Quatre-vingt-dix-neuvième année – N° 5899 *bis* 7 moharrem 1432 (13 décembre 2010)

ISSN 0851 - 1217

ROYAUME DU MAROC

BULLETIN OFFICIEL

EDITION DE TRADUCTION OFFICIELLE

EDITIONS	TARIFS D'ABONNEMENT		
	AU MAROC		A L'ETRANGER
	6 mois	1 an	
Edition générale	250 DH	400 DH	A destination de l'étranger, par voies ordinaire, aérienne ou de la poste rapide internationale, les tarifs prévus ci-contre sont majorés des frais d'envoi, tels qu'ils sont fixés par la réglementation postale en vigueur.
Edition des débats de la Chambre des Représentants	—	200 DH	
Edition des débats de la Chambre des Conseillers	—	200 DH	
Edition des annonces légales, judiciaires et administratives	250 DH	300 DH	
Edition des annonces relatives à l'immatriculation foncière	250 DH	300 DH	
Edition de traduction officielle	150 DH	200 DH	

ABONNEMENT

IMPRIMERIE OFFICIELLE
RABAT - CHELLAH
Tél. : 05.37.76.50.24 - 05.37.76.50.25
05.37.76.54.13
Compte n° :
310 810 1014029004423101 33
ouvert à la Trésorerie Préfectorale de Rabat
au nom du régisseur des recettes
de l'Imprimerie officielle

L'édition de traduction officielle contient la traduction officielle des lois et règlements ainsi que le texte en langue étrangère des accords internationaux lorsqu'aux termes de ces accords, ledit texte fait foi, soit seul, soit concurremment avec le texte arabe

SOMMAIRE

TEXTES GENERAUX

Pages

Diwan Al Madhalim. – Rapport d'activité au titre des années 2008 et 2009.

Rapport d'activité de Diwan Al Madhalim au titre des années 2008 et 2009 soumis par Wali Al Madhalim à la Haute Appréciation de Sa Majesté le Roi, Amir Al Mouminine, Mohammed VI que Dieu L'assiste..... 2096

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

TEXTES GENERAUX

Rapport d'activité de Diwan Al Madhalim au titre des années 2008 et 2009 soumis par Wali Al Madhalim à la Haute Appréciation de Sa Majesté le Roi, Amir Al Mouminine, Mohammed VI que Dieu L'assiste

PREMIERE PARTIE

BILAN DES ACTIVITES DE L'INSTITUTION DANS LE DOMAINE DU TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES DOLEANCES

Conformément aux dispositions de l'article 14 du dahir portant création de l'institution Diwan Al Madhalim, promulgué le 23 ramadan 1422 (9 décembre 2001) et des stipulations de l'article 57 du règlement intérieur approuvé par dahir n° 1-03-240 du 9 chaoual 1424 (4 décembre 2003), l'institution a reçu, dans le cadre des missions qui lui sont dévolues, les plaintes et les doléances des citoyens à l'encontre des décisions et des actes de certaines administrations publiques afin de les étudier, les analyser et en assurer le suivi. Les dossiers ayant fait l'objet d'une étude préliminaire favorable, ont été adressés aux administrations concernées pour les inciter à trouver des solutions justes et équitables aux revendications des plaignants se considérant victimes d'abus ou d'excès de pouvoir du fait d'agents ou de services de l'administration publique ou d'organismes disposant des prérogatives de puissance publique.

L'institution a procédé au suivi des dossiers traités avec les différentes administrations et a procédé à la notification, aux intéressés, des résultats obtenus concernant leurs plaintes.

En outre, et dans un souci de coordination, de coopération et de communication permanente avec les administrations publiques, l'institution n'a cessé d'appeler l'attention des responsables sur le devoir de respecter les valeurs des droits de l'homme dans leurs rapports avec les administrés en les invitant à s'attacher aux principes généraux du droit et des règles de justice et d'équité, retenues à la fois comme devise de l'institution qui traduit les objectifs qui ont présidé à sa création et comme doctrine immuable découlant de l'esprit de la mission dont elle a la noble charge.

Au registre de sa communication avec les citoyens, l'institution a procédé à l'amélioration des procédures d'accueil, d'information et d'orientation des plaignants en les assistant dans leurs démarches auprès des services administratifs compétents, en vue de prévenir les éventuels obstacles que pourraient occasionner la saisine directe de ces services, et ce à la satisfaction des intéressés ; sentiment d'ailleurs renforcé par la politique de proximité poursuivie par l'institution et son action de rapprochement efficient entre d'une part l'administration et les citoyens, et d'autre part entre ces derniers et l'institution elle-même, illustré par la création des délégations régionales.

Si l'institution note avec satisfaction que certaines administrations ont sensiblement amélioré leurs rapports avec les citoyens, soit directement soit à la suite des interventions de Diwan Al Madhalim, il a été constaté que d'autres services publics persistent dans leurs pratiques incompatibles avec les principes de la primauté de la loi et dans l'irrespect de la déontologie du secteur public, des principes des droits de l'Homme et des règles de justice et d'équité. Il s'agit en l'occurrence des administrations locales dont dépend directement la quasi-totalité des prestations fournies aux citoyens. L'institution a été ainsi amenée à leur faire part de ses observations, de ses propositions et de ses recommandations, en insistant sur l'obligation de respecter la légalité dans leurs décisions et l'égalité d'accès des citoyens à leurs prestations.

C'est dans ce sens que l'institution a adopté une politique de communication directe avec les responsables administratifs des différents départements publics pour les inciter à accorder plus d'importance aux plaintes et doléances qui leur sont transmises par l'institution ainsi qu'aux problématiques sous-jacentes aux difficultés rencontrées par les citoyens.

Nul doute que les données chiffrées figurant au bilan des activités de l'institution au titre des années 2008 et 2009, démontrent la constance de son effort soutenu et ses retombées positives sur le citoyen, mais elles révèlent en même temps les contraintes et les difficultés rencontrées par les administrés à l'occasion des démarches administratives et l'impact de certaines procédures et mesures complexes encore en vigueur dans de nombreuses administrations publiques qui pénalisent les administrés en leur occasionnant des charges financières supplémentaires et parfois inutiles, sans compter les astreintes en temps et en déplacements entre différents services, superflues au regard des prestations demandées et des documents, autorisations ou décisions sollicités.

Malgré toutes les démarches entreprises auprès des administrations récalcitrantes pour les encourager à régler les cas et les situations justifiées et juridiquement fondées, elles continuent malheureusement à leur accorder peu d'attention et de considération, contrairement à ce qu'elles auraient dû faire compte tenu de la teneur et de la justesse de telles requêtes.

Il s'agit essentiellement d'organes administratifs dépendant des instances locales élues et de quelques organismes dotés de prérogatives de puissance publique, voire aussi d'administrations centrales dont les responsables n'ont accordé que peu de crédit aux interventions de Diwan Al Madhalim dont la création a été dictée par une volonté irréversible de protection des droits et de lutte contre les manifestations d'abus, d'injustice et d'atteintes aux droits des citoyens.

A l'instar de ses initiatives au cours des années précédentes, l'institution a dû à maintes reprises, saisir le gouvernement en la personne du Premier ministre pour solliciter son intervention auprès des administrations concernées afin de les inciter à réparer les préjudices occasionnés aux plaignants. Le recours à une telle procédure, en principe exceptionnel, a permis néanmoins, d'aboutir à des résultats probants, après moult correspondances, contacts directs et démarches amiables pour trouver un arrangement sur une base légale et juste.

Durant la même période de nouveaux mécanismes ont été mis en œuvre pour amener les administrations publiques à transcender les contraintes et difficultés les empêchant de satisfaire rapidement les requêtes des plaignants. Il s'agit plus particulièrement des réunions périodiques avec des responsables attitrés pour examiner ensemble les dossiers complexes ou nécessitant une réflexion approfondie et aboutir à des compromis valables ainsi que la création de commissions mixtes permanentes avec certains administrations pour le suivi continu et l'examen de toutes les opportunités offertes pour le bon dénouement des dossiers en souffrance, d'où l'augmentation du nombre de dossiers qui leur

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

ont été soumis dans cette perspective. Cependant, cette expérience originale n'a pas atteint tous les résultats escomptés notamment en ce qui concerne certaines collectivités locales dans le traitement des plaintes inhérentes au refus d'exécuter des décisions judicaires prononcées à leur encontre ou le recours délibéré à la voie de fait sur des terrains privés, occupés en méconnaissance de la procédure légale d'expropriation pour cause d'utilité publique. A l'indemnisation insuffisante des terrains immobilisés, s'ajoute le rejet des demandes de mainlevée sur des biens fonciers, réquisitionnés dans le cadre des plans d'aménagement, malgré l'écoulement du délai de 10 ans prévu par la législation sur l'urbanisme. Les propriétaires se retrouvent ainsi privés de la jouissance de leurs biens, portant garantie constitutionnellement et qui ne peut être normalement limitée que dans le cadre des dispositions légales en la matière et non par une simple volonté unilatérale, irrégulièrement notifiée.

Par ailleurs, la procédure de saisine réciproque entre Diwan Al Madhalim et le Conseil consultatif des droits de l'Homme, qui permet la transmission des plaintes relevant des domaines respectifs de chacune des deux institutions, a joué un rôle indéniable dans la protection des droits et libertés individuelles et collectives.

D'autre part, les rapports et notes adressés au Premier Ministre ont eu également une incidence favorable sur le niveau de communication entre l'institution et beaucoup d'organes gouvernementaux concernés par les plaintes, il suffit de citer à cet égard les propositions pratiques adoptées et les amendements introduits dans des textes législatifs régissant certains domaines telles que les dispositions relatives au régime de la sécurité sociale, des rentes des victimes d'accidents de travail et l'intégration des lauréats de certains établissements de formation.

En définitive, l'action de Diwan Al Madhalim appelle de la part des pouvoirs publics davantage d'appui et de soutien à différents niveaux. Leurs efforts doivent également viser l'amélioration des rapports avec les citoyens pour mieux assimiler et mettre en oeuvre le nouveau concept de l'autorité et les valeurs de citoyenneté, de bonne gouvernance, de transparence, de proximité et de communication efficiente et fructueuse, concept dont l'impact et les répercussions ne sont pas encore ressentis objectivement par les citoyens dans leur vie courante ni dans leurs relations avec les organes de l'Etat, des pouvoirs publics et plus concrètement l'administration et ses démembrements multiples.

Chapitre premier

Principales données et indicateurs généraux

Depuis son entrée en fonction, l'institution a enregistré, après une opération de triage primaire, plus de 26.576 plaintes et doléances durant la période allant de 2004 à fin 2009. Une attention particulière a été accordée aux citoyens s'adressant à l'institution pour information ou orientation ; c'est ainsi que 15.061 doléances et demandes, n'entrant dans le champ d'attribution de l'institution ont été traitées par le service d'accueil.

Après enregistrement, les plaintes retenues font l'objet d'une étude préliminaire conformément aux dispositions de l'article 41 du règlement intérieur. C'est ainsi que, sur les 26.576 enregistrées, seules 14.508 plaintes soit environ 54,59 %, ont répondu aux critères et conditions de recevabilité. L'institution a transmis aux administrations concernées environ 5.553 plaintes en leur demandant de régulariser la situation des plaignants et de satisfaire leurs requêtes, après un examen minutieux de crédibilité des preuves et justificatifs fournis. Ce qui représente environ 21% des plaintes enregistrées.

Il apparaît donc que plus de 79 % du total des plaintes enregistrées, présentant un déficit de crédibilité, ont fait l'objet d'une demande de complément d'informations, d'une réorientation ou d'un renseignement sur les procédures en vigueur. L'obligation à la fois procédurale et pédagogique d'épuisement préalable des voies de recours administratif, qui fait défaut dans plusieurs requêtes, a été signalée aux plaignants. Ces mesures adaptées à la diversité des cas ont permis en fait d'atteindre un double objectif :

1- apporter l'assistance administrative, technique et juridique indispensable aux plaignants et à l'ensemble des citoyens qui s'adressent à Diwan Al Madhalim pour s'enquérir de leurs droits, des procédures et des mesures administratives à suivre pour obtenir satisfaction, ou pour bénéficier des prestations publiques disponibles auprès des services et établissements publics ;

2- soulager l'administration du traitement de certaines plaintes, en offrant aux citoyens son intermédiation, en l'informant et en l'orientant, car souvent il suffit de leur indiquer les procédures adéquates pour obtenir la prestation publique sollicitée, ou la réparation du préjudice subi conséquemment à un acte ou à un agissement administratif.

Les deux objectifs participent de la stratégie principale de l'institution visant la promotion de la communication entre les services publics et les différentes souches de la population désireuses de bénéficier de prestations de qualité, et de services efficaces, proches et faciles d'accès dans un cadre d'égalité de traitement et selon une législation claire et des procédures administratives transparentes et simplifiées.

Ainsi si l'institution, depuis sa création, ambitionne de réaliser ces deux objectifs, en tant que mission visant l'application parfaite et réussie du nouveau concept de l'autorité, l'un des piliers de l'édification de l'Etat marocain moderne à l'aube du XXI^{ème} siècle, on peut valablement attester que les deux années précédentes ont ajouté un jalon supplémentaire à la valorisation de cette action, étape qualitative de ce long processus institutionnel pour dépasser l'incompréhension mutuelle entre l'administration et le citoyen, aplanir les difficultés et les contraintes rencontrées au quotidien et rendre leurs rapports plus accessibles et productifs.

Durant ces deux années, Diwan Al Madhalim a reçu 3456 plaintes et doléances et 7192 demandes d'information et d'orientation.

De ces chiffres on observe une réduction notable du nombre de plaintes reçues, comparé à celui des années auparavant puisque de 6971 elles ont régressé de 51% pour atteindre 3456 plaintes seulement, preuve s'il en est de l'efficacité de l'intermédiation entreprise au jour le jour auprès de ses visiteurs par divers moyens disponibles.

Les indicateurs statistiques détaillés figurant dans le présent rapport permettent de constater également l'augmentation du nombre des plaintes retenues, puisque leur pourcentage est passé de 29 % en 2004, année du lancement réel de l'activité de Diwan Al Madhalim à 94,61 % en 2009.

Il s'agit là d'une indication positive qui reflète une évolution certaine de la relation de l'institution avec les administrés et dénote une meilleure appréhension de leur part de ses rôles, ses domaines d'intervention et la nature de ses missions. Faut-il rappeler une fois encore qu'elle n'est guère un simple bureau d'ordre qui enregistre les plaintes, mais bel et bien une institution

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

d'intermédiation et une force de proposition de réforme des organes administratifs et d'amélioration de leur statut juridique, une véritable institution de médiation et de conciliation à travers ses démarches amiables conduisant à des solutions équitables et justes aux différends surgissant entre les deux parties ainsi qu'aux problèmes épineux nécessitant des compromis bien équilibrés. S'ajoute à cela bien entendu son action soutenue de sensibilisation et de moralisation des organes publics.

Les chiffres statistiques et les indicateurs généraux et détaillés, qui vont suivre offrent un aperçu des principales données relatives au bilan des plaintes et doléances reçues par Diwan Al Madhalim durant 2008-2009, ainsi que des conclusions essentielles découlant de leur analyse.

1er Axe : Les données globales

Le total des plaintes et doléances enregistrées à Diwan Al Madhalim au titre des années 2008 et 2009 a atteint 3456, avec un fléchissement durant la première année (soit 1935 plaintes), rapproché de 2007 (2445 plaintes), tandis que 2009 a été marquée par une baisse remarquable et significative puisque les plaintes reçues en cours d'année n'ont guère dépassé les 1521.

Ces plaintes ont fait l'objet d'étude documentaire et juridique avant d'être ventilées pour recevoir la décision appropriée selon leur cas : le classement, le regroupement des pièces au sein d'un seul et même dossier quand il s'agit de plaintes à répétition, l'irrecevabilité, la demande d'éléments complémentaires, la transmission à l'administration concernée, ou encore l'information et l'orientation des plaignants, voire la saisine du Conseil consultatif des droits de l'Homme selon une procédure bien établie entre les deux institutions.

Le choix retenu pour chaque cas d'espèce dépend des procédures et des critères retenus découlant des dispositions du règlement intérieur.

Le tableau (1) ci-après donne la répartition faite durant la période sus indiquée.

I. – Données globales concernant les plaintes et doléances enregistrées en 2008-2009.

CATEGORIES DE PLAINTES ET DOLEANCES	NOMBRE		TOTAL
	2008	2009	
Plaintes classées	157	35	192
Plaintes à répétition regroupées	70	46	116
Plaintes irrecevables	472	370	842
Demandes de données supplémentaires	26	71	97
Plaintes transmises aux administrations concernées	1063	917	1980
Plaintes transmises au C.C.D.H	100	63	163
Plaintes ne concernant pas Diwan Al Madhalim et dont les auteurs ont été informés et orientés vers des organismes non administratifs	47	19	66
Total général	1935	1521	3456
Total après déduction des plaintes à répétition regroupées	1865	1475	3340

De la lecture de ce tableau on peut retenir les conclusions suivantes :

1 – L'augmentation sensible du nombre de plaintes et doléances répondant aux conditions de recevabilité avec un pourcentage de 57 % du total enregistré.

C'est un critère de l'évolution qualitative et d'une meilleure compréhension des compétences, du rôle et du domaine d'intervention de l'institution.

2 – Le pourcentage d'irrecevabilité a dépassé les 24% du total au terme d'une tendance soutenue puisque de 12,53 % en 2004, leur pourcentage dans la totalité des plaintes reçues est passé successivement à 21 % en 2006, 24 % en 2008 pour se stabiliser à 24,33 % en 2009.

Cette tendance interpelle logiquement sur ses véritables raisons. Le deuxième chapitre de cette partie du rapport tentera d'y répondre à l'occasion de l'analyse des résultats de traitement des dossiers.

A titre tout à fait indicatif on peut avancer que l'une des explications plausibles concerne l'incapacité de beaucoup de plaignants à fournir tous les documents indispensables à l'appui des préjudices allégués qui les ont conduit à s'adresser à Diwan Al Madhalim, sachant qu'elle agit à leur propos avec beaucoup de souplesse en insistant en cas de besoin sur la nécessité d'apporter des données complémentaires, des documents justificatifs ou du moins relatifs à l'objet de leur démarche.

3 – Les services d'accueil au siège de l'institution ont reçu durant les deux années en cause 7192 personnes arrivant de différentes régions du pays pour déposer leurs plaintes, afin de les informer et les orienter le cas échéant, tout en leur apportant l'assistance administrative et juridique nécessitée par les cas soulevés.

Partant de ces conclusions on peut dire que la ventilation des plaintes selon leur nature permet de dégager une tendance générale chez les plaignants, significative du genre de difficultés affrontées dans leurs relations avec les administrations publiques.

Le tableau 2 ci-après permet d'en saisir la portée

CATEGORIE DE PROBLEMES SOULEVES DANS LES PLAINTES ET DOLEANCES ENREGISTREES AU TITRE DES ANNEES 2008-2009			
NATURE DES AFFAIRES	NOMBRE		TOTAL
	2008	2009	
Affaires à caractère administratif	996	841	1837
Affaires à caractère foncier	457	332	789
Affaires à caractère financier	194	143	337
Affaires de non exécution des décisions judiciaires à l'encontre de l'administration	98	84	182
Affaires concernant les droits de l'Homme	100	63	163
Affaires concernant la corruption	7	-	7
Divers	13	12	25
Total	1865	1475	3340

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

Des conclusions liminaires s'imposent à la lecture de ces données :

1 – la prépondérance des affaires à caractère administratif qui représentent environ 55 % du total enregistré ;

2 – la problématique foncière et les conflits y relatifs occupent la seconde place dans le tableau des priorités avec un pourcentage de 23,5 % ;

3 – parmi les différends avec les administrations financières, le contentieux fiscal occupe la troisième place chez les plaignants avec un pourcentage dépassant les 10 % ;

4 – malgré l'atténuation de l'attitude, fort critiquable, du refus d'exécuter les jugements prononcés à l'encontre de l'administration, cette catégorie de plaintes demeure préoccupante puisque leur nombre a atteint 182 plaintes soit environ 5,5 % du total enregistré.

