfetures et provinces dépendant des médiateurs régionaux et exercent, dans le ressort de leur circonscription territoriale, les mêmes attributions dévolues au médiateur régional.

Section II: Missions et attributions des Médiateurs Régionaux

Article 48

Les médiateurs régionaux exercent, sous l'autorité du Médiateur et dans les limites de la circonscription de leur compétence territoriale, les missions et les attributions qui leur sont dévolues.

A cette fin, ils sont chargés de ce qui suit :

- représenter le Médiateur auprès de l'Administration régionale et assurer sa liaison avec l'Institution du Médiateur ;
- transcrire les plaintes et doléances orales selon les mêmes prescriptions et les conditions fixées au niveau central et, tenir les procès-verbaux de leur réception ;
- veiller à l'accomplissement des mesures concernant l'ensemble des plaintes et doléances, et au respect des délais qui leur sont fixés ainsi qu'à la suite qui leur est réservée ;
- adresser au Médiateur, tous les trois mois, des rapports périodiques sur le bilan de leur activité, faisant état des données suivantes :
 - le nombre et la nature des plaintes et doléances dont ils sont saisis de la part des services centraux de l'Institution;
 - le nombre et la nature des plaintes et doléances satisfaites par l'Administration, suite à l'intervention du Médiateur régional ;
 - le nombre et la nature des plaintes et doléances n'ayant pas abouti à une solution et en indiquant les raisons;
 - le nombre de plaintes et doléances non satisfaites par

l'Administration, en ayant justifié sa position sur une saine base légale, ou conforme aux principes de Justice et d'Équité ;

- le nombre et la nature des demandes de règlement reçues des usagers ou présentées par l'Administration;

- le nombre de demandes de règlement ayant abouti à des solutions équitables, la nature de ces demandes et le type de solutions obtenues ;

- le nombre et la nature de demandes de règlement n'ayant pas connu d'aboutissement et l'indication des raisons qui ne l'ont pas permis;

- la classification des affaires soumises, selon d'une part, les wilayas, préfectures et provinces d'origine et d'autre part, l'administration concernée;

- les rapports précités doivent, en outre, contenir les observations sur les dysfonctionnements de l'Administration, ainsi que les propositions visant sa réforme et l'amélioration de la qualité de ses prestations.

Article 49

Au cas où le médiateur régional ou, le cas échéant, le délégué local n'a pas pu régler une affaire relevant de l'une des attributions des délégués spéciaux, son dossier est transmis au Médiateur pour suivre son règlement avec le délégué spécial concerné.

Section III: Structures administratives régionales

Article 50

Chaque délégation régionale comprend les unités suivantes :

- l'unité de réception des plaintes, doléances et demandes de

règlement ;

- l'unité d'analyse, du suivi et des statistiques ;
- l'unité des études et des rapports ;
- l'unité de gestion des archives et de la documentation.

Article 51

L'organisation et les attributions des unités relevant des délégations régionales sont fixées par décisions du Médiateur.

Article 52

Les médiateurs régionaux et, le cas échéant, les délégués locaux sont assistés dans l'exercice de leurs missions par des cadres administratifs et techniques dont la nomination et la situation sont fixées, selon le cas, par décision du Médiateur.

Chapitre IV: L'Initiative spontanée de l'Institution, L'Examen des plaintes et doléances et le Traitement des demandes de règlement

Section I : L'Initiative spontanée (l'Auto-Saisine)

Article 53

L'Institution du Médiateur peut, spontanément, engager la procédure d'examen des agissements de l'Administration contraires à la loi et incompatibles avec la Justice et l'Équité, lorsque le Médiateur en prend connaissance soit directement, soit par l'intermédiaire de l'un des délégués spéciaux, l'un des médiateurs régionaux, ou l'un des délégués locaux.

Article 54

Les affaires objet de l'initiative spontanée sont traitées par l'Institution du Médiateur selon la même procédure utilisée pour les plaintes, les doléances et le déroulement des enquêtes et investigations les concernant, ainsi que pour la formulation des propositions et des recommandations y afférentes.

Le Médiateur charge l'un des cadres de l'Institution du suivi de ces affaires jusqu'à leur règlement.

