

République de Côte d'Ivoire



Union - Discipline - Travail

LE MEDIATEUR DE LA REPUBLIQUE



RAPPORT ANNUEL
D'ACTIVITÉS 2012

REPUBLIQUE DE COTE D'IVOIRE

Union - Discipline - Travail



LE MEDIATEUR DE LA REPUBLIQUE

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITES

2012

Au Président de la République



Ecouter-Conseiller-Protéger



28 B.P. 1006 Abidjan 28
Tél. : (225) 22-44-21-68
Fax : (225) 22-44-21-44
mail : mediateur@aviso.ci
Abidjan (Côte d'Ivoire)



Abidjan, le

N° _____ /MR/CAB/CS-HG/aaa

/-)

Son Excellence Monsieur le Président
de la République de Côte d'Ivoire

ABIDJAN

Objet : *Présentation du rapport d'activités*
de l'année 2012 du Médiateur de la République

Monsieur le Président de la République,

Conformément à l'article 20 de la loi Organique N° 2007-540 du 1^{er} Août 2007 fixant les attributions, l'organisation et le fonctionnement de l'Organe de médiation dénommé « Le Médiateur de la République », j'ai l'honneur de vous présenter **le rapport d'activités de l'année 2012 du Médiateur de la République.**

Je vous prie d'agréer, **Monsieur le Président de la République,** l'expression de ma très haute considération.

N'Golo COULIBALY

Commandeur de l'Ordre National

LE LOGOTYPE DU MEDiateur DE LA REPUBLICQUE

DECOTE D'IVOIRE



Le logo se compose de deux éléments principaux :

- La carte de la Côte d'Ivoire ;
- Les trois personnages.

1- La carte de la Côte d'Ivoire

La carte aux couleurs du drapeau national (orange – blanc – vert) symbolise ou représente l'espace géographique de notre pays, la Côte d'Ivoire, une et indivisible.

2- Les personnages

C'est un groupe de trois personnages dont un central qui représente le Médiateur de la République et deux personnages latéraux qui sont les parties en litige, à réconcilier.

Les bras croisés en forme d'ivoire d'éléphant appartiennent aux parties réconciliées qui s'étreignent dans l'euphorie de la paix et de la Cohésion retrouvées, sous le regard bienveillant et satisfait du Médiateur de la République.

Le Médiateur de la République est représenté en blanc, couleur de pureté, de neutralité.

DEVISE : L'Institution du Médiateur de la République a pour devise :

Ecouter – Conseiller - Protéger

LE MEDIATEUR DE LA REPUBLIQUE

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITES 2012



La Salle de Médiation de l'Institution « Le Médiateur de la République »

28 BP 1006 Abidjan 28

Tél : (225) 22-44-21-68

Fax : (225) 22-44-21-44

E-mail : mediateur@aviso.ci

Site Web : [www. Mediateur-republique.ci](http://www.Mediateur-republique.ci)

Abidjan (Côte d'Ivoire)



M. N'GOLO COULIBALY

Commandeur de l'Ordre National

MEDIATEUR DE LA REPUBLIQUE

SOMMAIRE

	Pages
<u>Première partie</u> :.....	8-13
A – Le mot du Médiateur de la République.....	9-11
B – Introduction.....	13
<u>Deuxième partie</u> :.....	15-23
Le Thème central de l'année 2012 «La contribution du Médiateur de la République à la réconciliation nationale et au respect des droits de l'Homme »	
<u>Troisième partie</u> :	24-52
La Synthèse des dossiers de réclamation	
A- Introduction.....	25
B- Etat des dossiers traités en 2012.....	25-37
C- Quelques cas significatifs.....	37-52
<u>Quatrième partie</u> :.....	53-69
Les autres activités du Médiateur de la République	
A-Activités internes.....	55-65
B- Activités externes.....	65-69
<u>Cinquième partie</u> :.....	70-73
Difficultés-Recommandations et perspectives	
A- Difficultés.....	71
B- Recommandations.....	71-
C- Perspectives.....	72-73
Conclusion	74-76
Annexes à fin de rapport	77-103