Ce recul, tout relatif, perd de sa signification réelle quand on sait que les jugements de même nature prononcés au cours des années précédant les deux exercices, objet du présent rapport, n'ont pas encore reçu l'exécution attendue, et s'accumulent obligatoirement d'où la nécessité d'y remédier par les moyens les plus opportuns.

Quant à la répartition géographique des plaintes, dont la carte est décrite dans le tableau 3, elle révèle que sept régions du royaume ont accaparé la moitié des plaintes enregistrées.

Tableau (3) : répartition géographique des plaintes enregistrées au titre des années 2008-2009 selon les régions du Royaume :

REGION TERRITORIALE	NOMBRE DE PLAINTES ENREGISTEES		TOTAL
	2008	2009	
Oriental	226	148	374
Meknès Tafilalt	167	196	363
Rabat salé Zemour Zaers	177	133	310
Grand Casablanca	170	120	290
Sous Massa Draa	147	116	263
Laayoune, Boujdour, Sakia Hamra	114	124	238
Tanger Tétouan	116	95	211
Marrakech Tensift Haouz	119	78	197
Doukkala Abda	93	67	160
Tadla Azilal	93	64	157
Taza Al Hoceima,Taounat	80	69	149
Chaouia, Ourdigha	80	61	141
Fès, Boulmane	92	47	139
Gharb, Chrarda, Beni Hssan	77	51	128
Guelmim-Smara	45	33	78
Oued Dahab-Lagouera	10	9	19
Marocains de l'Etranger	54	61	115
Etrangers au Maroc	5	3	8
Total	1865	1475	3340

Il convient à ce propos de noter la confirmation de l'augmentation de la part des régions de l'oriental et de Meknès Tafilalt qui occupent les premiers rangs du tableau de la répartition régionale en dépassant les régions de Casablanca, et de Rabat Salé Zemours-Zaers. L'explication logique est donnée à priori par la politique de proximité lancée par l'institution en créant une délégation à Meknès pour permettre aux citoyens de présenter leurs plaintes directement et localement sans prendre la peine de se rendre au siège central de Rabat.

2ème Axe :

Il a été expliqué auparavant que l'ensemble des plaintes et doléances enregistrées à Diwan Al Madhalim durant la période 2004-2009, soit 26.576, peuvent être reparties en trois sous ensembles successifs en baise régulière conséquente.

2004 - 2005 = 59 % du total reçu

2006 - 2007 = 25 %

2008 - 2009 = 14 %

Par contre les plaintes recevables ont connu une tendance opposée grâce aux programmes de communication et de sensibilisation menés par l'institution. Leur part respective a connu une croissance, passant de 29 % à plus de 94 % du total des plaintes enregistrées. Il en est de même des plaintes transmises aux départements ministériels concernés qui se sont élevées de 10,40 % en 2004 à plus de 60 % du total des plaintes recevables.

Cette évolution thématique est décrite sommairement dans le tableau (4) suivant :

ANNEES / PLAINTES RECEVABLES ET LEUR TRAITEMENT CONSEQUENT	2004	2005	2006	2007	2008	2009	TOTAL
Plaintes transmises aux administrations concernées	376	408	1602	1180	1063	917	5555
Plaintes ayant fait l'objet de demandes pour complément de dossiers	01	-	17	30	26	71	145
Plaintes irrecevables	1514	495	994	538	467	370	4378
Plaintes classées	820	531	560	401	158	35	2505
Plaintes à répétition regroupées	898	441	372	94	74	46	1925
Total	3609	1875	3545	2252	1788	1439	14508

Le nombre de plaintes irrecevables ou classées dépasse donc celui des plaintes transmises aux administrations concernées, malgré leur régression continue puisque leur total est passé de 2334 en 2004 à 405 plaintes en 2009. Quant aux plaintes et doléances ayant fait l'objet d'information et d'orientation dés la réception aux bureaux d'accueil ou lors de leur examen effectif on remarque l'effort exceptionnel fourni à leur égard par l'institution afin d'assister les intéressés et leur indiquer les procédures à suivre et les organismes concernés réellement par leurs dossiers.

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

Le tableau (5) suivant donne un aperçu de cet accompagnement indispensable :

ANNEES / NOMBRE DE PLAINTES AYANT FAIT L'OBJET D'INFORMATION ET D'ORIENTATION	2004	2005	2006	2007	2008	2009	TOTAL
Orientation des Bureaux d'accueil de l'institution	4827	1054	1629	1372	4499	2693	16074
Orientation au cours de l'examen préliminaire	3506	1103	262	50	18	7	4946
Total	8333	2157	1891	1422	4517	2700	21020

Pour les plaintes transmises au CCDH dans le cadre de la procédure de saisine réciproque entre les deux institutions pour les plaintes de leur compétence respective, leur nombre a été inconstant au cours des années passées.

Le tableau (6) met en exergue cette volatilité :

ANNEES	2004	2005	2006	2007	2008	2009	TOTAL
Plantes transmises au CCDH	139	34	74	91	100	63	501

Enfin pour les plaintes ne correspondant point aux compétences dévolues à DAM, leur baisse significative peut être saisie à la lecture du tableau 7 ci-après :

ANNEES	2004	2005	2006	2007	2008	2009	TOTAL
	2515	459	645	55	29	12	3715

De ces différentes données globales on retiendra la baisse quantitative des plaintes enregistrées et une évolution qualitative des sujets évoqués ainsi qu'un changement géographique non négligeable. On notera également l'augmentation du nombre des dossiers transmis aux administrations publiques. Le développement suivant confirmera certainement ces tendances par les données détaillées qu'il propose.

3ème axe : Données détaillés des plaintes et doléances reçues

De la lecture de l'évolution quantitative des plaintes reçues par l'institution au cours des deux dernières années, se dégage une remarque fondamentale concernant la baisse de leur nombre en comparaison avec les années précédentes. Leur nombre, comme il a été indiqué auparavant, a été de 3456, et après déduction des dossiers répétés il n'atteint que 3340 repartis entre 2008 : 1865 dossiers et 2009 : 1475 dossiers.

Après examen de leur contenu pour s'assurer de la légitimité des requêtes présentées, plus de 59% d'entre elles ont été adressées pour attribution à l'administration soit 1063 dossiers en 2008, c'est-à-dire 57% du total reçu (1865 dossiers) et 917 dossiers en 2009, c'est-à-dire 62% du total reçu durant la même année (1475 dossiers).

La caractéristique essentielle de cette tendance générale à la baisse est qu'elle est la résultante d'une meilleure communication qui a pu éclairer les administrés sur la réalité des missions et du champ d'intervention de Diwan Al Madhalim ainsi que de l'action d'information et l'orientation de certains d'entre eux, avec une assistance administrative et technique qualifiée, vers les organismes concernés réellement par leurs requêtes.

En conséquence les plaintes reçues et retenues correspondant de mieux en mieux à l'objet et à la démarche de l'institution. Cela mérite nécessairement quelques commentaires.

I. – La nature des problèmes évoqués dans les plaintes des citoyens :

Les sujets abordés durant les années 2008 et 2009 sont très variés et dépassent la quarantaine, répartis en sept grandes catégories classées selon la nomenclature de référence adoptée par l'institution.

Elles concernent respectivement les affaires à caractère administratif, foncier et financier, celles relatives à l'exécution des décisions judiciaires, ou encore les affaires touchant à l'aspect droits de l'homme relevant de la compétence de Diwan Al Madhalim, liée comme on le sait à la relation du citoyen avec l'administration, ainsi que le phénomène de la corruption et d'autre sujets subsidiaires. On notera toutefois que l'institution ne reçoit plus de courrier traitant de la corruption depuis fin 2008, après la création de l'instance centrale de prévention de la corruption.

Comme il a été précisé précédemment les affaires à caractère administratif, foncier et financier, et celles liées à l'inexécution par l'administration des décisions judiciaires, occupent la première place. Ainsi plus de 59% des plaintes revêtent un caractère administratif, soit respectivement 996 plaintes en 2008 et 841 plaintes en 2009. Les dossiers fonciers représentent 23% des plaintes, soit successivement 457 plaintes en 2008 et 332 plaintes en 2009. Le nombre de ceux de nature financière dépasse légèrement les 10% des plaintes enregistrées, soit 194 plaintes en 2008 et 143 en 2009. Quant aux plaintes ayant trait au refus d'exécution des jugements administratifs leur pourcentage est d'environ 5,5% représentés par 98 plaintes en 2008 et 84 plaintes en 2009.

Les développements ci-après sont plus explicites sur cette répartition des dossiers selon leur nature.

1 – Les affaires à caractère administratif leur nombre est de 1193 dossiers soit 59% du total des plaintes retenues pour attribution. Parmi elles :

- les plaintes relatives aux pensions civiles et militaires d'un total de 348 soit 17,5% ;
- celles contestant quelques décisions administratives, d'un total de 315 soit 16% ;

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

- ou encore les doléances concernant les situations individuelles des fonctionnaires sur les plans administratif et financier, d'un total de 260, soit 13% ;
- et celles faisant état du refus de certaines administrations publiques de délivrer des attestations et des documents administratifs sollicités par les plaignants, d'un total de 133 sont 6,5% du total des plaintes jugées recevables ;
- pour les pensions civiles et militaires qui occupent désormais la première place contrairement aux années précédentes, et malgré les efforts avérés des parties concernées, elles sont appelées à accorder une importance particulière aux conditions de leur octroi et à la simplification de leurs procédures.

Dans cette même catégorie administrative, figurent des sujets non moins importants, dont certains sont liés aux prestations sociales, d'autres relatifs aux préjudices engendrés par l'autorisation de création de certaines activités privées jugées dangereuses ou polluantes, ou encore la contestation du retrait de certaines autorisations administratives et des cas d'abus de pouvoir.

2 – Les affaires à caractère foncier ont atteint durant 2008-2009 408 plaintes, reparties en dix sous rubriques d'une grande diversité, qu'on peut décliner succinctement :

- l'indemnisation pour les biens fonciers privés expropriés ;
- les problèmes découlant de l'application de programmes publics d'habitat, ceux résultant de la voie de fait atteignant le droit de propriété de particuliers sur leurs terrains ;
- les plaintes également constatant le désengagement de l'administration de l'exécution des clauses de contrats de réalisation de travaux de construction ;
- les contentieux liés au domaine privé de l'Etat ;
- les décisions administratives d'appropriation « abusive » de terres ;
- ainsi que les plaintes soulevant l'application de certains statuts juridiques spéciaux tels que ceux des biens Habous, des terres collectives ou celles récupérées de la colonisation et des terres Guich.

3 – les affaires à caractère financier concernent trois sujets principaux et totalisent 227 dossiers :

- les cas de litiges entre plaignants et établissements publics à caractère économique et financier ;
- la fiscalité, évoquant le paiement indû d'impôts, la récupération de sommes payées à tort, les demandes d'annulation partielle ou totale de l'impôt, l'exonération...
- les marchés publics conclus avec le privé.

Force est de constater que les différends avec les établissements publics et les marchés ont enregistré une augmentation notable en 2009.

4- L'inexécution des décisions judiciaires :

Les cas de refus de certaines administrations publiques et notamment locales, de procéder à l'exécution de tels jugements définitifs prononcés à leur encontre ainsi que les cas de difficultés soulevées ultérieurement par cette exécution ont totalisé 136, en augmentation en 2009 par rapport à 2008 ;

5 – Les droits de l'Homme relevant de la compétence de Diwan Al Madhalim c'est-à-dire dans le cadre restreint des relations administration- citoyen.

L'institution a reçu environ 163 plaintes durant la période 2008-2009, s'inscrivant toutes dans ce domaine de compétence particulier du conseil consultatif des droits de l'Homme. Elles lui ont été transmises en application de la procédure convenue pour la saisine réciproque en la matière.

Elles évoquent généralement de dossiers déjà soumis à l'instance équité et réconciliation, de demandes de réparation matérielle et morale pour disparition, torture ou arrestation abusive ainsi que de cas d'abus de certaines forces publiques et de plaintes contre des conditions d'emprisonnement de détenus.

6 – Les affaires de corruption

Diwan Al Madhalim n'a reçu en 2008 que sept plaintes liées à ce phénomène, faisant état d'allégations de certains plaignants concernant l'exigence d'agents publics de paiement pour bénéficier de quelques prestations. L'institution a pris l'habitude dans de pareilles circonstances de les transmettre à l'administration judiciaire qualifiée. Depuis, elle ne reçoit plus pareilles plaintes, situation justifiée certainement par le commencement de l'activité de l'I.C.P.C, qui est dorénavant habilitée à accueillir de telles dénonciations de cas de corruption pour les soumettre à qui de droit.

7 – Affaires diverses

Parallèlement à ces six catégories principales, les plaignants soulèvent divers problèmes collatéraux tels que les cas d'indemnisation des préjudices résultant de travaux et d'activités de certains services publics. Leur nombre a été de 14 durant la même période.

II. – les secteurs administratifs concernés :

Vingt cinq départements ministériels et collectivités locales sont visés par les plaintes reçues par l'institution, ventilés, dans le tableau 8 ci-après :

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

SECTEUR ADMINISTRATIF	NOVEMBRE		TOTAL
	2008	2009	
Intérieur et collectivités locales	364	357	721
Emploi et formation professionnelle	166	112	278
Economie, finance, fiscalité	133	126	259
Education nationale, enseignement Supérieur et recherche scientifique	86	91	177
Agriculture et pêche	56	49	105
Energie, mines, eau et environnement	46	35	81
Défense nationale	43	31	74
Santé	67	04	71
Equipement et transport	22	29	51
Habitat, urbanisme et aménagement territorial	24	20	44
Eaux, forêts et désertification	14	13	27
Affaires économiques et générales	08	16	24
Justice (Administration judiciaire)	08	06	14
Habous et affaires islamiques	05	07	12
Anciens résistants et membres de l'armée de libération	02	07	09
Affaires étrangères et coopération	04	04	08
Jeunesse et sport	03	03	06
Tourisme, artisanat et économie sociale	02	02	04
Primature	03	01	04
Communication	01	02	03
S.G.G	03	-	03
Culture	01	01	02
Industrie, commerce et technologies nouvelles	01	-	01
Modernisation des secteurs publics	-	01	01
Affaires sociales et solidarité	01	-	01
TOTAL	1063	917	1980

On peut aisément constater que malgré le recul du nombre des plaintes reçues par rapport aux périodes précédentes, le secteur de l'intérieur et plus particulièrement celui les collectivités locales demeure en tête des secteurs administratifs objet de plaintes et doléances. Il s'agit donc d'un constat structurel nécessitant une attention approfondie et appropriée. Celui de l'emploi occupe le deuxième rang pour constituer avec l'intérieur, l'économie et les finances, et l'éducation nationale les quatre secteurs prioritaires qui retiennent à eux seuls plus à 72% de l'ensemble des plaintes.

III. – Les régions territoriales concernées :

La création de délégations régionales de l'institution à travers le pays a eu sans aucun doute un effet perceptible sur la répartition territoriale des plaintes. Cette dernière témoigne d'une régression certaine du nombre de plaintes émanant du Grand Casablanca, de la région de Rabat - Salé Zemmour Zaêrs et du Souss Massa Daraa et une progression des régions de l'Oriental et de Meknès Tafilalt.

Le tableau (9) détaille cette répartition des plaintes reçues par Diwan Al Madhalim et retenues pour attribution en 2008-2009.

REGIONS TERRITORIALES DU ROYAUME	NOMBRE DE PLAINTES ET DOLEANCES		TOTAL
	2008	2009	
Oriental	142	86	228
Meknès Tafilalt	89	133	222
Rabat Salé Zemmours Zaêrs	115	95	210
Laayoune, Bojdour, Sakia hamra	84	109	193
Grand Casablanca	102	73	175
Souss Massa Daraa	93	68	161
Tanger Tétouan	57	51	108
Marrakech Tensift Haouz	59	40	99
Doukkala Abda	54	42	96
Fès Boulmane	56	30	86
Gharb, Cherarda, Béni Hssan	47	30	77
Tadla Azilal	41	29	70
Taza Al Hociema Taounat	35	34	69
Chaouia, Ouardigha	33	36	69
Goulmim Smara	17	19	36
Oued Edahab, Lagouira	06	08	14
Marocains résidant à l'étranger	29	32	61
Etrangers résidant au Maroc	04	02	06
TOTAL	1063	917	1980

Il est permis d'observer que les huit régions figurant en haut du tableau totalisent ensemble plus de 70% des plaintes reçues, d'où la nécessité d'en tenir compte lors de la mise en place de nouvelles délégations régionales.

Par ailleurs 10% des plaintes reçues proviennent de la région de Laayoune, Boujdour, Sakia hamra, encouragée certes par l'installation d'une délégation de Diwan Al Madhalim dans cette région du Royaume qui connait une évolution urbaine et un important développement économique et social engendrant inéluctablement de nouvelles contraintes appelant à leur tour des solutions répondant aux attentes des citoyens dans leurs différends avec l'administration.

IV. – Les catégories de plaignants et l'origine des plaintes :

Durant la période indiquée l'Institution a reçu environ 86% de plaintes et doléances émanant de personnes physiques de différentes provinces et régions du royaume, les 14% restants

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

sont le fait de personnes morales ou de groupes d'individus, ce qui confirme la tendance déjà observée durant les années précédentes.

V. – Les plaintes des marocains résidant à l'étranger :

L'institution a été destinataire pour la même période (2008-2009) de 61 plaintes concernant cette catégorie de citoyens contre 62 pour la période antérieure d'où une stabilité de cette catégorie de plaintes parvenant par voie de correspondance de personnes en résidence déclarée en dehors du Royaume. Il reste entendu que des centaines de plaintes similaires concernant cette même catégorie de personnes s'adresse directement aux administrations publiques et notamment le ministère délégué auprès du premier ministre chargé de la communauté marocaine résidant à l'étranger. On peut distinguer à la lecture du tableau 10 ci-après, leurs origines diverses :

PAYS RESIDENCE	NOMBRE DE PLAINTES		TOTAL
	2008	2009	
France	12	18	30
Hollande	7	4	11
Allemagne	3	2	5
Italie	2	2	4
Canada	2	2	4
Belgique	1	2	3
Suisse	1	-	1
Autre pays	-	3	3
Total	28	33	61

La France et la Hollande, de forte implantation marocaine arrivent donc en tête des pays d'origine des plaintes des MRE pour environ 64% des expéditions. La quasi-totalité des plaignants sont des personnes physiques soit 93% du total, tel qu'il apparaît dans ce tableau (11).

CATEGORIES DE PLAIGNANTS	NOMBRE DE PLAINTES		TOTAL
	2008	2009	
Personnes physiques	26	31	57
Personnes morales	1	1	2
Groupes de personnes	2	-	2
Total	29	32	61

Ces plaintes concernant onze sujets dominés par les demandes d'indemnisation pour expropriation et les contestations de décisions administratives. Elles sont détaillées dans le tableau (12) ci après.

PROBLEMES ET SUJETS SOULEVES	NOMBRE DE PLAINTES		TOTAL
	2008	2009	
Contestations des décisions administratives	5	9	14
Demandes d'indemnisation pour expropriation	6	6	12
Voie de fait de l'administration sur des propriétés privées	5	2	7
Obtention de prestations sociales	3	3	6
Refus de livrer des attestations et documents administratifs	3	2	5
Contentieux avec établissements publics à caractère économique et financier	2	2	4
Impôts non justifiés	-	4	4
Régularisations de situations administratives et financières	2	1	3
Refus d'exécution de décisions judicaires	1	1	2
Défaut d'exécution de contrats	1	1	2
Pensions	-	2	2
Total	29	32	61

Au vu de ces données chiffrées il semble que nos résidents à l'étranger se plaignant essentiellement des décisions prises par l'administration publique, ainsi que des problèmes inhérents à l'insuffisance ou même l'absence d'indemnisation convenable de biens privés expropriés. Pour plus de précisions, ces revendications, comme le montre le tableau suivant (13) concernent une dizaine de départements ministériels.