Section II: Les Conditions de présentation des plaintes et doléances et la procédure de leur examen

Premièrement : La Présentation des plaintes et doléances

Article 55

Toutes les personnes physiques, ou morales de droit privé, revendiquant un intérêt légitime, peuvent présenter, individuellement ou en groupes, directement au Médiateur ou au médiateur régional et, le cas échéant, au délégué local, une plainte conformément aux dispositions du Dahir portant création de l'Institution et de son Règlement Intérieur.

Article 56

Les plaintes et doléances sont adressées au Médiateur ou au médiateur régional et, le cas échéant, au délégué local, par courrier ordinaire ou recommandé, ou par tout autre moyen de communication.

Elles peuvent également être déposées aux sièges de leurs activités.

Articles 57

Le plaignant ou le requérant ne supporte aucun frais.

Article 58

Pour être recevable, la plainte ou la doléance doit comporter, outre la signature de son auteur :

- les indications complètes sur son identité : prénom, nom, adresse complète, et s'il s'agit de personnes morales leur dénomination, leur nature, l'adresse de leur siège social, leur représentant légal, ainsi que tout autre moyen de contact possible ;
- la mention de l'administration objet de la plainte ou doléance, présentée à l'encontre de sa décision ou de son agissement ;
- les raisons justifiant la présentation de la plainte ou de la doléance ;
- une déclaration du requérant attestant que son affaire n'est pas soumise à la Justice ;
- une déclaration du requérant indiquant les démarches précédemment effectuées auprès de l'administration concernée et leurs résultats le cas échéant.

Article 59

Les plaintes et les doléances comportant une diffamation ou une injure, à l'égard de toute personne ou d'un organisme déterminé, ne sont pas recevables, ainsi que les plaintes et les doléances anonymes.

Article 60

En cas de difficulté pour la personne concernée de présenter

directement sa plainte ou sa doléance, il peut désigner une autre personne pour la représenter, en vertu d'une procuration spéciale, sauf lorsqu'il s'agit d'un avocat.

Article 61

Lorsque la plainte ou la doléance est présentée directement par un groupe de personnes ayant un intérêt commun, ceux-ci doivent y préciser l'identité de chacun d'entre eux, émargée de leurs signatures, avec la désignation du mandataire qui les représente auprès de l'Institution, sauf lorsqu'il s'agit d'un avocat.

Article 62

Dans l'impossibilité pour le requérant de présenter par écrit sa plainte ou sa doléance, il peut le faire oralement. Son contenu est alors transcrit dans un procès-verbal spécial, dressé par les services compétents de l'Institution et signé par l'intéressé.

Ce procès-verbal doit contenir toutes les indications et clarifications prévues par le présent Règlement Intérieur, appuyées par les documents et les justificatifs nécessaires disponibles.

Article 63

Ces plaintes et doléances, quelles que soient leurs formes, sont enregistrées dans la base de données de l'Institution selon un numéro d'ordre.

Article 64

Un accusé de réception portant la date et le numéro d'enregistrement est remis ou envoyé à l'auteur de la plainte ou de la doléance.

Deuxièmement : L'Etude préliminaire des plaintes.

Article 65

L'étude préliminaire des plaintes est effectuée par le Médiateur, ou le médiateur régional ou, le cas échéant, le délégué local, afin de s'assurer qu'elle relève bien de la compétence propre de l'Institution du Médiateur et de sa conformité aux conditions de recevabilité exigées.

Article 66

S'il s'avère que la plainte ou la doléance ne relèvent pas de la compétence matérielle de l'Institution ou qu'elles ne remplissent pas les conditions de recevabilité, le requérant en est avisé par écrit dans le premier cas et, invité à compléter son dossier dans le second cas.

Le requérant est orienté, s'il y a lieu, vers l'organisme compétent pour l'examen de sa plainte ou de sa doléance, sauf s'il s'agit de la violation de l'un des droits de l'Homme. La plainte ou la doléance est alors transmise immédiatement selon le cas, soit au Conseil National des Droits de l'Homme ou à la Commission Régionale des Droits de l'Homme concernée. L'intéressé en est avisé par écrit.

Article 67

S'il apparaît que la plainte ou la doléance ne correspond pas à la compétence territoriale du médiateur régional ou, le cas échéant, du délégué local, il leur appartient de la transmettre immédiatement à la délégation régionale territorialement compétente et, d'en aviser l'intéressé par écrit.

Article 68

Le Médiateur ou le médiateur régional et, le cas échéant, le

délégué local, décide de classer les plaintes et les doléances lorsque leurs motivations ne paraissent pas sérieuses, voire inexistantes, et en avise le requérant par écrit.