PREMIERE PARTIE

A – Le mot du Médiateur de la République

B – Introduction

-A-

LE MOT DU MEDiateUR DE LA REPUBLIQUE



Initiée en 1995, l'expérience ivoirienne de la médiation a été fondée par texte réglementaire sous la forme d'un organe rattaché à la Présidence de la République, appelé « Organe Présidentiel de Médiation » (OPREM).

Puis le statut de l'Institution a été renforcé par le constituant de l'an 2000 qui l'a érigée en « Autorité administrative indépendante investie d'une mission de service public » dénommée « Le Médiateur de la République ».

Cette faculté d'agir librement, garantit la crédibilité du Médiateur de la République qui prête serment conformément aux dispositions de la loi organique N° 2007-540 du 1^{er} Août 2007, fixant les attributions, l'organisation et le fonctionnement de l'Institution qu'il préside. Cette position du Médiateur de la République dans la société, amène les usagers à le solliciter davantage. Ce qui donne à penser que la création de cet organe répond bien aux besoins des populations.

Le présent rapport rend compte de l'étude de cent quarante-six dossiers reçus au cours de l'année 2012, chiffre jamais atteint pendant les dix-sept ans d'existence de l'Institution.

Que penser de cette adhésion à l'action du Médiateur de la République ? Cet engouement trouve sa motivation, sans doute, dans la facile accessibilité au Médiateur de la République dont la saisine est directe et gratuite.

Dans ce contexte, le Médiateur de la République porte de grandes ambitions pour l'Institution.

Il convient de rappeler instamment que la raison fondamentale d'être du Médiateur de la République, c'est le traitement des dossiers dont il est saisi.

C'est pourquoi, il met tout en œuvre pour faire face au flux de requêtes reçues, soucieux de les instruire avec diligence et objectivité, afin de répondre aux attentes des réclamants.

Mais le Médiateur de la République se heurte souvent à la lenteur, voire à l'absence de réactions des personnes ou des organismes mis en cause dont il sollicite l'avis pour éclairer sa médiation.

Cette situation amène le Médiateur de la République à considérer que son rôle n'a pas encore été bien assimilé par une grande partie de la population et des pouvoirs publics.

Or, au regard de l'article 21 de la loi organique précitée, «... toute personne, physique ou morale, publique ou privée, sollicitée par le Médiateur de la République ou les Médiateurs Délégués, est tenue de fournir les renseignements ou les avis nécessaires au règlement du litige ». Mais dans la pratique, on observe une certaine inertie.

Il faut dire que dans sa formulation actuelle, l'article sus-visé ne permet pas de briser la résistance évoquée plus haut. En effet, cette disposition ne prévoit aucune forme d'injonction.

Je suis d'avis qu'il y a lieu de continuer à mener des campagnes tous azimuts de sensibilisation et d'information des populations et des pouvoirs publics. Cette démarche devra être soutenue par une politique de déconcentration de l'Institution pour la rapprocher davantage des usagers. Il apparaît manifeste que l'Institution a besoin d'un ancrage, non seulement dans le grand public, mais également et surtout dans les organismes publics, afin de bénéficier de la collaboration des autres administrations de l'Etat.