SECTEUR CONCERNE	NOMBRE DE PLAINTES		TOTAL
	2008	2009	
Intérieur	13	19	32
Economie finances	4	3	7
Equipement et transport	2	2	4
Energie, mines, eau et environnement	3	1	4
Affaires étrangères et coopération	1	2	3
Emploi et formation professionnelle	2	1	3
Administration de la défense nationale	-	2	2
Agriculture et pêche	1	1	2
Education nationale	2	-	2
Habitat, urbanisme et aménagement territorial	-	1	1
S.G.G	1	-	1
Total	29	32	61

A l'instar de la période 2006-2007, le tableau confirme la même prépondérance des collectivités locales sous tutelle du ministère de l'intérieur pour les plaintes émanant de nos ressortissants à l'étranger (52% de leurs plaintes).

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

Deuxième Chapitre

Analyse des résultats du traitement des plaintes et appréciation du degré de satisfaction des doléances des citoyens

Au vu des données statistiques relatives au nombre des plaintes reçues durant ces dernières années et figurant dans la première partie du présent rapport, la tendance générale qui se dégage de leur évolution depuis la création de l'institution, reflète une régression manifeste puisque de 12.082 en 2004 elles ont atteint seulement 1521 en 2009.

Corrélativement à cette baisse quantitative on constate une amélioration qualitative des plaintes correspondant réellement à la vocation officielle de Diwan Al Madhalim. Ainsi parmi les 12.082 plaintes enregistrées seules 376 répondaient en 2004 aux conditions de recevabilité, alors qu'en 2009 plus de la moitié des plaintes reçues étaient recevables soit 917 plaintes sur un total de 1521. Cette évolution est significative de l'amélioration du niveau de perception des plaignants de la mission de l'institution, de son rôle et de ses domaines de compétence tels qu'ils ont été fixés par le législateur. Il s'agit là du résultat tangible des efforts de communication entrepris dans le cadre des programmes nationaux de sensibilisation initiés annuellement et de l'accompagnement soutenu en matière d'assistance et d'orientation des administrés vers les voies et moyens permettant d'obtenir gain du cause ou de bénéficier de meilleures prestations publiques. Ce faisant les administrations sont soulagées de nombreuses tâches encombrantes pour s'atteler en priorité au règlement satisfaisant des requêtes justifiées.

Quant aux régions territoriales concernées par ces mêmes plaintes, on observe également une modification notable dans leur répartition observée précédemment. La région de l'oriental et celle de Meknès-Tafilalt occupent désormais la première place dans la répartition géographique des plaintes, aux lieux et places des régions du « Grand Casablanca » et de « Rabat - Salé Zemmour Zaêrs.»

Concernant les sujets invoqués par les intéressés on remarque la prédominance continue des situations administratives des fonctionnaires, des affaires foncières, des contentieux liés à l'expropriation pour cause d'utilité publique, des litiges financiers et fiscaux, de l'inexécution des décisions judiciaires prononcées à l'encontre de l'administration publique, ce qui confirme le caractère structurel de ce genre de plaintes dans les rapports des plaignants avec l'administration et qui mérite davantage d'attention. Il nécessite en effet l'adoption par le gouvernement d'une approche équilibrée défendant tout à la fois l'intérêt général en tant que référent basique de la gestion du secteur public et les droits particuliers et les intérêts légitimes et incontestés des citoyens.

A la lumière de ces différentes données statistiques, on ne peut que déplorer l'attitude de réserve et de léthargie de l'administration à l'égard des attentes citoyennes, et qui reste en deçà du niveau satisfaisant requis.

De nombreuses administrations publiques semblent en effet incapables d'assimiler le nouveau concept de l'autorité qui doit obligatoirement exprimer une relation nouvelle du citoyen avec les organes étatiques et tout particulièrement l'administration publique, dans un esprit de respect des critères de la primauté de la loi et des principes de justice et d'équité à l'occasion de toute décision, agissement ou acte même lorsqu'ils visent en fin de compte la réalisation d'un intérêt général ou d'un projet de développement économique et social d'utilité publique certaine.

L'analyse d'un certain nombre de plaintes et leur suivi auprès des administrations concernées confirme cet état de fait à travers les négligences et les manquements, voire même dans certains cas le refus catégorique d'appliquer la loi ou d'exécuter des jugements frôlant l'obstination, en contradiction flagrante avec une règle juridique claire et confirmée.

On ne peut certes ignorer les contraintes et obstacles rencontrés parfois par certaines administrations dans leur gestion, mais cela ne doit nullement les amener à s'opposer au respect des critères et des règles de droit qui constituent l'ossature de notre système législatif national et dont la préservation du contenu et la défense incombent en toute logique et en premier lieu à l'administration publique.

Et même lorsqu'il devient indispensable d'agir pour changer ou amender une règle ou un texte de loi devenu caduc ou inadapté au nouveau contexte il appartient à l'administration concernée de suivre la procédure constitutionnelle, législative et réglementaire appropriée pour procéder à cette modification. La persistance dans la violation de la loi et la soustraction aux décisions de justice perceptible auprès de quelques administrations, entraînent leur perte de crédibilité indispensable à l'exercice de toute autorité publique et donnent aux usagers des services publics un mauvais exemple tout en constituant une régression des acquis du pays dans divers domaines administratifs, aussi bien sur le plan central que local.

En fait ces administrations ne semblent que peu conscientes du bilan et des réalisations de notre pays et restent insensibles à la nécessité de relever leur niveau de fonctionnement pour accompagner véritablement les chantiers de réformes en tant qu'option irrévocable appelant l'adhésion effective au processus de développement national dans ses multiples dimensions et aspects afin de lui assurer toutes les conditions de réussite indispensables.

Il ne s'agit point d'une simple aspiration d'un quelconque responsable ou de vœux pieux et d'attentes plus au moins théoriques, mais bel et bien d'une action résolue menée par l'administration en tant que facteur stratégique qui conditionne le succès et la réussite de toute politique publique visant le développement et l'amélioration des services de l'Etat.

En marge de cette observation l'institution Diwan Al Madhalim note avec satisfaction la part active et le rôle éminemment positif d'autres administrations dans l'accélération du rythme de leur réforme interne, la simplification de leurs procédures et la préparation de leurs projets stratégiques de leur sphère d'intervention pour contribuer efficacement aux chantiers de changement et de réforme menés par SM le Roi Mohammed IV que Dieu le glorifie.

Mais parallèlement à ce constat favorable, elle réitère son profond regret devant l'attitude résignée d'autres administrations publiques qui rechignent à assumer leur rôle et à améliorer leurs performances, en refusant de prendre les mesures administratives, législatives et techniques susceptibles de parfaire la communication et la qualité des concours apportés aux citoyens. Il s'agit essentiellement des collectivités locales et certains départements ministériels à caractère social qui dispensent leurs services par le biais de représentations externes dans de mauvaises conditions.

Pour l'analyse des résultats et du bilan du traitement des plaintes reçues par l'institution sur la base d'une étude objective de leur contenu afin d'apprécier au mieux le suivi et l'intérêt accordé par les administrations publiques aux revendications

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

justes des intéressés et partant le niveau d'évolution des méthodes de travail et la validité des réformes adoptées au niveau des structures juridiques et procédurales, le présent rapport abordera succeviment ces multiples aspects à travers différents axes :

Premier Axe : La fonction d'assistance administrative et juridique par le truchement du système d'information et d'orientation de l'institution

Depuis sa création et à ce jour, l'institution a mis en œuvre dans le cadre de son programme de communication un ensemble de mesures pour prêter toute l'assistance nécessaire aux différentes catégories de citoyens, en les accueillant au siège de l'institution, en répondant à leur courrier ordinaire ou électronique, et en prodiguant l'avis sollicité par téléphone vert, voire en contactant directement les services concernés en vue de faciliter leurs démarches afin de recouvrer des droits, remplir des devoirs ou régulariser des situations.

Cette assistance intervient généralement dans les cas des demandes à caractère procédural, qui ne constituent pas forcement des plaintes ou doléances au sens juridique stipulé par le règlement intérieur, ou encore lorsque la demande présentée ne correspond pas exactement aux attributions fixées à l'institution (litiges en cours d'examen par des juridictions, différends entre particuliers et leurs avocats à-propos du montant d'honoraires, ou quand ces derniers retiennent indûment par devers eux les indemnités destinées à leurs clients ainsi que différentes situations engendrant des difficultés et des obstacles pour l'obtention de quelque droit et prestation administrative publique). Cette action de soutien a nécessité le renforcement des structures d'accueil en les dotant de cadres compétents et spécialisés et la mise à profit des moyens électroniques de communication avec les citoyens dans un système intégré d'assistance administrative et juridique qui a abouti à d'excellents résultats dans la résolution de nombreux cas ces deux dernières années. C'est ainsi que 7217 cas ont fait l'objet d'orientation et d'assistance administrative et juridique, soit 34% des 21.020 dossiers traités durant la période 2004-2009. En conséquence les plaintes jugées irrecevables au vu des critères officiels de l'institution ont régressé considérablement et l'évolution qualitative signalée plus haut a donc pris le pas sur l'aspect quantitatif, à en juger par la nature des affaires et sujets soulevés dorénavant par les plaintes des citoyens.

Il est loisible de relever parmi les demandes parvenant à l'institution et notamment au niveau de ses bureaux d'accueil, une constante quasiment structurelle consistant en des sollicitations d'ordre social et sans aucun lien avec les litiges, différends, décisions ou actes administratifs entachés d'abus ou d'excès. Il s'agit en fait de requêtes faisant état de conditions de vie difficiles poussant à demander un emploi, un logement ou une autorisation d'exploitation allouant un revenu stable susceptible d'épargner les aléas de la vie et d'aider à couvrir les besoins quotidiens de subsistance.

D'autres plaintes concernent à l'instar des années précédentes des agissements de quelques auxiliaires de justice, avocats ou huissiers, des lenteurs dans l'exécution des jugements, ce qui mérite d'ailleurs d'être examiné minutieusement en raison de son impact sur la notoriété de l'institution judicaire dans notre pays, et de sa crédibilité auprès des citoyens. Cela conduit sûrement à réfléchir sur une refonte du système judicaire dans ses différentes composantes et une réforme substantielle du secteur de la justice et des professions qui lui sont rattachées, en raison, il va sans dire, de l'importance de la justice en tant que garante des droits des citoyens contre toute violation et comme facteur de tranquillité et de stabilité sociétales, et de confiance dans les institutions, comme l'a affirmé justement le discours de Sa Majesté le Roi du 21 août 2009 à l'occasion de la célébration du 56ème anniversaire de la révolution du Roi et du peuple, annonçant la feuille de route de la réforme judiciaire nationale.

Deuxième Axe : Le cas du classement de certains dossiers et de leur irrecevabilité

Au cours des deux dernières années et sur les 3227 plaintes relevant à priori de la compétence de l'institution, 193 dossiers ont été classés sans suite tandis que 837 autres dossiers ont été jugés non recevables en l'état, soit 32% du total.

Le requérant n'ayant pas accompli les démarches utiles préalables pour faire valoir ses droits auprès de l'administration objet de sa plainte, ou ne l'ayant pas expressément indiqué lors de sa saisine de Diwan Al Madhalim, ce sont là principalement les causes d'irrecevabilité de 40% des plaintes, qui s'ajoutent aux cas de non présentation de documents les appuyant et qui représentent 25% de l'ensemble des dossiers.

Les autres cas d'irrecevabilité, soit 20% des plaintes irrecevables concernent les groupes de personnes dont le mandataire n'a pas justifié de sa qualité de représentant attitré. Quant aux plaintes non émargées et donc sans caractère officiel probant, elles atteignent 13% des cas d'irrecevabilité.

On constatera cependant que l'ensemble des cas irrecevables concernent tout de même des affaires et des sujets relevant de la compétence officielle de l'institution, d'où sa relance des intéressés afin de compléter leurs dossiers, ce qui a été heureusement fait dans certains cas et permis leur examen selon la procédure usitée. Pour ce qui est du classement sans suite, il s'agit dans la plupart des cas de situations qui ne peuvent être examinées ou instruites par Wali Al Madhalim, conformément aux stipulations de l'article 6 du dahir de création de Diwan Al Madhalim. Il s'agit essentiellement : de plaintes relatives à des questions pour lesquelles la justice est saisie et qui font l'objet de demandes d'intervention alors qu'elles sont toujours en cours d'examen par les juridictions compétentes.

– des cas où il apparaît clairement que la position de l'administration est fondée légalement et ne justifiant par conséquent aucune révision ou démarche supplémentaire auprès de département concerné pour qu'il revienne sur sa décision initiale.

L'institution fait preuve donc lors l'exercice de ses prérogatives d'une approche harmonieuse dans la limite des dispositions du dahir portant sa création qui lui font obligation de procéder à un examen attentif et minutieux des plaintes reçues préalablement à leur envoi aux administrations concernées. C'est d'ailleurs ce qui lui a permis d'alléger les tâches incombant à la plupart d'entre elles.

Troisième Axe : Les plaintes transmises à l'administration et les résultats de leur traitement

Si 59% des plaintes entrant effectivement dans sa compétence ont été transmises aux administrations intéressées, le reste, soit environ 41% et un total de 1360 plaintes, a fait l'objet d'un traitement direct au niveau de l'institution avec les personnes concernées.

Leur examen a permis de constater un changement relatif de la nature des sujets soulevés par les plaignants avec une continuation de la prédominance des grandes affaires durant les années 2008 et 2009.

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

Certes l'effet des programmes de communication s'est fait sentir au niveau de la compréhension exacte des missions de Diwan Al Madhalim et de ses domaines d'intervention, mais il n'en demeure pas moins vrai que certaines affaires restent souvent sans solution adéquate et représentent forcement une difficulté insurmontable dans les rapports actuels des citoyens avec l'administration.

Il semble utile à ce niveau de l'analyse et, avant de procéder à une évaluation générale de la coopération de cette dernière avec l'institution Diwan Al Madhalim pour la recherche des solutions aux requêtes introduites conformes aux critères de la primauté du droit et des principes de justice et d'équité, de présenter les principales conclusions relatives aux différentes catégories de plaintes.

1 – Les affaires de pensions civiles, militaires et les rentes viagères

Contrairement aux périodes précédentes, les années 2008-2009 ont enregistré une augmentation du nombre des plaintes liées aux régimes de pensions civiles et militaires et à l'application de leurs législations respectives à propos notamment de leur liquidation et la validation des années de service effectives, du bénéfice de quelques indemnités pour invalidité définitive ou temporaire, la demande de réviser leur montant, ou encore l'octroi aux ayants- droit de la pension de réversion de leur parent décédé. Ce genre d'affaires occupe la première place parmi les affaires administratives soit 17,5% de leur total.

L'institution a proposé un ensemble de mesures et de procédures afin d'aider les plaignants à résoudre leurs problèmes auprès de l'administration de la défense nationale pour les pensions et les rentes militaires et également auprès des établissements gestionnaires des régimes de pensions civiles CMR, CNRA, CNSS, et fonds de travail gérés par leur ministère de tutelle.

La compréhension agissante de certaines administrations a eu un effet bénéfique sur le règlement et la satisfaction de nombreuses plaintes, par la révision de textes afin d'augmenter le montant des rentes servies par les Fonds de travail et la promulgation du décret 2.09.395 relatif aux victimes des accidents de travail et des maladies professionnelles et à leurs ayants droit ainsi que la révision des grilles de calcul de ces montants.

2 – La contestation des décisions administratives

Leur nombre a atteint en 2008-2009, 315 plaintes soit 16% des affaires à caractère administratif. Elles sont variées et concernent des décisions de démolition d'habitations personnelles, la privation d'autorisation d'exercice de certaines activités ou la soumission du bénéfice de certaines prestations administratives à des conditions déterminées.

Certaines administrations s'évertuent à ajouter aux conditions requises initialement d'autres conditions complémentaires non justifiées légalement. C'est le cas d'un certain nombre de collectivités locales à propos des autorisations de construire délivrées par les présidents des communes et celles également d'ouvrir et d'exploiter des activités professionnelles ou commerciales.

3 – Les plaintes relatives aux situations administratives et financières des fonctionnaires

Ce sont 260 cas soit 13% des affaires à caractère administratif, et même si leur nombre ne cesse de baisser par rapport aux années précédentes, il est anormal que des départements administratifs employeurs s'abstiennent de les examiner afin de régler les situations légitimes et juridiquement fondées.

Elles concernent en général la promotion des fonctionnaires, leur intégration dans de nouveaux cadres, des cas disciplinaires, le bénéfice d'indemnités et d'avantages variés.

D'autres demandes par contre n'ont aucun lien avec la définition légale de la plainte qui suppose l'existence réelle d'une injustice, d'un préjudice, d'un abus ou d'un excès engendrés par une décision, acte ou agissement émanant de l'administration.

Ce sont pour la plupart des revendications syndicales visant l'amélioration de la situation du personnel qui nécessitent normalement des décisions publiques au niveau gouvernemental et non d'une simple autorité administrative particulière, ou encore la révision de dispositions législatives après examen de leur impact social et financier.

En attirant l'attention sur sa réception continue de ce genre de plaintes, l'institution Diwan Al Madhalim insiste sur le devoir du gouvernement, qui a certes entrepris un effort considérable en la matière pour régler les situations des fonctionnaires dans le cadre d'accords avec les centrales syndicales, d'instaurer des bases claires à sa politique salariale générale afin de réduire les écarts flagrants entre les salaires de différentes catégories de fonctionnaires de mêmes grades et présentant les mêmes aptitudes, qualifications et expériences, leur seule différence réside dans leur appartenance à telle ou telle administration publique. La persistance d'une telle situation risque de faire supporter à l'Etat et à ses divers secteurs publics un coût exorbitant résultant des pressions exercées par l'extension des revendications d'augmentation des salaires, de révision des systèmes de promotion ou de prise de certaines mesures particulières.

L'adoption de décisions stratégiques judicieuses et d'un référentiel arrêté de concert avec les partenaires concernés prenant en considération les intérêts supérieurs du pays, et les indicateurs de son développement économique et social, la protection du pouvoir d'achat des citoyens, la stabilité de l'indice du coût de la vie, le niveau de la masse salariale et sa part dans les dépenses budgétaires, ainsi que le principe de justice et d'équité dans la fixation des salaires...ce sont là des considérations inévitables et un objectif incontournable pour permettre à l'administration de l'Etat et à ses établissements publics de disposer d'un cadre de référence fixé consensuellement en tant que facteur de stabilité et de paix sociale, au lieu des révisions partielles et épisodiques menées la plupart du temps sans préparation suffisante et qui engendrent enfin de compte un système de rémunération caractérisé par de grandes distorsions et inégalités.

Diwan Al Madhalim, que le législateur a dotée du pouvoir de proposer toute réforme susceptible d'améliorer le fonctionnement de l'administration publique et d'assainir sa situation pour le bien de secteur public et la protection de l'intérêt général et la défense des valeurs de citoyenneté et des droits de l'Homme saisit cette opportunité, à l'occasion des rapports qu'elle soumet à Sa Majesté le Roi que Dieu le garde, pour attirer l'attention des pouvoirs publics compétents sur la nécessité d'entreprendre des mesures urgentes coordonnées et bien étudiées pour entamer la préparation d'une profonde réforme du système des rémunérations et d'avancement dans la fonction publique, en évitant une fois encore toute mesure exceptionnelle ou insuffisamment étudiée prise sous la contrainte et la pression au cours des prochaines années avec son impact négatif indésirable et ses conséquences fâcheuses sur la situation interne de l'administration.