Article 69

Le Médiateur ou le médiateur régional ou, le cas échéant, le délégué local, peut demander aux parties concernées les indications complémentaires et les documents et pièces supplémentaires, qu'il juge nécessaires à l'examen de la plainte ou de la doléance.

Article 70

Le médiateur régional transmet spontanément, ou sur initiative du délégué local, au Médiateur toute plainte ou doléance relative à une affaire à caractère national ou nécessitant une position de principe.

Article 71

Le Médiateur, ou le médiateur régional ou, le cas échéant, le délégué local transmet à l'administration concernée copie de la plainte ou de la doléance dont il est destinataire, ou bien son contenu, en lui demandant de s'expliquer sur les faits qui y sont relatés et de lui fournir, dans un délai qu'il lui fixe, un rapport indiquant clairement sa position quant à son objet, appuyé de toutes les indications et documents nécessaires, et cela en considération de l'obligation légale qui lui est faite de coopérer étroitement avec eux et de faciliter leurs missions.

Le délai indiqué dans le paragraphe précédent peut être prorogé, sur demande justifiée de l'administration.

Troisièmement : Enquête et Investigations

Article 72

Le Médiateur ou le médiateur régional et, le cas échéant, le délégué local, peut recourir à tous les moyens qu'il juge nécessaires et utiles pour s'assurer de la véracité des faits exposés, de la légitimité de l'intérêt du requérant et de la réalité du préjudice subi et, entre autres, faire des enquêtes ou mener des investigations sur place, en cas de besoin, en se basant sur les données objectives et en toute impartialité.

Il convient d'aviser, selon les circonstances, les parties concernées du jour et de l'heure prévus pour l'enquête ou les investigations dans l'administration dont il s'agit ou le local objet du litige et ce, par tous les moyens possibles, une semaine au moins avant la date fixée.

Le Médiateur ou son délégataire, désigne par décision spéciale, selon chaque cas, la personne chargée de mener l'enquête ou les investigations en lui précisant les autres mesures relatives à l'exécution de sa mission.

Article 73

Le Médiateur ou le médiateur régional peut, avant le commencement des opérations d'enquête ou d'investigation ou à leur terme, inciter les deux parties à recourir à toutes les voies amiables pour résoudre le différend, si toutefois les conditions de l'affaire qui lui est soumise le permettent.

Le Médiateur ou le médiateur régional peut proposer, à cette fin, son intermédiation, en utilisant toutes démarches de conciliation afin de parvenir à des solutions équitables.

Si, de son côté, le délégué local s'aperçoit de l'existence

de la possibilité d'utiliser la médiation et la conciliation entre l'administration locale et l'utilisateur, il transmet aussitôt l'affaire au médiateur régional, afin de superviser les mesures et les démarches appropriées.

Article 74

Si au cours de l'examen de la plainte ou de la doléance, il apparaît que son objet est déjà soumis à la Justice, le Médiateur ou le médiateur régional ou, le cas échéant, le délégué local, interrompt en vertu d'une décision, son intervention et en avise le requérant.

Quatrièmement : L'Examen des plaintes et des doléances

Article 75

Quand le Médiateur ou l'un des médiateurs régionaux ou, le cas échéant, l'un des délégués locaux, est convaincu de l'exactitude des faits mentionnés dans la plainte ou la doléance et de la réalité du préjudice subi par le requérant, il statue en toute indépendance et impartialité, en se basant sur la primauté de loi et des principes de Justice et d'Équité.

A cette fin et, selon les données et les circonstances de chaque cas :

- il incite l'administration concernée à satisfaire la demande du requérant, dans un délai n'excédant pas les 30 jours, selon chaque cas et à informer le Médiateur, dans le même délai, de tout ce qu'elle a entrepris à cet égard, avec la possibilité de proroger le délai une seule fois, sur demande justifiée de la part de l'administration.

- sinon, il invite l'administration à reconsidérer sa position, à la lumière des règles légales et des principes de Justice et d'Équité, tout en lui faisant part de ses observations et de ses propositions pour la recherche d'une solution juste et équitable et en lui

demandant de l'informer de sa position définitive dans le même délai, susceptible de prorogation, tel qu'il a été indiqué dans le paragraphe précédent.