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

4 – Les affaires foncières et l'augmentation de leur nombre

Leur nombre durant la période biennale sus-indiquée à été de 789 plaintes représentant 23% du total reçu, mais seules 408 entrent dans la compétence de l'institution. Leur cause majeure réside dans la problématique de l'indemnisation de l'expropriation de biens immobiliers appartenant à des particuliers, les cas de voie de fait exercée par l'administration sur des biens privés, la fin de non recevoir des administrations aux demandes de main levée à la suite d'occupation en dehors de la procédure normale d'expropriation et au-delà du terme légal d'exécution des plans d'aménagement urbain. L'administration s'obstine à réagir de la sorte sans justification ou motif valable pour continuer à garder indéfiniment le bien en cause destiné initialement à une réalisation publique et à la création d'un projet ou d'un programme d'intérêt général.

En dépit de l'intervention de l'institution et ses investigations récurrentes pour constater la réalité des choses et inviter l'Etat à rétrocéder les terrains à leurs propriétaires légitimes, certaines administrations refusent d'obtempérer, tergiversent et continuent à s'opposer à l'application d'un principe constitutionnel intangible, celui de la protection du droit de propriété dont la portée ne peut être limitée que par un texte de loi.

L'institution s'interroge en permanence sur la raison de cette attitude manifestement incompréhensible de la part de responsables administratifs et tout particulièrement dans les secteurs où certes l'administration est en quête permanente de réserve foncière dans le périmètre urbain pour les secteurs sociaux et les infrastructures vitales mais sans que cela puisse justifier de tels errements.

En insistant sur la nécessité de respecter le droit de propriété en tant que droit humain garanti par la constitution et qui ne peut être outrepassé par l'administration que dans certains cas précis et selon des conditions stipulées par la loi elle-même, tout en accordant l'indemnité équitable dans des délais raisonnables et ce pour la réalisation de projets publics jugés indispensables, Diwan Al Madhalim interpelle les pouvoir publics et à leur tête les administrations publiques et les collectivités locales qui accaparent ainsi les biens fonciers de ressortissants nationaux, parfois par des moyens tout à fait illégaux, et ce afin d'y remédier définitivement pour éviter les conséquences néfastes et les effets négatifs sur la notoriété de l'administration. Leur comportement ne peut qu'exprimer le peu de cas qu'elles font des systèmes légaux et des procédures prescrites normalement pour chaque acte envisagé par toute autorité publique.

Elle rappelle à cet égard sa précédente proposition contenue dans son dernier rapport de la nécessité de créer un mécanisme institutionnel national axé sur la problématique foncière dans notre pays et d'envisager un cadre juridique approprié qui réglemente l'exploitation et la jouissance dans une approche tenant compte à la fois des besoins fonciers des grands projets stratégiques et du droit du citoyen à la protection de sa propriété ainsi que la lutte contre toute forme de spéculation, d'exploitation illégale et d'enrichissement sans cause, voire aussi la suppression de la complexité et de la pluralité excessive des régimes juridiques et l'agissement administratif en dehors des lois et des principes confirmés.

5 – Les plaintes relatives aux contentieux financiers et le besoin impérieux de leur transparence et du respect de la loi

Le nombre de ces plaintes reçues et transmises pour attribution aux administrations concernées après examen et analyse, représente 12% du total des plaintes entrant dans la compétence de l'institution, pourcentage qui illustre la place qu'elles occupent parmi les affaires et sujets soulevés par les plaignants L'analyse plus poussée de leur contenu aboutit à la constatation des manquements de quelques établissements publics à caractère économique et financier à leurs engagements de régler à des citoyens les sommes qui leur sont dues, de ne le faire que partiellement ou quand elles refusent purement et simplement de régler le reliquat de leurs dettes vis-à-vis des entrepreneurs contractuels. Reste que la majorité de ces plaintes a trait au contentieux fiscal relatif à l'assiette et au fondement légal de l'imposition établie sur la base de simples décisions de l'administration des impôts, ou quand le contribuable remet en cause entièrement son principe même. A l'examen des différentes plaintes reçues on s'aperçoit que de cette administration semble accuser un déficit de communication avec des contribuables n'arrivant pas toujours à admettre valablement leurs devoirs contributifs, faute d'une connaissance suffisante et nécessaire de procédures fiscales détaillées.

La fraude fiscale est devenue un phénomène incontestable et fort préjudiciable aux recettes ordinaires de l'Etat, qui porte atteinte au principe de justice et d'égalité dans la répartition des charges selon la capacité contributive de tous les citoyens conformément aux dispositions constitutionnelles et législatives en vigueur. Devant ce fléau difficilement maitrisable, la direction des impôts ne paraît pas disposer d'une approche ou d'un plan d'action stratégique de communication avec les citoyens pour leur inculquer leur devoir national et leurs obligations légales et constitutionnelles en relation étroite avec le contenu réel du concept de la citoyenneté qui détermine le droit de tout citoyen à exercer pleinement ses droits politiques et civils dont bien évidement la participation à la gestion de la chose publique.

La plupart des réclamations émanent de personnes physiques du secteur privé, exerçant des professions libérales. Elles demandent la révision de l'assiette, les montants de l'imposition exigée, l'annulation de montants imposés « à tort », annulations fiscales totales ou partielles et des amendes y afférentes. Certains plaignants semblent ignorer totalement la procédure à suivre pour soumettre leur différend et leur opposition aux commissions locales et nationale compétentes avant de s'adresser à Diwan Al Madhalim pour intervention auprès de la D.G des impôts ou à la justice afin de faire entendre son point de vue. Force est de constater que même lorsque ces plaines sont transmises par l'institution à cette direction, sa réponse consiste le plus souvent à répéter que le cas à été examiné et que l'intéressé a été informé directement en temps utile des suites réservées à sa requête, privant ainsi Diwan Al Madhalim de s'assurer qu'il a été équitablement traité faute de détails suffisants.

En résumé, la D.G.I est appelée à sensibiliser les citoyens sur leurs obligations fiscales en tant que devoir national en leur faisant connaitre les lois fiscales et les procédures appliquées, les délais fixés, les déclarations obligatoires, les exonérations possibles, les sanctions éventuelles et les voies de recours permises, tout cela dans des programmes de communication et dans un dialogue ouvert de façon permanente pour améliorer son image de marque.

Il est important en effet d'effacer celle qui se dégage actuellement aux yeux du citoyen et qui explique probablement son penchant délibéré pour l'évasion fiscale en usant de pratiques illégales, tout simplement par ignorance supposée ou négligence réelle avec des conséquences ultérieures inéluctables. L'administration est invitée à établir un pacte transactionnel reposant d'une part sur le respect du contribuable des valeurs de citoyenneté et le paiement des impôts exigés et d'une part

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

l'observance par l'administration des valeurs de transparence, du droit et des principes de justice et d'équité. L'application d'un tel pacte parait indispensable dans les délais les plus rapprochés aux fins de sauvegarder la bonne application des règles essentielles d'imposition et de recouvrement.

En enregistrant avec satisfaction l'adoption par le parlement dans la loi des finances de l'année 2010 et ses mesures d'application de dispositions législatives visant la structuration de la commission nationale pour mener à bien sa mission, Diwan Al Madhalim considère que la réactivation des différentes commissions nationales et locales aidera certainement à alléger les responsabilités de l'administration et de la justice, et ce en examinant les recours présentés par les contribuables selon des règles justes et claires. Elle propose à cet égard l'élaboration d'un guide comportant les bases du travail des dites commissions tout à fait conformes à la législation.

Une autre catégorie de plaintes relatives aux contentieux financiers concerne les difficultés nées de l'exécution des marchés publics, et qui sont de nature multiples :

- l'exigence du règlement des sommes restant dues après la réalisation finale du marché ;
- l'indemnisation des préjudices subis à la suite d'une rupture abusive du contrat ;
- la privation de participer à certains marchés ;
- l'exclusion de prendre part à des appels d'offres de certains marchés sans motif juridique valable et malgré la présentation des références administratives et techniques exigées.

Au vu des plaintes adressées à l'institution la révision du cadre juridique des marchés publies s'avère utile pour l'entourer de garanties suffisantes et d'imposer davantage de transparence et d'égalité entre les soumissionnaires et futurs adjudicataires. Dans le même esprit, il est nécessaire de définir un cadre de référence unifié pour les achats des administrations publiques, des établissements publics et des collectivités locales. Certes le gouvernement a imposé à l'ensemble des administrations publiques d'annoncer, dans le portail créé à cet effet à la trésorerie générale du Royaume, leur programme annuel des marchés à envisager, ce qui est en soi une mesure indéniable de transparence et de moralisation du secteur public. Mais il est devenu tout aussi indispensable de revoir le cadre juridique de la commission des marchés publics chargée d'examiner les différends entre administrations et contractuels à propos de marchés publics et de rendre compte avec avis au premier ministre. Il s'agit d'élargir ses prérogatives et de reconsidérer sa composition et son mode de fonctionnement en donnant aux intervenants privés le droit d'y accéder directement avec plus de garanties et de transparence.

Dans ce contexte Diwan Al Madhalim, en vertu de la force de proposition qui lui est dévolue, recommande au gouvernement de procéder à la rationalisation et à la maitrise des dépenses publiques relatives aux achats en les centralisant et en permettant, pour une meilleure utilisation des fonds publics, aux administrations de profiter des services acquis et des études réalisées par de précédents marchés publics conclus par d'autres administrations et leur éviter ainsi d'engager des dépenses superflues pour des travaux déjà existants.

La réforme du système des marchés ne doit pas se limiter à l'aspect procédures et mesures pour mettre au point un cadre approprié d'achats regroupés et centralisés engendrant des économies certaines.

6 – Le refus des certaines administrations d'exécuter les décisions judiciaires

Cette catégorie de plaintes occupe le quatrième rang soit 5% des plaintes entrant dans la compétence de Diwan Al Madhalim durant la période biennale 2008-2009. Il va sans dire que ce pourcentage ne peut être considéré comme exhaustif. De nombreux cas similaires existent par ailleurs et pour lesquels certaines administrations refusent d'exécuter des jugements prononcés à leur encontre pour diverses raisons, difficultés financières ou de procédures, mais parfois difficilement acceptables surtout au niveau des collectivités locales.

Les rapports précédents de l'institution ont tous mis l'accent sur cet épineux problème et sa répercussion sur la crédibilité des institutions de l'état, le respect dû à la justice, la stabilité des transactions courantes et en fin de compte la renommée du pays.

Les propositions pratiques présentées par l'institution pour rechercher des solutions administratives, financières, juridiques et procédurales facilitant l'exécution des jugements en attente depuis plusieurs années, d'une part, et les circulaires adressées par le premier ministre aux administrations concernées sur le même sujet, de l'autre, n'ont pas empêché que des centaines de cas d'espèce restent en souffrance pour divers motifs.

La difficulté dépend parfois de l'administration ce qui est à priori incompréhensible et intolérable, et qui suppose tout naturellement la promulgation d'une loi appropriée leur faisant obligation d'exécuter ces décisions judiciaires en engageant de surcroît la responsabilité personnelle des décideurs qui leur font obstacle ou se dérobent à leur exécution.

D'autres cas nécessitent par contre de simples décisions gouvernementales pour aplanir les difficultés internes et réduire les contraintes qui empêchent leur exécution normale et sans délai.

Il y a lieu à ce sujet de rappeler une proposition précédente de Diwan Al Madhalim concernant l'ouverture d'un dialogue institutionnel et responsable entre les pouvoirs judiciaire et exécutif afin de transcender les difficultés et les obstacles empêchant l'exécution des décisions de justice, mais aussi pour imprégner les organes judiciaires de la réalité exacte des affaires de cette nature qui leur sont soumises, dans le but évident de parvenir à l'équilibre souhaité entre la protection de l'intérêt général et la défense de celui des particuliers et des groupes d'individus dans un esprit du justice, d'équité et de respect total de la loi.

Quatrième Axe : Le degré de satisfaction des requêtes des citoyens par l'administration

A la lumière des conclusions de l'étude menée à cet effet par les services de Diwan Al Madhalim, il apparaît que : seules 661 plaintes soit 33% du total de celles transmises pour attribution aux administrations, ont été satisfaites. 377 plaintes l'ont été définitivement et 284 sont, selon les réponses reçues, en cours de règlement. Pour le reste, soit 39 dossiers, ils sont soumis à la justice. 510 plaintes (environ 26%) sont toujours au stade de l'étude et de l'enquête et 703 plaintes (environ 36%) s'avèrent finalement difficiles à satisfaire pour diverses raisons.

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

Lors de l'examen des réponses reçues des administrations à leur sujet afin d'informer ultérieurement les personnes concernées des suites qui leurs ont été réservées, DAM a pu tirer les conclusions suivantes :

1 – Une réaction positive et efficace de certaines administrations qui mérite tous les éloges. Elle a permis de faire droit aux plaintes, illustrant parfaitement ainsi l'application des principes de justice et d'équité et de la législation en vigueur.

2 – A l'opposé, on relève le mutisme d'autres administrations qui ne prennent même pas la peine de répondre à l'institution malgré les rappels successifs qui leur sont adressés.

Il s'agit pour la plupart des cas de demandes d'indemnisation pour expropriation, de défaut d'exécution de clauses contractuelles conclues entre l'administration et des particuliers, du refus de délivrer des attestations et des documents administratifs et également d'exécuter des décisions de justice, des litiges avec des établissements publics, de la réception d'avis d'impositions jugées « infondées », de la contestation de décisions administratives, la voie de fait des collectivités locales, la privation du bénéfice du programme de logements sociaux, des situations administratives et financières individuelles restées en suspens, la demande de restitution de montants réglés à tort, les réclamations de pensions civiles et militaires.... L'institution a fait parvenir au Premier ministre en sa qualité de chef de l'administration des rapports circonstanciés sur ces différents sujets pour qu'il soit demandé aux ministres et aux responsables publics concernés d'y remédier. Il a en effet adressé une circulaire et des lettres spécifiques aux administrations dont certaines ont répondu favorablement tandis que d'autres n'ont à ce jour exprimé aucun avis conséquent susceptible d'être répercuté sur les plaignants. Diwan Al Madhalim envisage, si de pareils cas se répètent à l'avenir, d'appliquer les dispositions de son dahir de création sur la possibilité ouverte d'entamer directement des investigations appropriées auprès des services mis en cause chaque fois que cela s'avèrera indispensable.

La procédure d'interpellation devrait être également mise en œuvre par le biais de lettres envoyées au Premier ministre lorsqu'un responsable néglige de répondre aux envois de Diwan Al Madhalim ou se montre récalcitrant après l'écoulement du délai imparti.

Il en sera de même lorsqu'on constatera son refus d'apporter assistance aux investigations ordonnées par Wali Al Madhalim conformément aux stipulations de l'article 5 du règlement intérieur approuvé par dahir. Le but est de permettre à tout plaignant de recevoir une réponse convaincante et une position motivée à propos de sa requête, ce qui lui offrira ultérieurement le droit d'emprunter toutes les voies légales permises et de défendre son droit par tous les moyens légaux disponibles en vertu des règles régissant l'Etat de droit. Dans ce contexte, Diwan Al Madhalim a été informé par certaines administrations de l'impossibilité de régler de nombreux dossiers durant ces deux dernières années. Il s'agit de 703 plaintes, soit 36% de celles répercutées sur les administrations. Si la chose peut être admise dans les cas d'existence prouvée de difficultés juridiques ou procédurales, la situation pour la majorité des autres plaintes semble insuffisamment justifiée ou motivée. Dans certains cas notamment des pensions civiles et militaires, des litiges avec des établissements publics, des expropriations non indemnisées, de la main levée retardée même au delà des délais légaux des plans d'aménagement, il est facile de constater sans grande peine que les dispositions légales sont largement bafouées. L'absence de réponse à leur sujet constitue en elle-même un acte incompatible avec la justice et l'équité.

3 – Les administrations qui ne sont pas arrivées à résoudre des cas pour raison de difficultés et contraintes insurmontables n'ont pas à ce jour utilisé la procédure amiable pour surmonter les différends les opposant aux plaignants. Or cette procédure définie par la loi permet d'aboutir à des solutions équitables, justes, équilibrées et rapides pour de multiples cas. Elles peuvent recourir ainsi à Diwan Al Madhalim en lui présentant des propositions concrètes en vue d'une médiation amiable. Une circulaire du Premier ministre encourage d'ailleurs explicitement le recours à une telle procédure.

4 – Malgré des rappels successifs, Diwan Al Madhalim continue d'observer l'absence de coordination efficace et utile entre divers services administratifs concernés par les mêmes affaires et sujets soulevés par des plaintes. Elle recommande d'établir au niveau de la primature un mécanisme institutionnel permanent pour de pareils cas intéressant diverses administrations afin d'accélérer la recherche de résultats probants.

5 – Elle note avec satisfaction l'amélioration des structures d'accueil dans plusieurs administrations publiques et plus particulièrement celles du ministère de la justice par l'intermédiaire du Centre de suivi et d'analyse des plaintes qui accomplit un rôle très constructif et également du portail électronique créé pour recevoir les plaintes. Il en est de même du ministère délégué auprès du Premier ministre chargé de la communauté marocaine résidant à l'étranger grâce aux espaces d'accueil et aux services chargés de recevoir les plaintes pour les examiner, les traiter et contacter directement les administrations qui y sont visées, en pleine coordination d'ailleurs avec l'institution Diwan Al Madhalim.

6 – Le même sentiment se dégage au vu des services électroniques mis en place au niveau central, local et sectoriel par d'autres départements ministériels.

Ils sont offerts d'une manière accessible et simple dans une démarche administrative de proximité indéniable, de transparence et d'allégement des obstacles. On peut citer à cet égard l'administration des douanes et impôts indirects, la CNSS, la CNOPS ainsi que d'autres administrations publiques, des collectivités locales de certaines provinces et préfectures du royaume. L'institution recommande la généralisation de tels services et la simplification de leur accès pour permettre au plus grand nombre de citoyens d'y profiter avantageusement.

Le cinquième Axe : Les plaintes et doléances impliquant à la fois le CCDH et Diwan Al Madhalim

De l'application combinée des dispositions du dahir réorganisant le CCDH et celle du Dahir portant création de Diwan Al Madhalim, une procédure de saisine réciproque a été adoptée pour les plaintes concernant leurs compétences respectives. Elle a permis de traiter 320 plaintes dont 157 ont été transmises par le CCDH à DAM et 163 inversement.

1 – Les plaintes transmises par le CCDH à l'institution Diwan Al Madhalim

Cette dernière est comme on le sait, compétente pour toutes plaintes relatives aux violations des droits de l'homme dans le cadre restreint de la relation de l'administration avec les citoyens. Elle reçoit à cet effet par l'intermédiaire du CCDH des correspondances faisant état de telles situations lorsque

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

l'intéressé estime avoir être lésé dans ses droits par le fait d'un agissement, acte ou décision émanant d'une administration publique. Leur nombre de 157 concerne divers secteurs mais en priorité ceux de l'intérieur et de l'emploi avec respectivement 55 plaintes (35% du total reçu du CCDH) et 28 plaintes (18%). Le restant soit 47% concerne les département de l'économie et des finances, l'éducation nationale, l'enseignement supérieur, la formation des cadres et la recherche scientifique. Leur étude interne permet de dégager ces quelques indications utiles :

A – les principaux sujets soulevés concernant les pensions, l'amélioration des situations administratives, l'indemnisation pour expropriation, la voie de fait, la contestation de décisions administratives, le refus d'exécuter des décisions de justice, les abus de pouvoir...

B – 41% de ces plaintes visent prioritairement trois régions : Rabat-Salé Zemmour Zaêrs, Meknès Tafilalet et l'Oriental.

C – Les situations administratives, le régime des pensions et la voie du fait sur des propriétés privées représentent 51% des dites plaintes.

D – Sur les 157 plaintes reçues, l'institution a transmis, après vérification de leur concordance avec les conditions exigées, 65 plaintes aux administrations concernées soit 41%, dont 16 ont été satisfaites, 35 ont été écartées car n'intéressent pas directement les administrations sollicitées, tandis que d'autres l'ont été également en raison de leur soumission concomitante à des juridictions. Enfin 9 plaintes demeurent encore au stade de l'examen et de l'investigation chez l'administration. 76 plaintes ont reçu une fin de non recevoir et partant ont été classées sans suite car elles ne répondent point aux conditions exigées ; 5 autres ont été jugées en dehors de la compétence de Diwan Al Madhalim.

2 – Les plaintes transmises par l'institution Diwan Al Madhalim au conseil consultatif des droits de l'Homme

163 plaintes ont été adressées à cette institution nationale chargée de la promotion, de la protection et de la défense de droits de l'Homme dans leur acception la plus large. Il s'agit de cas se situant en dehors du rapport administration – citoyens signalé auparavant.

87% de ces plaintes ont été reçues de personnes physiques et 13% de groupes d'individus ou de personnes morales. Leur examen aboutit aux conclusions suivantes :

A – 41 % des plaintes émanent des régions du Tadla Azilal, de l'Oriental et de Meknès Tafilalt.

B – 619 correspondent à des demandes d'indemnisation matérielle et morale pour violation grave des droits de l'Homme et celles soumises à l'instance équité et réconciliation.

Il s'agit là de 100 plaintes sur les 163 transmises au CCDH.

C – L'objet principal de ces plaintes vise l'agissement de membres des forces publiques, ou la situation des détenus dans les établissements pénitentiaires, à côté des cas d'arrestations abusives et, des irrégularités commises à l'intérieur des postes de police, des demandes d'enquête sur des conditions de décès et l'atteinte à la liberté de circuler.

D – Les plaintes des membres de la,communauté marocaine à l'étranger sont au nombre 6 et concernent des cas en suspens depuis fort longtemps.

Le sixième Axe : Les reformes judiciaires entreprises et les objectifs de l'amélioration des performances administratives

Les chantiers engagés par notre pays sous l'égide de Sa Majesté le Roi que Dieu le glorifie au cours des dernières années dans différents domaines économiques, et sociaux concernent des secteurs vitaux, l'édification d'infrastructures et l'amélioration de la qualité des prestations publiques. Les autorités gouvernementales ont élaboré à cet effet des plans stratégiques pour la réalisation de grands projets dans les secteurs de l'industrie, du commerce et des services, le développement du tourisme et de l'artisanat, parallèlement à l'infrastructure nécessitée par la croissance économique tels que le réseau routier, la diversification des sources d'énergie, l'extension de l'utilisation des technologies numériques.

Des chantiers ont été lancés également dans le domaine social dont celui du développement humain qui constitue, il vrai, un programme national ouvert pour lutter contre la pauvreté, la fragilité sociale et l'exclusion. D'autres chantiers ont concerné les droits humains, pour en faire un système national complètement intégré.

Les administrations ont pris maintes mesures juridiques, administratives et techniques pour relever le niveau de leur rendement et dont on peut citer la création du conseil national des technologies d'information et de l'économie numérique, la création de services électroniques visant la facilitation d'activités douanières et fiscales, celles également de la délivrance de cartes d'identité nationale électroniques, de passeports biométriques et de cartes grises électroniques pour l'immatriculation automobile, etc.... Elles reposent toutes sur des technologies numériques de pointe. De nombreux textes législatifs ont été promulgués pour simplifier les procédures administratives dans la fonction publique et pour soutenir l'effort d'assainissement et de lutte contre la mal-administration. L'instance centrale de prévention de la corruption a été créée à point nommé parallèlement à de nombreuses autres initiatives qui méritent d'être signalées dans ce même contexte en raison de leur répercussion directe sur le secteur public :

- la promulgation des textes législatifs et réglementaires relatifs à la déclaration du patrimoine ;
- la protection des personnes physiques lors du traitement des données personnelles ;
- la réforme des statuts de certains secteurs ministériels ;
- la réforme des statuts professionnels ;
- la mise en place d'un mécanisme institutionnel d'information des citoyens des projets de textes législatifs avant leur adoption définitive grâce au portail juridique du secrétariat général du gouvernement ;
- la création d'un cadre de supervision de la situation des prisons en vue de leur réhabilitation, grâce à la création de la délégation générale de l'administration pénitentiaire et de la réinsertion.

Reste que l'accompagnement de ces chantiers de réforme présuppose l'adoption d'un programme national de modernisation de l'administration et de qualification des ressources humaines afin d'appuyer ses performances, de simplifier ses procédures, d'instaurer des mécanismes institutionnels de coordination et d'exploitation optimale commune des moyens disponibles, ainsi que l'évaluation permanente des programmes et des réalisations afin de relever le défi et d'améliorer durablement la qualité des prestations offertes aux citoyens.

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

DEUXIEME PARTIE

LES ACTIVITES D'ACCOMPAGNEMENT ET D'APPUI A L'ACTION DE L'INSTITUTION ET LES PERSPECTIVES D'AVENIR

Parallèlement à son action permanente de traitement des plaintes et des doléances, l'institution a enregistré durant les deux dernières années une intense activité dans divers domaines liés à la mise en œuvre du rôle qui lui a été fixé officiellement en matière d'intermédiation entre l'administration et le citoyen à travers de multiples chantiers et programmes.

La communication permanente entre Diwan Al Madhalim et le gouvernement a constitué son élément principal au vu des correspondances et des rapports adressés au premier ministre qui ont recueilli une attention particulière de sa part et abouti à des résultats concrets au niveau du règlement d'un certain nombre de dossiers ainsi qu'à l'interpellation de certaines administrations au sujet des affaires dont elles ont été saisies..

La création par ailleurs de délégations régionales à travers le Royaume a visé l'instauration effective de l'administration de proximité et l'application d'une stratégie appropriée pour une meilleure relation avec le citoyen.

La constitution de commissions mixtes pour examiner les obstacles et les difficultés rencontrées par les administrations a permis également une coordination réelle avec les départements ministériels concernés, appuyée opportunément par des contacts directs avec divers responsables et l'exécution assidue du programme national de communication et de sensibilisation dans les media, les institutions de formation, le site électronique et la revue spécialisée « Diwan Al Madhalim ». Tout en permettant de relever le niveau professionnel et d'améliorer les qualifications de ses cadres et ceux d'institutions soeurs dans d'autres pays, l'action de formation engagée par Diwan Al Madhalim a renforcé sa notoriété sur les plans régional et international, surtout après la création du centre de formation et d'échange en médiation et l'organisation de sessions au profit des collaborateurs des médiateurs des pays francophones, africains et méditerranéens.

La coopération internationale et le partenariat avec les institutions de médiation peuvent être considérés à juste titre comme des chantiers importants qui ont contribué à faire mieux connaître les efforts de notre pays en matière de promotion des droits de l'Homme et des réformes institutionnelles dans différents secteurs. Les relations avec les partenaires au sein des organisations internationales de médiation, des groupements et des réseaux régionaux ont aussi offert la possibilité de démontrer les acquis et les réalisations du pays au cours de son processus démocratique et dans les domaines des droits humains, de l'action sociale et du développement humain.

Ce faisant le renforcement conséquent de ces relations a abouti à un partenariat institutionnel privilégié avec l'ensemble des organismes régionaux et internationaux de médiation et d'Ombudsman. L'année 2009 a particulièrement distingué l'histoire de notre institution grâce à l'adoption par l'assemblée générale de l'Organisation des Nations Unies en mars de la même année d'une résolution reconnaissant le rôle des institutions de médiation de différentes appellations ainsi que celui des institutions nationales des droits de l'Homme dans le renforcement et la protection de ces droits. Cette importante résolution, présentée par le Maroc, a été approuvée par la troisième commission des droits de l'Homme relevant de l'Organisation des Nations Unies.

A cette occasion l'institution a organisé et animé diverses rencontres internationales afin de présenter son contenu et acquérir le soutien des diverses organisations et réseaux spécialisés pour l'acceptation de ses dispositions et de ses recommandations.

Premier chapitre

La mise en œuvre des moyens de communication et la consécration de l'administration de proximité

Dans le cadre de l'accompagnement continu des efforts entrepris par l'institution Diwan Al Madhalim pour inciter l'administration à satisfaire au mieux les requêtes des plaignants, une commission conjointe associant des représentants des services de la primature a été mise en place afin d'appuyer la coopération entre les deux parties en élaborant un programme d'action et de suivi des cas non résolus par les administrations concernées, et surtout le dépassement des difficultés affrontées et la recherche de solution appropriée à toute demande justifiée et légitime. Les propositions réalistes élaborées par cette commission ont été suivies d'effet et les interventions de Diwan Al Madhalim auprès du premier ministre pour régler certains cas ont eu également des résultats favorables sur le règlement souhaité de quelques dossiers en souffrance depuis des mois voire des années.

Les travaux des commissions mixtes ont été réactivés avec certains départements ministériels et établissement publics, et les délégations régionales ont été mises à contribution dans le cadre du programme visant à se rapprocher davantage des plaignants potentiels et à améliorer la qualité des services qui leur sont offerts.

Au delà de cette action persévérante sur le terrain, la communication à été continue avec les citoyens par l'intermédiaire des media audio-visuels, le site web et les diverses publications de l'institution dont on peut citer avantageusement la revue scientifique semestrielle, largement diffusée à l'intérieur du pays et à l'extérieur.

Premier Axe : La création d'un commission conjointe avec les services du Premier ministre

En application de l'accord intervenu entre le Premier ministre et Wali Al Madhalim lors de leur rencontre du 5 mai 2008 au siège de la primature, cette commission a été mise en place pour entamer ses travaux dés le lundi 16 juin 2008.

Elle a tenu de multiples réunions pour examiner plusieurs dossiers et affaires dont on peut citer les plus importants :

1 – l'identification des difficultés rencontrées auprès des administrations publiques par les plaignants pour obtenir un règlement équitable et juste concernant leurs requêtes ;

2 – le retard constaté dans la réponse des administrations aux plaintes qui leur sont transmises par l'institution.

3 – la difficulté parfois pour Diwan Al Madhalim de prendre connaissance des positions administratives claires vis-à-vis des demandes des plaignants, à côté du comportement incompatible avec la légalité et entaché d'abus ou d'excès de pouvoir relevé chez quelques responsables administratifs surtout quand la décision nécessitée pour satisfaire tout a fait légitimement les intéressés n'a à priori aucune incidence financière pour l'Etat, ou lorsqu'il s'agit de l'exécution d'une décision judiciaire irrévocable en vertu de l'autorité de la chose jugée ne nécessitant pour sa mise en application que de simples mesures de procédures sans aucune répercussion budgétaire ;

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

4 – les mécanismes à même d'accélérer l'exécution des jugements rendus à l'encontre de l'administration et les mesures à prendre pour faciliter la résolution des cas présentant pour les administrations des difficultés procédurales ou financières supposant une coordination préalable entre les différents intervenants ou nécessitant une circulaire du premier ministre ;

5 – le recours à la procédure de règlement amiable des différends entre administration et citoyens pour réduire d'une manière substantielle le nombre des litiges et affaires soumises aux administrations et aux tribunaux ;

6 – la mise au point d'un vaste programme national susceptible de créer et d'améliorer convenablement auprès des administrations publiques les structures d'accueil des administrés ;

7 – la désignation des secrétaires généraux des ministères en tant qu'interlocuteurs principaux de Wali Al Madhalim pour examiner avec diligence et efficacité les plaintes des citoyens, tout en maintenant la mission permanente de suivi et de coordination des inspecteurs généraux de ces départements ;

8 – le recours, autant que faire se peut, au mécanisme du règlement amiable et de la médiation consensuelle des différends à la demande de l'administration ou des administrés pour limiter au possible le nombre des affaires soumises à la justice. Des procédures et des mesures adéquates ont été prises pour traiter de tels cas principalement des circulaires du premier ministre, dont celle encourageant les administrations à y recourir le plus souvent possible et une autre concernant les relations de coopération et de coordination entre Diwan Al Madhalim et les organes de l'Etat, les établissements publics et les collectivités locales. Dans cette même perspective le premier ministre a bien voulu adresser au Ministre de la justice une lettre datée du 19 juin 2009 relative à l'exécution des décisions judiciaires l'invitant à prendre des mesures appropriées. D'autres correspondances ont été destinées à certains ministres pour procéder au bon dénouement des cas soumis à leurs services par l'institution.

Deuxième axe : les directives du Premier ministre pour l'exécution des jugements prononcés à l'encontre de l'administration

Faisant suite aux rapports successifs envoyés par l'institution au gouvernement au sujet de la nécessité de faire obligation à l'administration d'exécuter les décisions judiciaires les concernant directement, le premier ministre a adressé aux ministres, secrétaires d'Etat et hauts commissaires une circulaire du 4 février 2008 sous le numéro 1/2008 les incitant à respecter scrupuleusement les décisions de justice irrévocables ayant acquis la force de la chose jugée et qui visent l'Etat proprement dit ou en tant qu'autorité tutélaire d'organes publics. Il leur a été rappelé les termes des circulaires précédentes toujours en vigueur, c'est-à-dire :

- la circulaire n° 80/D du 17 mars 1993
- la circulaire n° 37/98 du 21 août 1998
- la circulaire n°4/4 du 17 février 1990

Sur la base des propositions avancées par l'institution Diwan Al Madhalim pour faire face au refus de certaines administrations d'exécuter de tels jugements pour différentes raisons, le Premier ministre à donné ses instructions à toutes les administrations publiques afin d'éviter l'aggravation de cette situation dommageable et s'en tenir absolument au principe de la primauté de la loi. Elles ont été appelées à s'engager résolument dans ce sens en observent strictement les directives claires contenues dans cette circulaire qui distingue deux situations essentielles développées quasi-intégralement ci-après pour plus de précisions :

Premièrement :

Le cas de non-exécution par l'Etat ou par un organisme ou établissement sous sa tutelle d'un jugement ou d'une décision de justice irrévocable; cette situation oblige certaines juridictions à ordonner la saisie des crédits du débiteur auprès des comptables publics assignataires qui sont tenus de l'exécuter sous peine de supporter des pénalités pour chaque jour de retard. Afin d'y remédier, les ministres, les secrétaires d'Etat, les Hauts commissaires et l'ensemble des responsables de l'administration sont priés de veiller à l'exécution de tous les jugements irrévocables rendus contre de l'Etat, les collectivités locales ou les services qui en dépendent ainsi que les établissements publics, et ce, par l'acquittement des sommes dues.

En cas d'insuffisance des crédits nécessaires à la couverture des montants fixés dans les jugements, les services compétents sont tenus d'ordonnancer le paiement à hauteur des sommes disponibles, et de prévoir en parallèle les crédits susceptibles de couvrir le reliquat, et ce, dans un délai ne dépassant pas deux mois à partir de la date de notification du jugement.

Afin de faciliter la réalisation de ces opérations, il convient de prévoir dans le budget général, ou dans le budget des services de l'Etat gérés de manière autonome (SEGMA), ou encore dans le budget de la collectivité en question, voire dans les comptes spéciaux du Trésor (CST) un paragraphe avec des crédits susceptibles de faire face à ces dépenses.

Les comptables publics doivent également être autorisés à exécuter les jugements relatifs à la saisie des fonds qu'ils détiennent pour le compte des débiteurs, auprès de tiers détenteurs ainsi que les jugements identiques qui leur seront notifiés par les services d'ordonnancement suite à la non-exécution des jugements ou décisions judicaires irrévocables, et ce, par prélèvement direct sur le montant des crédits alloués à l'administration concernée.

En ce qui concerne les ordres de saisie relatifs à des dettes inscrites dans les comptes spéciaux du trésor, ou dans les budgets des SEGMA, ou encore dans des budgets communaux, le comptable est appelé à s'assurer de la disponibilité préalable des fonds comme condition de l'exécution de l'injonction judiciaire.

Une circulaire conjointe des ministres de l'intérieur et de l'économie et des finances devrait préciser les modalités d'exécution des décisions judiciaires concernant la saisie des disponibilités des débiteurs auprès des tiers relativement aux collectivités locales et aux services qui en dépendent.

Deuxièmement :

S'agissant des cas des fonctionnaires et agents ayant obtenu gain de cause dans des jugements visant le règlement de leur situation administrative ou leur réintégration dans leur fonction d'origine, les dits jugements ou décisions doivent être exécutés lorsqu'ils deviennent définitifs tout en tenant compte de leurs répercussions sur la reconstitution de carrière des intéressés pour l'obtention de tous leurs droits conformément d'une part à la législation et à la réglementation en vigueur, et d'autre part à la teneur des dits jugements ou décisions.

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

Etant donné que l'exécution des jugements ou décisions irrévocables constitue l'un des aspects essentiels de l'Etat de droit, il a paru opportun de confier aux inspecteurs généraux des différents départements ou les interlocuteurs permanents de Diwan Al Madhalim désignés à cet effet, de superviser le suivi de l'application des dispositions de cette circulaire du premier ministre et de veiller à la bonne coordination du suivi de l'exécution des jugements ou décisions irrévocables, sans toutefois perdre de vue le contenu de la circulaire n°4/99 concernant l'étude des litiges par la cellule juridique créée spécialement à cet effet dans chaque département et la recherche dans la mesure du possible d'une solution amiable avec les parties en cause, ou à défaut prendre l'initiative de saisir la justice, sinon l'induire, voire encore prendre toute décision opportune en cas de jugement, ordre ou toute autre mesure judiciaire par la poursuite ou l'arrêt de la procédure, et prendre en charge la procédure d'exécution et être en mesure de l'affronter le cas échéant.

Certes les directives et les instructions contenues dans ce document sont, on ne peut plus claires, mais elles suscitent tout de même quelques remarques :

1 – Profitant de l'opportunité de soumettre son rapport à la haute connaissance de Sa Majesté le Roi, que Dieu l'assiste, l'institution ne peut qu'exprimer sa satisfaction quant au contenu de cette circulaire qui traduit la position officielle du gouvernement vis-à-vis des situations de refus d'exécuter les décisions judicaires prononcées à l'encontre de l'administration, qui reflètent en somme le comportement regrettable de certaines administrations et fort préjudiciable à la réputation du pays et à la renommée de sa justice. Il fait peu de cas de son appareil judicaire et porte manifestement atteinte aux principes de l'Etat de droit et aux critères de justice et d'équité. Il va sans dire que de telles attitudes conduisent inéluctablement à la désaffectation des justiciables, individus ou groupes, à l'égard de leur justice et vident toutes les garanties qui leur semblent acquises de tout sens et de tout effet.

2 – Elle constate par ailleurs le retard pris dans la publication des circulaires d'application relatives aux ordres judiciaires et à la saisie auprès de tiers détenteurs et dont l'importance est vitale pour le respect effectif et l'application intégrale du contenu de cette importante circulaire du Premier ministre.

Leur absence réduit actuellement à néant l'effet escompté des mesures et des procédures déjà annoncées par le gouvernement en ce qui concerne l'exécution des décisions judicaires et les prive donc de toute signification.

Diwan Al Madhalim, chargé par le législateur de suivre de telles situations lorsqu'elles lui sont rapportées, tient à attirer l'attention des autorités gouvernementales concernées sur l'urgence de la publication de ces deux circulaires d'application dans les plus brefs délais, afin de confirmer l'engagement ferme pris par le gouvernement, consolider l'Etat de droit et son acceptation effective de se soumettre aux décisions de justice afin de regagner la confiance du citoyen dans ses institutions. Il s'agit de faire admettre véritablement que le recours au pouvoir judicaire est l'un des moyens les plus sûrs de protection de ces droits contre tout abus, excès ou violation, quelque soit la position de leur auteur, et non d'un simple expédient dépourvu d'intérêt qui ne fait que perdre du temps, de l'argent et de l'effort aux justiciables éventuels.

3 – Elle enregistre également l'obstination de certaines administrations publiques à négliger complètement les directives de la circulaire du premier ministre. Elles ne se conforment point à la position officielle du gouvernement à-propos de l'exécution des décisions judiciaires irrecevables qu'elles se permettent de refuser ostensiblement ou se dérobent à leurs engagements et à leurs responsabilités de prendre les mesures nécessitées par les effets juridiques des jugements dont l'exécution est devenue absolument obligatoire. On constate parfois même et après extinction de toutes les voies de recours possibles qu'elles s'évertuent à rechercher divers stratagèmes pour éviter ou retarder cette exécution, attitude bien évidement contraire à toute légalité et comportement injustifiable selon les critères communément admis.