Si l'administration s'abstient de lui répondre, le Médiateur émet, après l'expiration du délai fixé, une recommandation comportant la solution qu'il considère équitable pour le requérant.

Le Médiateur avise le requérant des mesures prises.

Section III: Présentation des demandes de règlement et leur traitement

Article 76

La demande de règlement est présentée par l'utilisateur ou l'Administration au Médiateur, le médiateur régional ou, le cas échéant, le délégué local, selon les mêmes conditions fixées pour la présentation des plaintes et doléances. Le demandeur peut faire des propositions visant le règlement du différend.

Article 77

Le Médiateur ou le médiateur régional ou, le cas échéant, le délégué local, adresse une copie de la demande de règlement à l'autre partie, en lui demandant de faire connaître sa position à cet égard, dans un délai qu'il fixe et qui peut être, si nécessaire, prorogé.

Article 78

En cas d'acceptation du principe du règlement, les deux parties sont convoquées pour prendre connaissance des solutions proposées pour le règlement de leur différend.

En l'absence d'accord sur l'une des solutions proposées, le

Médiateur ou le médiateur régional ou, le cas échéant, le délégué local, procède au rapprochement de leurs points de vue respectifs, en présentant une solution de compromis.

L'accord obtenu est consigné dans un procès-verbal que les deux parties signent et dont une copie est remise à chacune d'entre elles, une autre copie étant conservée dans le dossier.

Si, par contre, aucun accord n'est obtenu, mention en est faite dans le dossier objet de la demande, pour être classé.

Section IV: Le Traitement des fautes de certains fonctionnaires et agents

Article 79

Si au cours du traitement d'une plainte ou d'une doléance, ou à l'occasion d'une enquête ou d'une investigation, le Médiateur s'aperçoit que le motif de la plainte ou de la doléance résulte d'une faute ou d'un comportement personnel d'un fonctionnaire ou agent, il communique ses observations et ses conclusions à ce sujet au chef de l'administration concernée et, au besoin, lui adresse une recommandation d'engager des poursuites disciplinaires, ou de transmettre le dossier au Ministère Public afin de prendre les mesures légales à l'encontre du fonctionnaire ou de l'agent concerné. Il est alors requis du chef de l'administration de rendre compte au Médiateur, dans un délai déterminé, des décisions prises pour régler la situation du requérant, ainsi que des dispositions diligentées pour l'exécution de la recommandation.

Article 80

Si le Médiateur constate que le refus d'exécuter une décision judiciaire définitive rendue à l'encontre de l'administration est dû, soit à une position injustifiée d'un responsable, d'un

fonctionnaire ou d'un agent appartenant à l'administration concernée, soit à un manquement au devoir d'exécution de la dite décision, il soumet au Chef du Gouvernement un rapport spécial sur le cas, après information du Ministre responsable ou du chef de l'administration concernée, afin de prendre les mesures et les sanctions nécessaires à l'encontre de l'intéressé, avec éventuellement la possibilité d'adresser une recommandation d'engager la procédure disciplinaire ou judiciaire conformément aux dispositions de l'article 79 ci-dessus.

Section V: Le Traitement de la négligence de certaines administrations de coopérer avec l'Institution du Médiateur ou de mettre en œuvre ses recommandations

Article 81

Le Médiateur adresse un rapport au Chef du Gouvernement, après information du Ministre responsable ou du chef de l'administration concernée, afin de prendre les sanctions qui s'imposent et les mesures nécessaires à l'égard de tout comportement de l'Administration susceptible d'entraver l'accomplissement des missions du Médiateur, ou du médiateur régional ou, le cas échéant, du délégué local, et notamment lorsqu'il s'agit :

- d'entrave ou d'opposition de la part d'un responsable ou d'un fonctionnaire, ou d'une personne au service de l'Administration sous quelque forme que ce soit, aux enquêtes et aux investigations;
- d'une négligence délibérée d'un responsable de l'administration de répondre au contenu de la plainte ou de la doléance qui lui est adressée ou, aux observations, propositions ou recommandations y afférentes ;

▪ d'une négligence délibérée d'un responsable de l'administration d'apporter le soutien nécessaire aux enquêtes et investigations que l'Institution envisage d'entreprendre, ou le refus de coopérer avec elle, ou encore en s'abstenant de lui communiquer les documents et les informations demandées, sauf s'ils revêtent effectivement un caractère confidentiel conformément aux lois en vigueur.