Les enquêtes et les investigations menées par l'institution et ses correspondances échangées avec ces administrations, dénotent sans aucun doute possible que la responsabilité de cet état de fait incombe en priorité au comportement incompréhensible de quelques responsables administratifs tout à fait opposés aux principes et règles régissant l'action des secteurs publics qu'ils supervisent et à leur incapacité de prendre réellement conscience du changement intervenu dans le pays dans divers aspects de la vie publique reposant sur l'imprégnation des règles du droit, le respect des jugements de justice et l'obligation de leur exécution.

Ce comportement prouve malheureusement que les dits responsables n'ont pas encore parfaitement assimilé le propos et les significations du nouveau concept de l'autorité choisi par SM le Roi comme base de référence indiscutable de l'édification de l'Etat institutionnel, reposant sur les critères de la primauté de la loi, les valeurs des droits de l'homme, les principes de bonne gouvernance et de l'administration de proximité, la moralisation et la transparence. Aucun citoyen ne peut légitimement admettre qu'au sein de son administration nationale un responsable gestionnaire d'un organe public créé pour servir des administrés et censé tout naturellement représenter l'autorité de l'Etat, puisse refuser d'exécuter une décision de justice irrévocable susceptible de redresser un tort ou de réparer un préjudice provoqué par son propre département.

Il commet à cet égard une grave faute professionnelle engageant sa responsabilité à tout moment et fait supporter indûment au secteur qu'il supervise les conséquences nées d'un agissement fort éloigné des règles de la bonne gestion administrative.

L'existence de pareils cas, entraînant sans raison des difficultés procédurales et des contraintes financières, fait un devoir aux autorités gouvernementales impliquées et à leur tête le Premier ministre d'adopter des dispositions législatives pertinentes et claires imposant la sanction disciplinaire et la poursuite pénale de toute personne refusant l'exécution d'une décision judicaire irrévocable, en tant que mesure répressive qui sauvegarde l'honorabilité et la dignité de la magistrature et impose l'exécution diligente et sans réserve de ses jugements. Le recours à la justice doit être perçu comme une garantie incontournable de la protection des droits et un moyen efficace de leur défense.

Troisième Axe : La coordination et la coopération avec les administrations publiques

C'est dans cet esprit de continuité de la communication constante avec les services de la primature aux fins des surmonter les obstacles et les difficultés affrontés par l'institution Diwan Al Madhalim, et conformément à la teneur de la lettre de mission du 15 avril 2004, dans laquelle le premier ministre a fixé les attributions des inspecteurs généraux en tant qu'interlocuteurs

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

officiels et permanents de l'institution. qu'une nouvelle circulaire datée du 14/07/2008 a réaffirmé l'orientation adoptée par Diwan Al Madhalim afin de régler les litiges qui lui sont soumis, en évitant au maximum le recours à la justice grâce à l'adoption de trois mesures rappelées successivement :

La première mesure : Respect des délais légaux prescrits par le règlement intérieur de l'institution Diwan Al Madhalim pour les réponses des administrations, des collectivités locales, et des établissements publics, aux demandes d'explications de Wali Al Madhalim et les éléments de réponse qui lui parviennent. Ces délais ont été fixés avant tout pour organiser la relation du citoyen avec l'administration sur la base de la transparence, l'objectivité et la précision.

Il est donc indispensable de faire parvenir à l'institution Diwan Al Madhalim les éléments de réponse pour chaque doléance résolue dans le délai d'un mois stipulé par son règlement intérieur.

Quant aux affaires épineuses qui demandent une étude circonstanciée ou celles dont la solution exige un délai plus long, le règlement intérieur précité offre la possibilité de répondre aux plaintes et aux doléances les concernant au-delà de ce délai, à condition de demander sa prolongation.

La deuxième mesure : Le règlement amiable et la médiation de conciliation

Bon nombre de jugements judiciaires sont prononcés à l'encontre de l'Etat, des collectivités locales et des établissements publics. Ils comportent parfois le versement de fortes indemnités alors qu'on pouvait initialement les régler par la voie de la négociation ou celle de la conciliation en évitant de recourir à la justice.

Pour cette raison, il devient nécessaire de promouvoir cet usage en tant que moyen privilégié de règlement des contentieux administratifs chaque fois que les circonstances le permettent.

On notera que le dahir portant création de l'institution et son règlement intérieur, offrent cette possibilité de recourir aux demandes de règlement du différend et précisent leurs conditions de présentation et leur mode d'examen.

En vue d'encourager l'usage des moyens extrajudiciaires de règlement des différends opposant le citoyen à l'administration, cette dernière est invitée à inciter ses services concernés à utiliser le mécanisme de règlement amiable et la médiation consensuelle pour ce genre de différends.

La troisième mesure : Création de commissions mixtes entre l'administration et l'institution Diwan Al Madhalim.

La consolidation des relations de coopération et de coordination entre l'administration et l'institution Diwan Al Madhalim demeure l'un des fondements essentiels du renforcement de l'action de cette institution, non seulement pour régler les dossiers difficiles mais également pour se concerter à propos des affaires des citoyens jugées difficiles et la recherche de solutions justes et équitables. A ce propos l'initiative de l'institution DAM de créer des commissions avec certains secteurs administratifs semble prometteuse d'où l'intérêt pour les administrations d'y adhérer en vue d'une meilleure concertation et l'obtention de solutions satisfaisantes.

Le Quatrième axe : le bilan de l'activité des commissions mixtes

Dans sa quête inlassable d'une meilleure prise en considération par l'administration des plaintes justifiées et juridiquement fondées, l'institution a mis tout en œuvre pour y parvenir. Elle a ainsi procédé à la création durant la période précédente de douze (12) commissions mixtes avec des départements ministériels et des établissements publics.

Elles ont constitué un cadre approprié de coordination et de suivi afin de se rendre compte des dispositions réelles qui sont prises pour le bon dénouement des plaintes qui leur sont transmises. Si certaines commissions ont réalisé des résultats concrets par le règlement adéquat des dossiers et la satisfaction des requêtes, d'autres par contre sont restées sans résultat significatif en raison d'obstacles administratifs internes et l'absence de volonté réelle chez les responsables d'aboutir à des solutions et des mesures pratiques pour les dossiers litigieux.

Le tableau 14 ci-après donne un aperçu du bilan de l'expérience de ces commissions :

LE DEPARTEMENT MINISTERIEL OU L'ETABLISSEMENT PUBLIC CONCERNE	NOMBRE DE REUNIONS TENUES	NOMBRE DES DOSSIERS EXAMINES	NOMBRE DES DOSSIERS REGLES	DOSSIER EN COURS DE REGLEMENT	DOSSIER NON REGLES
Education nationale	21	224	91	39	60
Intérieur et collectivités locales	30	390	84	107	79
Habitat urbanisme et aménagement territorial	2	12	1	10	1
Pêche maritime	2	4	1	-	3
Modernisation des secteurs publics	1	5	-	-	5
Economie et finances	12	44	8	19	17
Emploi et formation professionnelle	1	1	-	-	0
Agence nationale de la conservation foncière et de la cartographie	1	3	2	-	1
CNOPS	1	8	-	8	0
ONE	2	12	3	6	3
CNSS	2	20	5	8	7
CNCA	1	2	1	-	1
Total	76	721	196	208	174

La lecture rapide de ces données permet de dégager des indications assez utiles :

I – Le mécanisme des commissions mixtes a constitué un modèle réussi de coordination étroite qui a permis de trouver des solutions définitives à bon nombre de plaintes relatives à des affaires extrêmement difficiles. Il a offert également un cadre d'échange et d'examen commun des dispositions et des procédures applicables.

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

2 – Cependant le nombre des plaintes satisfaites (196) n'a pas dépassé en pourcentage les 32% du total (soit 571). Celles en cours de règlement avec l'engagement de l'administration de trouver des solutions appropriées aux requêtes des intéressés ont atteint 34% du total des dossiers examinés par les commissions, alors que celles restées sans suite avoisinent les 30%. Ainsi un retard certain existe dans la satisfaction des requêtes en dépit de la bonne volonté et de l'engagement franc constaté à cet égard.

3 – La commission mixte Diwan Al Madhalim – Département de l'éducation nationale est parvenue à des solutions pratiques et équitables à plus de 47% des cas ; celle de l'intérieur et des collectivités locales par contre n'a pas connu le même niveau de réalisation puisque son pourcentage de réussite n'est que de 31% du total des plaintes examinées soit l'équivalent de 84 sur un ensemble de 270 dossiers qui concernent en majorité les collectivités locales.

4 – Si on prend ce dernier secteur pour exemple, 41% des plaintes ont trait à l'expropriation par des collectivités locales en dehors des procédures légales ainsi qu'à la problématique de leur refus d'exécuter des jugements de justice.

En fait, il s'avère difficile voire impossible, pour différentes raisons juridiques ou administratives d'imposer aux responsables élus de certaines collectivités le respect de la législation et des procédures administratives en vigueur. Cette situation s'aggrave d'année en année et exige l'adoption de textes législatifs clairs et suffisamment dissuasifs, parallèlement à des procédures et des mesures administratives et juridiques à l'efficacité éprouvée chaque fois que la loi est transgressée ou que les droits des citoyens sont bafoués.

5ème axe : l'orientation prodiguée à l'action de l'administration en matière de recours judicaires.

Pour améliorer le rendement de l'administration et promouvoir sa bonne communication avec les citoyens, l'institution a adressé au Premier ministre un rapport sur le comportement de certaines administrations quand elles sont mises en cause par des demandes d'annulation de décisions administratives pour excès de pouvoir. Elle y a confirmé sa constatation de cas et de situations similaires dans de nombreuses actions engagées par des citoyens, et notamment des fonctionnaires, pour annuler des décisions administratives entachées d'excès de pouvoir. Les tribunaux y répondent favorablement en prononçant des jugements irrévocables ; or malgré leur notification officielle aux administrations concernées, elles persistent à prendre de nouvelles mesures équivalentes aux décisions antérieures déjà annulées par la justice, et ce vis-à-vis d'individus se trouvant dans des situations similaires à celles qui ont justifié les précédents jugements. Aucune attention ne leur est en conséquence prêtée et aucun enseignement n'est tiré de ces antécédents. La persistance dans la prise de telles décisions administratives en dépit de leur irrégularité entraîne de nouvelles demandes des citoyens pour exiger leur annulation et le recours à nouveau aux tribunaux administratifs, nécessitant inutilement des débours et des délais supplémentaires, sachant pertinemment que les nouvelles décisions administratives connaîtront le même sort d'annulation à l'instar de celles qui les ont précédées. Si l'administration avait tenu compte de la jurisprudence pour des cas semblables, elle aurait certainement évité d'agir de la sorte avec son échec annoncé. Il a été en conséquence demandé au Premier ministre d'attirer l'attention des administrations et les organismes jouissant des prérogatives de puissance publique sur ces pratiques inadmissibles qui doivent impérativement cesser.

Sensible à cette anomalie, le premier ministre a adressé au ministre de la justice une lettre datée du 19 juin 2009 pour lui exprimer son approbation du point de vue de l'institution Diwan Al Madhalim en insistant sur le caractère irrévocable des jugements rendus par les tribunaux compétents car ils constituent véritablement les fondements de la relation que doit entretenir l'autorité administrative avec les citoyens et rectifient par la même occasion les prérogatives qui leur sont dévolues. Même en supposant l'ignorance réelle de certaines administrations de l'existence de telles décisions et jugements judiciaires irrévocables ayant acquis l'autorité de la chose jugée, pour justifier la continuité de prise de décisions administratives contraires à leur contenu, il a été demandé au ministre de la justice de prendre les mesures qu'il juge utiles pour informer dorénavant l'ensemble des administrations et organismes publics de toute décision ou jugement judicaire de l'espèce afin d'éviter la répétition de l'adoption de décisions administratives dans des cas de nature identique à celles ayant occasionné auparavant les décisions judiciaires d'annulation d'actes administratifs. Il s'agit également de les encourager à régler les différends selon l'esprit et le contenu des dits jugements et sans s'y opposer inutilement dans l'intérêt évident des intéressés. En manifestant son entière satisfaction de cette initiative du premier ministre, l'institution Diwan Al Madhalim attend avec beaucoup d'intérêt les mesures pratiques conséquentes que doit prendre le ministre de la justice dans les délais les plus rapprochés afin de mettre en œuvre les directives de la primature pour assurer la plus large information possible des jugements rendus en matière de recours pour annulation et notamment des cas de principe qui méritent de faire école, parmi l'ensemble des administrations et du public en général, pour parvenir finalement à une meilleure sensibilisation des justiciables quelle que soit leur origine ou leur position, sans distinctions des intérêts qu'ils représentent ou qu'ils défendent.

6ème axe : la création des délégations régionales et la consolidation de l'administration de proximité

Dans le cadre de l'application progressive de son programme d'action de rapprochement de ses services des citoyens dans différentes provinces et préfectures du Royaume, l'institution a procédé à la création de deux délégations régionales pour la représenter localement. La mise en place de leurs structures a été parachevée préalablement à leur inauguration officielle, il s'agit de :

- la délégation de la région de Laayoune, Boujdour, Sakiat hamra : ouverte le 31 janvier 2008 ;
- et la délégation de la région de Meknès Tafilalt : ouverte le 9 janvier 2009.

Ces mises en place successives ont permis à un grand nombre de plaignants de déposer localement leurs requêtes auprès de la représentation de l'institution dans la province ou préfecture de leur lieu de résidence. Selon les statistiques analysées dans la première partie du présent rapport, on relève une augmentation du nombre des plaintes reçues dans la région du Meknès Tafilalt après l'installation de la délégation de Diwan Al Madhalim, qui a suivi celle de la région de Laayoune Boujdour Sakiat hamra. Au delà des résultats appréciables obtenus par ces initiatives en matière de traitement des plaintes concernant les administrations locales contactées directement, les délégations ont considérablement aidé les citoyens en les informant et en les orientant, tout en leur apportant l'assistance juridique et administrative désirée.

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

Les résultats probants de cette démarche de rapprochement ont encouragé la programmation de l'ouverture consécutive de trois autres délégations à Tanger, Fès et Casablanca au cours des deux prochaines années.

7ème axe : pour une meilleure communication et des services de qualité

L'institution a poursuivi l'application de son programme de communication par sa participation à de nombreuses rencontres locales nationales et internationales ainsi qu'à des colloques et des symposiums thématiques. Elle a été sollicitée pour des conférences et des interventions dans des instituts et établissements de formation de cadres supérieurs. On citera à titre indicatif l'école nationale d'administration, l'institut royal de formation des cadres de l'administration territoriale, l'Ecole royale des officiers de gendarmerie, la faculté de droit de l'Université Hassan II à Casablanca et bien d'autres établissements d'importance.

Elle a également publié un nouveau numéro de sa revue semestrielle (numéro double 6/7 de 281 pages) dans les deux langues arabe et française, comprenant des analyses et des rapports sur l'activité locale et extérieure, à côté de documents internationaux de référence relatifs à l'action des institutions d'Ombudsman et de médiation à travers le monde ainsi que quelques décisions judiciaires commentées.

Le site web a reçu la visite de 5 268 424 internautes répartis entre 2008 (2 185 928 visiteurs) et 2009 (3 082 496 visiteurs), soit une augmentation d'une année à l'autre de 41,01%.

Les services offerts par ce site électronique sont variés et permettent, au delà des informations qui y figurent, aux citoyens d'y envoyer leurs propres plaintes d'une manière simple et rapide.

L'institution Diwan Al Madhalim a également publié au cours de la période bi-annuelle 2008-2009, douze numéros de son bulletin d'information interne, contenant de larges aperçus sur ses activités, localement et à l'extérieur, ainsi que les notes et décisions du Wali Al Madhalim et les dispositions particulières prises à propos de quelques grandes affaires.

Elle envisage de transformer prochainement ce document imprimé en bulletin électronique afin de le rendre plus disponible et accessible au grand public. Dans le même ordre d'idées et en collaboration avec la première chaîne de la Société nationale de la radio et de la télévision marocaine, elle a réalisé un programme documentaire sur son rôle et ses activités. Un autre programme spécial sur son action en matière de moralisation du secteur public a été également diffusé par la quatrième chaîne de la télévision nationale.

Deuxième Chapitre

Activités de l'institution dans le domaine de la formation et de la qualification

Dans le cadre de la mise en œuvre des accords de coopération et de partenariat conclus par DAM avec des organisations et institutions nationales et internationales, des sessions de formation ont été organisées au profit de leurs cadres afin de rehausser le niveau de leur qualification professionnelle et de leur performances opérationnelles en matière de traitement des plaintes et des techniques de médiation et d'intermédiation entre l'administration et le citoyen. La tenue de tels cycles de formation, devenue partie intégrante de l'activité de l'institution, est un facteur indéniable de son rayonnement international et régional qui permet l'échange d'expériences et contribue à assister techniquement différentes institutions dans les pays arabes, africains, francophones et méditerranéens.

1er axe : Les cycles de formation au profit des stagiaires dans les instituts nationaux de formation des cadres

A l'instar des années précédentes caractérisées par l'ouverture sur le monde extérieur et la priorité accordée à la communication et à la sensibilisation, l'institution a initié de nouvelles opérations de formation au profit des stagiaires dans un ensemble d'instituts et institutions nationales de formation des cadres dont l'Institut royal de l'administration territoriale à Kénitra et l'Institut royal de police de Kénitra également, l'Ecole royale des officiers de gendarmerie. Elle a participé aussi à l'encadrement de cours dispensés à l'ISCAE.

Premièrement : Journée d'étude à l'Institut Royal de l'administration territoriale

En collaboration avec l'institution, cet institut a organisé une rencontre des agents d'autorité en cours de formation au titre de l'année 2008, encadrée par ses responsables sur le thème de « Diwan Al Madhalim, institution d'intervention et de défense des droits de l'homme auprès des administrations publiques ». Elle a permis de faire connaître ses rôles ses domaines d'intervention et ses méthodes de travail, et de sensibiliser ces cadres stagiaires sur la signification réelle du nouveau concept de l'autorité et ses applications pratiques pour la meilleure communication possible entre l'administration et le citoyen, mission constamment privilégiée par Diwan Al Madhalim.

Deuxièmement : les cycles de formation au profit des étudiants de l'Institution supérieur de l'administration

25 étudiants et des cadres administratifs de la quatrième promotion de l'ISA ont bénéficié d'un cycle de formation au cours du mois de mars 2008 au cours duquel deux axes ont été examinés respectivement :

- rôle, organisation et fonctionnement de Diwan Al Madhalim ;
- la place de cette institution dans le processus d'édification de l'Etat de droit.

Au cours du mois de janvier 2009, une seconde session a été organisée pour les cinquante étudiants de la cinquième promotion de l'ISA sur le thème du « Rôle de l'institution DAM, son organisation, ses attributions, ses procédures, ses moyens d'action et sa coordination avec les administrations publiques concernées par les plaintes qui leur sont transmises »

Troisièmement : journée d'étude au profit des étudiants de l'Ecole Royale des officiers de gendarmerie d'Aîn Harrouda à Casablanca

Dans le cadre de la sensibilisation des responsables chargés de l'ordre public, l'institution a organisé à l'intention des étudiants de cette école une journée d'étude au cours du mois de mars 2008.

Différents exposés ont été présentés sur les prérogatives de Diwan Al Madhalim, ses domaines d'intervention et ses relations avec les organes gouvernementaux et autres institutions tels que les tribunaux administratifs et le Conseil consultatif de droits de l'Homme.

Cette occasion a permis de se rendre compte des acquis du pays dans le domaine des droits de l'homme et des moyens nécessaires à leur renforcement et à leur préservation.

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

Quatrièmement : Rencontre avec les commissaires de police à l'Institut Royal de police de Kénitra

Dans le même contexte, et en collaboration avec cet institut Diwan Al Madhalim a organisé en juillet 2008 une rencontre avec les commissaires et officiers de polices stagiaires sur le thème du rôle de la médiature nationale dans la concrétisation du nouveau concept de l'autorité. La réunion encadrée par les responsables de l'institution a permis d'informer les participants sur l'environnement général dans lequel elle a été créée, les considérations qui l'ont justifiée, la nature de son activité, ses buts et les missions qui lui sont fixées ainsi que les conditions de présentation de plaintes et des doléances.

La rencontre s'inscrivait bien évidemment dans le cadre de sa communication avec les organes sécuritaires chargés de l'ordre public, dont la DGSN, afin d'imprégner .ses cadres de l'attachement aux valeurs des droits de l'homme, à la culture du secteur public et à la nécessité du contact permanent avec le citoyen.

2ème axe : Session de formation au profit des cadres du ministère chargé de la communauté marocaine résidant à l'étranger

Cette session organisée au cours du mois d'avril 2008 à l'intention des cadres de ce département ministériel a mis l'accent sur la méthodologie de Diwan Al Madhalim dans le traitement des plaintes, leur analyse, leur suivi avec les administrations concernées, l'accueil des plaignants, ainsi que son rôle pédagogique et de sensibilisation dans l'assistance et l'orientation qu'elle leur prodigue. En marge de cette session, des visites aux locaux de Diwan Al Madhalim ont été prévues pour s'enquérir sur place de l'utilisation optimale du système informatique et des séances de travail ont été tenues avec les cadres de la section des études, de l'analyse, du suivi et ses différents pôles.

Ainsi les cadres du ministère ont été édifiés sur cet aspect opérationnel pour les aider ultérieurement à traiter les plaintes qu'ils reçoivent directement des marocains vivant à l'étranger en relation avec les départements concernés.

3ème axe : Session de formation au profit des cadres de l'institution sur la communication institutionnelle

Pour l'amélioration du niveau professionnel et la qualification des cadres de l'institution dans ce domaine sensible de la communication et de ses outils, douze cadres ont assisté en février 2008 au siège de l'ISCAE à une session spéciale portant sur « le concept de la communication, la communication et la stratégie de l'institution, les techniques de la communication institutionnelle ». Pour sa part, DAM a supervisé l'encadrement d'un ensemble de cours au profit de six promotions d'étudiants des première, deuxième et troisième années de cet institut sur le thème de « Diwan Al Madhalim, institution de médiation et de règlement des litiges entre l'administration et le citoyen ».

Ces activités s'inscrivent dans le cadre de l'application de l'accord de coopération et de partenariat signé entre les deux parties sur l'échange d'expertises et d'encadrement réciproque des activités de formation en matière de médiation, de traitement des plaintes et de communication avec le citoyen.

4ème axe : La création du Centre de formation et d'échange en médiation, et la présence de l'institution sur le plan international

Elle s'inscrit dans le cadre des relations de coopération et de partenariat entretenues avec l'association des médiateurs francophones et concrétise l'aboutissement du projet présenté par DAM pour cette création dans le but de parfaire le niveau de qualification des cadres des institutions de médiation dans l'espace francophone en leur offrant la possibilité d'acquérir les aptitudes et les techniques modernes utilisées actuellement dans les institutions d'avant garde.

Le conseil d'administration de cette association a pris la décision y afférente en novembre 2008 en domiciliant le projet au siège de Diwan Al Madhalim chargée également de sa gestion directe. Sa conception générale, ses objectifs et son plan d'action ont incité l'association à lui confier à la mission de coordonner ses activités de formation et de renforcement des capacités institutionnelles de ses membres pour être à même d'assumer leur mission avec professionnalisme et rigueur.

Les missions retenues pour ce centre concernent :

1 – La préparation de plans et programmes de formation en fonction des besoins exprimés par les membres de l'association et approuvés par les instances décisionnelles ainsi que le suivi de leur application et leur évolution.

2 – L'élaboration d'études et de recherches relatives à la médiation conformément aux orientations des dites instances, et à défaut les confier à d'autres parties spécialisées.

3 – Organiser des journées d'études et des sessions de formation, des colloques et des rencontres au profit des institutions de médiation membres de l'association.

4 – Accorder l'assistance technique sollicitée par les membres dans des programmes agréés par les instances de l'association.

5 – La publication de toutes les informations concernant la médiation et les activités de l'association et de ses membres.

La création du centre au sein de Diwan Al Madhalim est un véritable acquis qui permet une présence particulière au niveau international dans le milieu des organisations et des réseaux regroupant les institutions d'Ombudsman et de médiation, et ce grâce au rôle qu'elle accomplit dans la formation à travers l'organisation ces deux dernières années de quatre sessions au profit des collaborateurs des Ombudsmans et médiateurs de l'espace francophone et méditerranéen. Leur succès incontestable a renforcé les relations de l'institution Diwan Al Madhalim avec les organismes similaires dans de nombreux pays africains et méditerranéens.

Le tableau suivant présente les axes examinés durant les sessions successives, et donne les indications utiles sur le nombre des bénéficiaires et les institutions représentées :

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

Tableau 15 : Sessions de formation organisées par le Centre de formation et d'échange en médiation durant la période 2008-2009.

DATE	THEME	AXES	NOMBRE DE BENEFICIAIRES	NOMBRE D'INSTITUTIONS BENEFICIAIRES
26-27/5/2008	Traitement des plaintes : condition de recevabilité	– Recevabilité et procédure de traitement. – Analyse et suivi des plaintes – Cas pratiques et visites	17	13
27-28/11/2008	Traitement des plaintes : examen et suivi	– Saisine médiation et suivi – Relation avec l'administration – Cas pratiques – Etude de plaintes et leur suivi	22	11
6-8/5/2009	Techniques de médiation	– La logique de la médiation et ses étapes – Rôle et place du médiateur en tant qu'acteur tiers – Les outils de médiation, correspondances et contacts téléphoniques – Cas pratiques – Philosophie et principes de la médiation institutionnelle – Expériences nationales	17	9
2-4/12/2009	Moyens d'intervention du médiateur	– Moyens d'intervention des médiateurs et leur rôle dans le renforcement de l'administration citoyenne – Moyens d'intervention lors de l'examen des plaintes – Le règlement amiable – Conditions et mécanismes d'enquête et d'investigation – Préparation des rapports – Cas pratiques – Expériences nationales	24	16
	TOTAL		80	49

On s'aperçoit donc que 80 responsables ont, au cours de ces deux années, bénéficié des sessions de formation organisées par le centre dépendant de l'institution, appartenant à seize institutions spécialisées, de prédominance africaine et méditerranéenne.

Un groupe d'experts et de cadres spécialisés ont contribué largement à leur encadrement, marocains et étrangers issus de pays africains et européens.

Troisième chapitre

La coopération et le partenariat pour un rôle actif et une présence internationale remarquable

Les deux dernières années ont été marquées sur le plan de la coopération et du partenariat par une intense activité aux niveaux national et international, illustrée notamment par la conclusion avec un certain nombre de partenaires institutionnels, d'accords traçant un cadre de référence pour des actions concertées, ainsi que par la participation active au fonctionnement d'organisations, de réseaux et d'associations régionales des médiateurs et des ombudsmans agissant dans les sphères francophone, méditerranéenne et arabe.

L'événement principal qui a constitué en 2009 un tournant décisif dans l'histoire de Diwan Al Madhalim et de l'ensemble des institutions similaires et des organismes nationaux de promotion des droits de l'Homme à caractère national, concerne indiscutablement le projet de résolution onusienne initiée par le Royaume du Maroc pour faire admettre par la communauté internationale le rôle accompli par ces différentes institutions dans le renforcement et la protection de ces droits.

L'institution a en outre contribué à bon nombre d'activités nationales et internationales partageant les mêmes préoccupations et reçu des délégations et des personnalités étrangères ainsi que des représentants des médiatures de pays frères et amis.

Ces actions multiples et variées lui ont apporté une valeur ajoutée certaine, qui lui a permis de mieux faire connaître les acquis de notre pays en matière des droits de l'homme et les chantiers de réforme lancés localement dans divers domaines de la vie publiques et tout particulièrement ceux de l'investissement et de la croissance, d'où cette présence régionale et internationale privilégiée et une participation agissante et influente dans les instances délibératives d'importants organismes poursuivant les mêmes objectifs. Elle a ainsi acquis une crédibilité réelle auprès de ses partenaires au vu de son apport indéniable en matière de formation et d'échange d'expertise.

1er axe : Coopération fructueuse et partenariat institutionnel par une coordination efficace et un échange bénéfique d'expertises

Les rapports de l'institution avec ses partenaires dans ce domaine ont enregistré une évolution qualitative concrétisée par la signature d'un mémorandum d'entente avec le ministère chargé de la communauté marocaine résidant à l'étranger et d'un accord de coopération et de partenariat avec l'ombudsman parlementaire danois. Elle est également notable au vu des diverses responsabilités qui lui ont été confiées tant par les associations francophone et méditerranéenne des médiateurs que par l'organisation arabe d'ombudsman.

1 – Le mémorandum d'entente entre Diwan Al Madhalim et le ministère chargé de la communauté marocaine résidant à l'étranger pour de meilleures coopération et coordination s'inscrit dans le cadre du programme spécial conçu par l'institution pour accorder une attention particulière au traitement des plaintes de nos compatriotes vivant à l'étranger concernant leurs relations avec certaines administrations publiques, car il est important de

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

tenir compte de leurs intérêts et de sauvegarder les droits de cette catégorie de ressortissants nationaux. Cette signature intervenue le 7 juillet 2009 a fixé un cadre de référence mettant en exergue la volonté des deux parties de mobiliser tous les moyens disponibles pour examiner avec soin et célérité leurs requêtes dans le respect absolu de la loi et des principes de justice et d'équité.

Le programme commun établi à cet égard comprend un plan de formation pour les cadres de ce département qui pourront ainsi bénéficier de stages d'encadrement en matière d'orientation, d'accueil, d'étude des dossiers, des techniques d'identification et d'examen des affaires, de leur traitement informatique etc...Il prévoit également d'associer les cadres de l'institution DAM aux actions de formation organisées par ce même ministère pour régler les affaires de ces citoyens et d'échanger régulièrement des informations et données sur le sort des plaintes et des requêtes reçues. La désignation d'un interlocuteur permanent auprès du Wali Al Madhalim et la création de groupes de travail spécialisés dans la communication et la sensibilisation sont également envisagées pour permettre à cette communauté de prendre connaissance facilement et continuellement des législations en vigueur et des procédures relatives aux prestations fournies par les administrations publiques.

Une commission permanente est chargée du suivi de l'application des dispositions convenues dans ce mémorandum.

2 – La signature d'un accord de coopération et de partenariat entre l'institution et l'ombudsman parlementaire du Danemark, à l'instar de ceux conclus avec les médiateurs de la République française, celle du Mali et du défenseur du peuple espagnol pour une meilleure gestion des plaintes reçues par ces institutions de la part de leurs ressortissants réciproques. Lors de la visite effectuée au Maroc par l'Ombudsman danois, docteur Hans Gammeloft-Hansen un accord a été en effet signé entre les deux institutions en vue d'échanger des informations sur les meilleures méthodes de traitement des plaintes de leur propres ressortissants, d'organiser des actions de formation et d'encadrement ainsi que des visites de travail.

Il prévoit également de coordonner leurs positions au sein des organisations internationales d'ombudsman. Une commission de suivi et d'évaluation est chargée de superviser l'exécution de cet accord.

3 – La participation de l'institution aux activités de l'association des ombudsmans et médiateurs francophones (AOMF) :

En tant que membre actif de cette association, Diwan Al Madhalim a participé aux différentes réunions et rencontres de ses instances. Elle a ainsi pris part aux réunions de son bureau exécutif du 19 février 2008 à Paris et celles du 6 octobre 2008 à Barcelone et du 31 mars 2009 à Paris également. Lors du sixième congrès de l'association tenu à Québec au Canada entre les 7 et 9 septembre 2009, Wali Al Madhalim a été porté à la vice présidence à l'unanimité des congressistes.

La contribution de DAM, au sein de cette association s'est distinguée par la proposition du projet de création du centre de formation et d'échange en médiation, cité précédemment, qui a été retenue par le conseil d'administration réuni les 18 et 19 novembre 2008 à Rabat. L'institution, qui abrite son siège et assure sa gestion, a été chargée de l'organisation de sessions de formation au profit des collaborateurs des médiateurs membres de l'association.

4 – La désignation de la ville de Tanger pour accueillir le siège de l'Association des Ombudsmans méditerranéens (AOM), présidée par l'institution Diwan Al Madhalim.

Suite à la première rencontre méditerranéenne des institutions d'Ombudsmans organisée en 2009 à Rabat à l'initiative conjointe de Wali Al Madhalim, du médiateur français et du défenseur du peuple espagnol et qui a connu un franc succès, une seconde rencontre s'est tenue à Marseille, les 18 et 19 décembre 2008, pour aborder le thème de « La place des médiateurs dans le tissu institutionnel et leur rôle dans la consolidation de la démocratie et des droits de l'Homme ». Les statuts de l'association des ombudsmans méditerranéens ont été approuvés à cette occasion pour procéder à l'élection immédiate de son bureau dont Wali Al Madhalim assume la présidence grâce au choix unanime de ses collègues. Le Maroc a été désigné également pour abriter son siège permanent.

L'association se propose, selon les dispositions statutaires adoptées de resserrer les liens de coopération, de communication, de coordination et de partenariat entre les institutions de Wilayat Al Madhalim, d'ombudsmans et des médiateurs dans l'espace méditerranéen à travers des actions de formation, l'échange d'expertises et la coordination des positions vis-à-vis des questions d'intérêt commun. Répondant avec bienveillance à la sollicitation présentée par Diwan Al Madhalim, Sa Majesté le Roi Mohammed VI a bien voulu donner ses hautes orientations pour offrir un siège convenable à cette association, inauguré le mercredi 4 novembre 2009 à Tanger, choix heureux et hautement significatif en raison de ses profondes racines historiques et son patrimoine historique associant les pays de la région.

L'institution a participé les 14 et 15 décembre avec le même enthousiasme à la troisième rencontre méditerranéenne tenue à achènes sur le thème de « La transparence dans les secteurs publics, quel rôle pour l'ombudsman ? »

5 – Le rôle agissant de Diwan Al Madhalim dans la création de l'organisation arabe d'ombudsman.

Parallèlement à ses responsabilités dans les associations francophone et méditerranéenne des institutions de médiation, Diwan Al Madhalim a contribué pleinement sur le plan arabe à réactiver le réseau régional des bureaux d'ombudsmans arabes en organisant dès 2007 une session de formation au profit de ses membres. Sa présence aux réunions des groupes de travail issus de ce réseau, durant les mois de février 2008 et 2009, a été suivie de sa participation à l'assemblée constitutive de l'organisation arabe d'ombudsman au Caire à la fin de l'année 2009 qui a approuvé ses statuts. Wali Al Madhalim a été élu à l'unanimité vice président de son instance dirigeante.

2ème axe : L'initiative nationale pour faire reconnaître internationalement le rôle de l'institution DAM dans le renforcement des droits de l'homme dans le cadre des rapports de l'administration avec le citoyen

Elle figure tout naturellement parmi les efforts entrepris par le Royaume pour consolider la culture de ces droits et la généralisation de leurs principes et valeurs. Dans ce contexte et dans une démarche de concertation et de coordination des services de l'institution et ceux du ministère des affaires étrangères et de la coopération, notre pays a pris l'initiative de présenter à l'Organisation des Nations Unies un projet de résolution visant la reconnaissance internationale du rôle de Diwan Al Madhalim et des institutions similaires dans la promotion et la protection des droits de l'Homme dans les relations de l'administration avec les

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

administrés. Elle constitue en fait l'aboutissement d'un travail de longue haleine fondé sur la communication la plus vaste possible et des actions quotidiennes appuyant la place occupée par Diwan Al Madhalim dans le tissu institutionnel national où elle s'applique à véhiculer la culture de moralisation, les valeurs de citoyenneté et les principes de bonne gouvernance dans la gestion des administrations afin d'améliorer leurs relations avec les administrés et leur servir les prestations de qualité qu'ils sont en droit d'attendre.

Le projet de résolution présentée à la troisième commission des droits de l'Homme des Nations Unies, après les consultations d'usage avec les groupes et délégations représentés dans cette commission, a été finalement adopté à une large majorité grâce à l'appui ferme de nombreux pays frères et amis, ce qui a permis de la soumettre à la 63ème session de l'assemblée générale et obtenir son agrément sous la forme de la résolution numéro 169/63 intitulée : « Le rôle de institutions des Oumanas Al Madhalim des médiateurs et autres institutions nationales concernées par les droits de l'Homme dans leur renforcement et leur protection ».

En raison de la valeur historique de ce texte qui honore notre pays, et son adoption unanime conséquente il nous paraît utile de l'incorporer dans ce rapport en tant que document de référence.

Assemblée générale

Distr. générale
20 mars 2009

Soixante-troisième session
Point 64. *b*. de l'ordre du jour

Résolution adoptée par l'Assemblée générale

[sur la base du rapport de la Troisième Commission (A 63/430/Add.2)]

63/169. 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

L'Assemblée générale,

Réaffirmant son attachement aux buts et principes énoncés dans la Charte des Nations Unies et la Déclaration universelle des droits de l'homme[1],

Réaffirmant que les États Membres sont résolus, conformément à la Charte, à promouvoir les droits de l'homme et les libertés fondamentales et à en assurer le respect, sans distinction aucune, notamment de race, de couleur, de sexe, de langue, de religion, d'opinions politiques ou autres, d'origine nationale ou sociale, de fortune, de naissance ou d'autre condition,

Rappelant les principes concernant le statut des institutions nationales pour la promotion et la protection des droits de l'homme, qu'elle avait approuvés dans sa résolution 48/134 du 20 décembre 1993 et qui y sont annexés,

Considérant le rôle que jouent, là où il en existe, l'ombudsman, homme ou femme, le médiateur et les autres institutions nationales de défense des droits de l'homme dans la promotion et la protection des droits de l'homme et des libertés fondamentales,

Soulignant combien il importe que l'ombudsman, le médiateur et les autres institutions nationales de défense des droits de l'homme, là où il en existe, soient autonomes et indépendants pour pouvoir examiner toutes les questions entrant dans leur domaine de compétence,

Considérant le rôle que peuvent jouer l'ombudsman, le médiateur et les autres institutions nationales de défense des droits de l'homme pour promouvoir la bonne gouvernance dans les administrations publiques ainsi que pour améliorer leurs relations avec les citoyens et les services qu'elles leur dispensent,

Considérant également le rôle important que jouent, là où il en existe, l'ombudsman, le médiateur et les autres institutions nationales de défense des droits

[1] Résolution 217 A (III).

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

de l'homme dans l'instauration effective de l'état de droit et le respect des principes de la justice et de l'égalité,

Soulignant que ces institutions, là où il en existe, peuvent jouer un rôle important en donnant des conseils aux gouvernements sur la manière de mettre leur législation et leurs pratiques nationales en accord avec leurs obligations internationales relatives aux droits de l'homme,

Soulignant également l'importance de la coopération internationale dans le domaine des droits de l'homme et rappelant le rôle que les associations régionales et internationales d'ombudsmans, de médiateurs et d'autres institutions nationales de défense des droits de l'homme jouent en faveur de cette coopération et de la mise en commun des meilleures pratiques,

1. *Engage* les États Membres :

a) À envisager de mettre en place des ombudsmans, médiateurs et autres institutions nationales de défense des droits de l'homme indépendants et autonomes ou de les renforcer là où ils existent ;

b) À mettre au point, le cas échéant, des mécanismes de coopération entre ces institutions, là où il en existe, pour leur permettre de coordonner leur action, d'obtenir de meilleurs résultats et d'échanger les leçons tirées de l'expérience ;

2. *Engage également* les États Membres :

a) À étudier la possibilité d'organiser des campagnes de communication, en collaboration avec les autres acteurs intéressés, en vue de faire mieux comprendre à l'opinion l'importance du rôle de l'ombudsman, du médiateur et des autres institutions nationales de défense des droits de l'homme ;

b) À envisager sérieusement de mettre à exécution les recommandations et propositions de leurs ombudsman, médiateur et autres institutions nationales de défense des droits de l'homme à l'effet de traiter les réclamations des plaignants conformément aux principes de la justice, de l'égalité et du respect de la légalité ;

3. *Prie* le Secrétaire général de lui rendre compte, à sa soixante-cinquième session, de l'application de la présente résolution ;

4. *Décide* d'examiner cette question à sa soixante-cinquième session.