Section VI: L'Assistance Judiciaire

Article 82

Le Médiateur peut, de sa propre initiative, ou sur proposition du médiateur régional, ou à la demande du requérant se trouvant dans une situation difficile pour des raisons matérielles ou bien en situation de précarité, recommander à l'autorité judiciaire compétente de faire bénéficier l'intéressé de l'assistance judiciaire, au vu des documents présentés et conformément à la législation en vigueur à cet égard.

Article 83

Sont considérés en situation de précarité, les étrangers résidant irrégulièrement sur le territoire national et dont les cas sont soumis aux juridictions administratives, conformément aux dispositions de la loi n° 02-03 relative à l'entrée et au séjour des étrangers au Royaume du Maroc, à l'émigration et à l'immigration irrégulière.

Chapitre V : Les Rapports du Médiateur

Article 84

Outre ses composantes stipulées par l'article 37 du Dahir portant création de l'Institution du Médiateur, le rapport annuel soumis à Sa Majesté le Roi, comprend les résultats du traitement

des plaintes et doléances ainsi que les dysfonctionnements de l'administration affectant éventuellement ses relations avec l'Institution.

Article 85

Le Médiateur adresse au Chef du Gouvernement des rapports l'informant, de manière régulière, de tous les cas où l'Administration s'est abstenue de répondre aux demandes d'informations qui lui sont adressées, ou de donner suite à ses recommandations, en lui communiquant ses observations sur la position de l'Administration et les mesures qu'il propose de prendre.

Chapitre VI: Les Fonctionnaires et les Employés de l'Institution

Article 86

Le Médiateur est assisté, dans l'exercice de ses missions, de fonctionnaires détachés auprès de lui par les administrations de l'Etat, collectivités locales ou des établissements publics, ou bien de fonctionnaires et d'employés mis à la disposition de l'Institution, ou bien de personnes recrutées par contrats.

Il peut également se faire assister d'experts et de conseillers sur la base de contrats afin de réaliser des études ou bien d'accomplir des missions particulières.

Article 87

Le Médiateur fixe, par décision spéciale, le statut des fonctionnaires et des employés de l'Institution, document qui est mis à leur disposition.

Article 88

Tous les membres du personnel de l'Institution du Médiateur, de différents niveaux, missions et situations, sont tenus au devoir de réserve et de confidentialité en ce qui concerne toutes les données, documents et pièces dont ils ont à connaître, ainsi qu'en ce qui concerne toutes les informations dont ils auraient eu connaissance au cours de l'exercice de leurs fonctions.

Chapitre VII: L'Organisation Financière et Comptable

Article 89

Le budget propre à l'Institution du Médiateur comprend l'ensemble des ressources et des dépenses indiquées dans le Dahir portant sa création.

Le secrétaire général prépare, sous l'autorité du Médiateur, le projet de budget de l'Institution.

Le Médiateur veille à l'exécution du budget en sa qualité d'ordonnateur, conformément aux règles et procédures prévues dans l'organisation financière et comptable de l'Institution, fixée en vertu d'une décision de sa part.

Le Médiateur peut désigner le secrétaire général de l'Institution, ou bien l'un de ses cadres, en tant que sous-ordonnateur.

Chapitre VIII: Dispositions Finales

Article 90

L'Institution du Médiateur est subrogée à l'Institution de Diwan Al Madhalim dans l'ensemble de ses droits et obligations.

Article 91

Le Président de l'Institution du Médiateur peut, chaque fois que son bon fonctionnement ou ses conditions de travail l'exigent, prendre les mesures administratives appropriées.

Article 92

Les dispositions du règlement intérieur peuvent être amendées ou complétées selon les mêmes procédures suivies lors de sa préparation.

Article 93

Le présent règlement intérieur est soumis à l'approbation de Sa Majesté le Roi.

Toute modification de ses dispositions doit respecter les mêmes procédures que pour sa préparation.

Article 94

Le présent règlement intérieur est publié au Bulletin Officiel, conformément aux dispositions de l'article 53 du Dahir portant création de l'Institution du Médiateur.

Fait à Rabat, le 17 Hijja 1432 (14 Novembre 2011)

Le Président de l'Institution du Médiateur

Abdelaziz BENZAKOUR

Royaume du Maroc
Institution du Médiateur
Complexe des jardins d'Orama.
Rue Anouane. Hay Riad.
Rabat. B.P 21