70e séance plénière
18 décembre 2008

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

Le secrétaire général de l'ONU est ainsi invité à présenter un rapport à la 65ème session de l'assemblée générale faisant état des mesures prises pour l'application de cette résolution. Pour faire connaître son contenu afin de faciliter ultérieurement sa mise en œuvre, Diwan Al Madhalim a pris soin d'organiser en collaboration avec ses partenaires traditionnels des campagnes de sensibilisation et diverses rencontres nationales et internationales. Il s'agit de :

1 – Sa participation à l'organisation de la deuxième rencontre des institutions d'ombudsmans méditerranéens à Marseille le 18 décembre 2008 qui a coïncidé fort heureusement avec l'adoption par l'ONU de la dite résolution. L'annonce de la création effective de l'association des ombudsmans méditerranéens sous la présidence de Wali Al Madhalim a été d'ailleurs faite ce même jour.

2 – En vertu des dispositions de cette résolution, de nombreuses visites d'information et d'encouragement à créer des institutions indépendantes de médiation ont été effectuées dans un certain nombre de pays. L'expérience marocaine a été exposée lors du colloque international organisé par l'université Saint Joseph de Beyrouth à la suite de l'approbation par le parlement libanais du projet de loi relative à la création du médiateur local. L'institution DAM a également pris part à la réunion organisée en Lybie par l'association africaine des médiateurs.

La création de l'organisation arabe d'ombudsman qui a couronné les efforts soutenus de DAM et ses partenaires dans les pays arabes frères, est arrivée à point nommé pour offrir un cadre institutionnel à même d'unifier et d'harmoniser leurs actions respectives. Elle a d'ailleurs enregistré rapidement l'adhésion d'institutions d'ombudsman et de bureaux de doléances pré-existants à côté du Diwan Al Madhalim récemment mis en place dans le Royaume Hachémite de Jordanie. Le communiqué officiel publié à l'issue de la naissance de cette nouvelle organisation arabe a mentionné avec considération l'initiative marocaine auprès de l'ONU visant l'obtention de la reconnaissance internationale de l'importance du rôle des médiatures.

3 – L'occasion de la célébration du bicentenaire de la création de l'institution de l'ombudsman parlementaire suédois en marge de la tenue du neuvième congrès de l'Institut international d'Ombudsman, a été saisie opportunément pour exposer aux 120 membres assistant à cet événement « Le rôle de Diwan Al Madhalim du Royaume du Maroc, réflexion sur le modèle islamique de l'institution de l'ombudsman ». Le projet onusien a été également présenté au cours de rencontres et de discussions intéressantes engagées avec bon nombre de délégations présentes.

4 – On signalera encore l'initiative conjointe des délégations permanentes du Maroc et de la Suède à Genève et du haut commissariat aux droits de l'Homme, d'organiser une journée d'études internationale sur le rôle accompli par les institutions de Diwan Al Madhalim, d'ombudsmans et des médiateurs et autres institutions nationales des droits de l'Homme dans le système des Nations Unies pour la promotion et la protection de ces droits.

Cet événement a eu lieu parallèlement à la tenue de la neuvième session du Conseil des droits de l'Homme le jeudi 24 septembre 2009. De nombreuses institutions et délégations y ont assisté pour conclure à la nécessité d'établir un partenariat réel entre le système onusien des droits de l'Homme et les institutions locales spécialisées sur la base de critères internationaux pratiques guidant leur action future.

5 – La déclaration de Marseille publiée à l'issue de la deuxième rencontre méditerranéenne tenue dans cette même ville en décembre 2008 a appelé à la constitution d'un groupe d'amitié au niveau des nations unies afin d'appuyer la résolution, sa mise en œuvre et le respect de ses recommandations.

6 – Une rencontre internationale de même teneur a été organisée en novembre 2009 en marge de l'inauguration du siège permanent de l'association des ombudsmans méditerranéens à Tanger pour étudier le soutien susceptible d'être apporté par les associations et les réseaux régionaux et internationaux aux institutions locales.

Une intervention de Diwan Al Madhalim a éclairé l'assistance sur l'association récemment créée en tant que nouveau facteur d'appui aux institutions membres.

Dix sept institutions des deux rives de la méditerranée étaient présentes à cette occasion, ainsi que le protecteur du citoyen du Québec au Canada, les représentants du Haut commissariat des Nations Unies aux droits de l'Homme, du comité permanent de la ligue arabe, de l'association des médiateurs francophones, de l'Institut international de l'ombudsman et du réseau régional des bureaux arabes. Le contenu et les considérants de la résolution onusienne ont été également amplement commentés afin de recueillir leur assentiment général.

En marge de la troisième rencontre méditerranéenne sur le thème du rôle à l'ombudsman dans l'instauration de la transparence dans les secteurs publics, l'accent a été mis sur les principaux éléments de cette même résolution destinée à renforcer la position et le rôle des institutions d'ombudsman dans la consolidation de la bonne gouvernance et la moralisation de la gestion publique. Ce sont là différentes opérations d'accompagnement de la résolution dont l'adoption constitue en elle même un grand succès national et une contribution marocaine réelle à l'effort des Nations Unies de vulgarisation des droits de l'Homme appuyé par un mécanisme institutionnel privilégiant la communication, la médiation, la conciliation, la justice et l'équité.

3ème axe : Pour une meilleure interaction de l'institution avec son environnement

A côté de sa mission principale et des activités connexes réalisées durant cette dernière période biennale, l'institution a reçu un certain nombre de délégations de pays frères et amis ainsi que des représentants d'organisations régionales et internationales. Elle s'est associée également à quelques manifestations et activités localement et à l'étranger dans sa recherche permanente d'être à l'écoute de son environnement.

1 – La réception des personnalités et délégations étrangères et nationales dans le cadre des relations de coopération entretenue avec les pays intéressés par l'évolution récente de la situation des droits de l'homme dans notre pays. Dix-huit personnalités et délégations ont été donc accueillies pour s'enquérir des acquis du Maroc dans ce domaine sensible et vital et des progrès effectivement réalisés dans les rapports de notre administration avec les citoyens.

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

Elles ont été informées sur son fonctionnement, son organisation et ses domaines et mécanismes d'intervention, voire la nature des liens tissés avec les autres organes de l'Etat. On peut citer à cet égard :

- le procureur général de la cour pénale internationale au Rwanda ;
- la délégation du bureau d'éthique dépendant de la présidence de la Tanzanie ;
- une délégation parlementaire du Royaume du Suède ;
- le premier président de la cour de cassation de Turquie ;
- une délégation composant des juges de la Haute autorité judiciaire de la république islamique d'Iran ;
- le médiateur de la République islamique de Mauritanie ;
- la ministre Yéménite chargée des droits de l'Homme ;
- le président de la commission nationale des droits de l'Homme en Mauritanie ;
- les membres de la commission de la justice, de la législation et des droits de l'Homme à la chambre locale des conseillers ;
- la présidente de la Fédération internationale des droits de l'Homme ;
- l'ambassadrice du Danemark ;
- une délégation des défenseurs régionaux du peuple andalousie, Asturies et pays Basque espagnol ;
- une délégation de la cour de cassation du Burkina Fasso ;
- une délégation de la Cour suprême du Bénin ;
- le vice président du Haut conseil islamique au Niger ;
- le défenseur du peuple au Pérou ;
- l'Ombudsman parlementaire danois ;
- la médiatrice de la ville de Paris.

2 – les visites de travail effectuées par Wali Al Madhalim et la participation de l'institution à des activités nationales et internationales

A– conformément aux engagements antérieurs pris vis-à-vis des partenaires de l'institution, Wali AL Madhalim s'est rendu successivement aux siéges de ses homologues, à la principauté d'Andorre, en France, en Egypte, au Liban, au Canada, en Libye, en Suède, en Espagne, en Grèce ainsi qu'au siége des Nations Unies à Genève. Ces visites ont permis de resserrer les liens de coopération et de s'informer de l'état des expériences étrangères similaires.

B – l'institution a également participé à des activités liées aux droits de l'Homme au Maroc qui ont permis d'enrichir le débat sur des questions essentielles sur leur présent et leur devenir. On peut rappeler succinctement :

- sa présence aux différentes sessions du CCDH, ainsi qu'aux réunions consacrées à l'examen périodique global des droits de l'Homme dans notre pays ;
- la réunion sur la gouvernance sécuritaire au Maroc à la lumière des recommandations de l'instance équité et conciliation, organisée par le Centre d'études des droits de l'Homme et de la démocratie en collaboration avec le Centre international de la justice transitionnelle de New York et du Centre de contrôle démocratique des forces armées de Genève ;
- la première assemblée générale du conseil de la communauté marocaine à l'étranger ;
- les réunions du comité de supervision chargé d'établir le plan d'action nationale en matière de démocratie et des droits de l'Homme ;
- la célébration du 60ème anniversaire du la déclaration universelle des droits de l'Homme organisée par le CCDH ;
- les réunions et rencontres de l'instance centrale de prévention de la corruption ;
- les réunions d'information organisées par l'institution au profit de responsables des administrations publiques ;
- les travaux de la deuxième rencontre d'études sur la situation individuelle des fonctionnaires au sujet des possibilités de leurs recours pour annulation et indemnisation auprès des tribunaux, organisée par la cour d'appel administrative de Rabat ;
- le colloque sur les femmes et les terres collectives organisé par l'association démocratique des femmes du Maroc ;
- le colloque sur les contentieux administratifs relatifs à l'urbanisme organisé également par la cour d'appel administrative du Rabat ;
- la réunion d'évaluation de l'application du code de la famille organisée comportant par le CCDH et le ministère de la justice à l'occasion de la journée nationale de la femme ;
- les sessions du conseil royal consultatif des affaires sahariennes ;
- les travaux de la première rencontre des marocains de l'étranger, organisée par le conseil de cette communauté ;
- l'encadrement de la première session de formation des cadres des institutions de médiation et des droits de l'Homme dans les pays arabes, organisée par le réseau régional des bureaux d'Ombudsman d'Egypte et de l'institut arabe des droits de l'Homme de Tunis ;
- la première conférence internationale des conseils, institutions et élus issus de l'immigration organisée par le conseil de la communauté marocaine à l'étranger ;
- la réunion d'information sur la couverture médicale des victimes des violations des droits de l'Homme, organisé par le CCDH ;
- la conférence internationale sur la mise en œuvre effective de la convention des Nation Unies sur les droits des personnes handicapées et sont protocole additionnel ;
- les réunions organisées par le ministère des affaires étrangères au sujet des relations du Maroc avec l'Union européen et le statut avancé obtenu dernièrement ;
- les travaux du quatorzième congrès des Ombudsmans ibéro-américains à Madrid ;
- les travaux du septième congrès des institutions nationales africaines des droits de l'Homme organisé par le CCDH en collaboration avec la Haut commissariat des Nations Unies aux droits de l'Homme et le réseau africain sur le thème de « La paix et la justice, le rôle des institutions nationales des droits de l'Homme » .

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

On s'est contenté bien évidemment d'énumérer les principales activités sans s'attacher à leurs détails. Elles ont permis en somme à l'institution de s'intégrer à son environnement national et international et d'être à l'écoute des problématiques posées par les acteurs influents dans divers domaines. Elles ont aussi offert l'opportunité d'engager des débats et des discussions fructueuses sur la relation fondamentale des pouvoirs publiés avec le citoyen, qui mérite d'être équilibrée et basée sur la justice et l'équité et les critères de la primauté de la loi.

Quatrième chapitre

La mise à niveau de l'institution et ses programmes d'action future

Afin d'assurer la continuité de son fonctionnement avec professionnalisme et compétence, l'institution a pris des mesures organisationnelles pour habiliter et qualifier ses services chargés de l'étude, du traitement, et du suivi des plaintes. Elle a aussi amélioré son système informatique pour étendre ses possibilités d'utilisation aux domaines administratif, financier et de gestion des ressources humaines. La finalité est d'être parfaitement en mesure de réaliser son programme futur dans des conditions optimales et d'accomplir au mieux la mission qui lui à été confiée dans l'intermédiation entre l'administration et le citoyen afin de parvenir à concilier de la meilleure manière possible les impératifs de l'intérêt général et les attentes légitimes des administrations.

1er axe : Les mesures organisationnelles en matière de gestion des plaintes et leur traitement

Au vu de l'évaluation périodique de la méthodologie de travail de l'institution et du degré de satisfaction des plaignants, un groupe de travail comprenant des responsables et des conseillers de l'institution a été chargé de proposer un ensemble de mesures organisationnelles et techniques destinées à relever le niveau de qualification des unités intervenantes dans le traitement des dossiers. Wali Al Madhalim a fixé dans une note interne ses orientation conséquentes dont :

1 – L'adoption d'un nouveau système d'assistance administrative juridique et technique aux plaignants lorsque leurs plaintes ne remplissent par toutes les conditions de recevabilité, système assez proche de la procédure habituelle d'information et d'orientation.

2 – La mise au point d'une méthode accélérée de suivi des correspondances adressées à l'administration, et le réexamen continu de leur contenu.

3 – Un mécanisme identique de suivi des réponses administratives tenant compte des délais et des décisions prises au sujet des plaintes qui leur ont été transmises initialement.

4 – Une meilleure communication avec le plaignant pour compléter le cas échéant les données de son dossier et lui rendre compte de la réponse reçue de l'administration au sujet de sa requête.

5 – Un suivi actualisé des travaux des commissions mixtes créées entre l'institution et certaines administrations et établissements publics afin de tirer profit de leurs bilans et des résultats obtenus avant d'envisager des propositions éventuelles d'amendement de textes législatifs ou de révision des procédures administratives, et aussi en cas de nécessité absolue inviter l'organisme défaillant à renoncer à des pratiques jugées incompatibles avec le droit et l'équité.

6 – L'identification des affaires nécessitant une intervention spéciale et un traitement exceptionnel.

7 – L'identification également des cas impliquant un contact direct avec l'administration concernée.

8 – La tenue de réunions hebdomadaires d'évaluation pour relever les observations et dégager les conclusions qui s'imposent afin de parvenir à des propositions acceptables destinées à l'administration au sujet des plaintes de son ressort.

9 – La préparation d'un bulletin mensuel interne sur le bilan des plaintes reçues, les résultats des investigations entreprises et les affaires réglées définitivement.

10 – Accorder une attention particulière aux plaintes reçues directement au bureau d'accueil lors de la visite de leurs auteurs.

11 – Veiller à l'enregistrement continu des données relatives à toutes les correspondances reçues, pour actualiser en permanence la base de données et des suites réservées aux plaintes envoyées aux administrations afin d'informer ultérieurement leurs expéditeurs.

Ces mesures ont eu indéniablement des répercussions positives évidentes malgré les contraintes engendrées par l'absence de réaction de certaines administrations en dépit de leurs rappels successifs.

2ème axe : La rationalisation de la gestion des ressources humaines et financières de l'institution

Son encadrement humain a été renforcé par le recrutement de 10 hauts cadres, 5 cadres moyens et 9 agents dans des disciplines administratives, financières et techniques, avec une priorité accordée aux délégations régionales ouvertes à Meknès et Tanger.

Des mesures essentielles ont été prises dans ce contexte de gestion interne. Il s'agit de la préparation d'une loi cadre de référence pour l'ensemble des postes occupés par les fonctionnaires et employés de l'institution, et d'un cahier de procédures d'engagement et de paiement des dépenses.

Elle a adopté également un système informatique pour cette gestion particulière, qui s'ajoute à une approche nouvelle de l'utilisation adéquate des crédits budgétaires dans un souci d'économie et de simplification des procédures dans le respect total des normes prescrites en pareilles circonstances.

Les besoins des différentes sections et unités ont été satisfaits conformément aux prévisions initiales du budget annuel et les deux délégations régionales créées à Meknès et Tanger ont été totalement équipées. Un lot de terrain a été également acquis pour la construction future de la délégation régionale de Fès Boulmane.

3ème axe : Les perspectives d'avenir

. Au gré de toutes ces indications et des indicateurs de performance de l'action de l'institution dans la gestion, le traitement et le suivi des plaintes, on s'aperçoit aisément que son intervention structurelle appelle par définition des améliorations constantes. En effet la promotion de l'intermédiation ne peut être considérée en aucun cas comme un travail épisodique ou exceptionnel. Il s'agit d'un programme continu qui nécessite une mobilisation ininterrompue et un effort incessant. Elle doit être guidée par la philosophie Royale qui en a fait l'un des aspects de la tradition authentique marocaine de résolution des litiges des citoyens avec l'administration et un outil institutionnel de communication et de conciliation entre les deux parties dans une

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

approche moderne conforme au nouveau concept Royal de l'exercice de l'autorité fondée sur la proximité, la culture de l'équité, la transparence et la clarté de la relation entre l'administration représentant l'autorité publique et les citoyens, reposant sur des droits et des obligations réciproques dans un esprit de solidarité, de conciliation et d'engagement ferme et responsable.

En conséquence le programme futur à court et moyen terme requiert de nombreux supports indispensables :

1 – Persévérer dans l'attachement aux principes qui ont présidé à sa création, pour combler progressivement la béance observée entre l'administration et le citoyen ; diffuser sans relâche la culture de la citoyenneté saine et efficace ; appeler continuellement l'administration à respecter vis-à-vis des administrés les critères de la primauté la loi et des règles de l'équité. Il s'agit là de la quintessence de la mission qui lui a été dévolue et des nobles objectifs qui lui ont été assignés.

2 – Mettre en œuvre tous les mécanismes disponibles en vertu de la loi qui l'a créée pour régler les plaintes et plus particulièrement ceux de l'enquête et de l'investigation sur place auprès des administrations visées, et contribuer à l'abolition des obstacles de la bureaucratie et de l'indifférence de certains responsables administratifs.

3 – Utiliser davantage la force de proposition de l'institution pour amender les textes législatifs et réglementaires qui ne sont plus conformes aux principes de justice et l'équité, et supprimer plusieurs procédures administratives superflues qui ne font que renforcer la bureaucratie et la complexification administrative inutile.

4 – Mettre au point un système intégré de communication avec les grandes administrations publiques, selon des programmes de partenariat sectoriel afin de perfectionner leur rendement et la qualité des services offerts.

5 – Etablir des programmes sectoriels locaux de communication et de sensibilisation dans les secteurs publics décentralisés ayant vocation d'entretenir une relation quotidienne directe avec les citoyens, en améliorant les conditions d'accueil réservé au public.

6 – L'exécution du projet proposé par l'institution visant à améliorer les structures d'accueil et la création de nouvelles, là où elles n'existent pas encore et à les doter de cadres qualifiés, encadrés et formés aux techniques de réception du public et son orientation. L'attente du citoyen est à cet égard tout à fait légitime et son droit d'obtenir les documents et les informations doit être considéré sans contestation possible comme un droit sacré parmi les droits humains essentiels.

bomaroc.com

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.

Prix du numéro au siège de l'Imprimerie Officielle : 20 DH

—

Prix du numéro chez les dépositaires agréés : 22 DH

Application de l'arrêté conjoint du Secrétaire Général du Gouvernement
et du Ministre des Finances et de la Privatisation n° 2196-04 du 11 chaoual 1425 (24 novembre 2004)

bomaroc.com

Copie téléchargée sur bomaroc.com, non officielle. Seul le Bulletin officiel publié par le SGG (sgg.gov.ma) fait foi.