De même, pour compléter le tableau des besoins dont la prise en compte permettra à l'Institution de faire la preuve de la valeur de son Bureau et d'être plus utile aux usagers qui y ont recours, il importe de mentionner la nécessité de

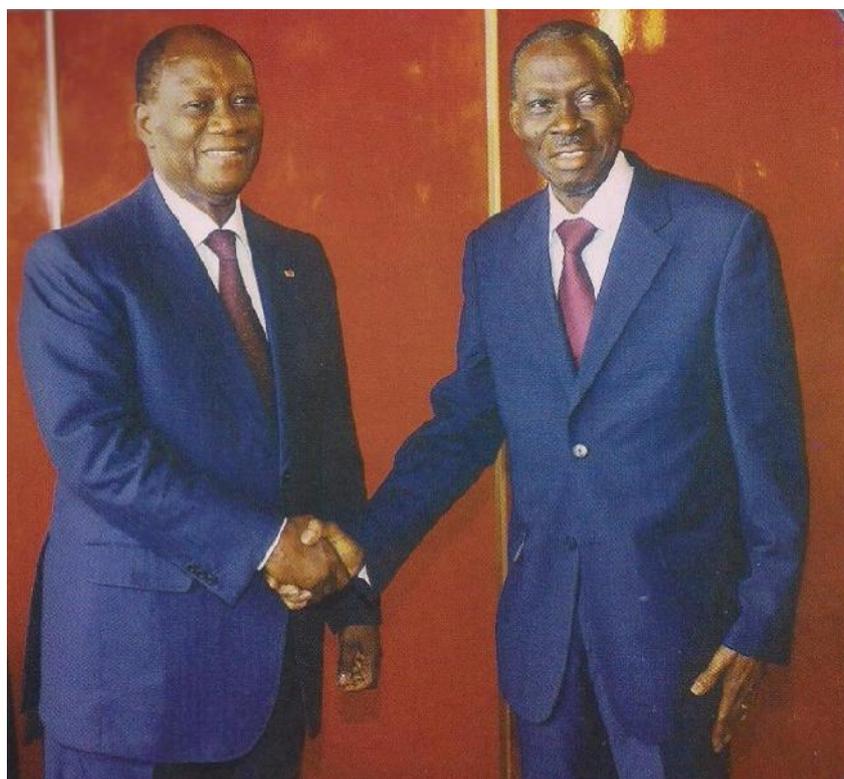
renforcer les moyens en ressources humaines, financières et matérielles de l'Institution par la dotation d'un budget conséquent.

Au total, cette description de la situation qui impose une meilleure organisation de l'Institution, appelle une révision de la loi organique, afin de lui donner plus de pouvoirs tout en l'inscrivant dans l'esprit des engagements contenus dans la « Déclaration de Bamako » du 3 novembre 2000 qui exhorte à « renforcer les capacités des Institutions de l'Etat de droit, classiques ou nouvelles, et œuvrer en vue de les faire bénéficier de toute l'indépendance nécessaire à l'exercice impartial de leur mission ».

Tel est mon plaidoyer pour une Institution du Médiateur de la République plus performante, à la hauteur des espérances des populations.

N'GOLO Coulibaly

Commandeur de l'Ordre National



S.EM Alassane OUATTARA, Président de la République

et

Monsieur N'golo COULIBALY, Médiateur de la République.

-B-

INTRODUCTION



Au terme de l'année 2012, et me conformant aux prescriptions légales, j'ai l'agréable devoir de présenter à *Monsieur le Président de la République*, mon rapport d'activités sur cette période.

En 2012, tout comme les années antérieures, nos compatriotes de même que des étrangers, ont saisi le Médiateur de la République, de requêtes relatives à des sujets divers notamment à des litiges les opposant à l'Administration ivoirienne.

Cette année la preuve a été faite, vu le nombre croissant des requêtes, que la médiation occupe aujourd'hui une place importante.

En effet, au cours de l'exercice 2012, le Médiateur de la République a été saisi de cent quarante six dossiers de requêtes concernant divers secteurs d'activités.

Le présent rapport met en relief le choix délibéré de nos compatriotes de solliciter le concours du Médiateur de la République qui leur est plus accessible.

Cette tendance traduit leur préférence à aller au règlement à l'amiable des différends, manifestation de leur volonté de préserver la cohésion sociale.

Le plan de ce rapport se décline en quatre parties majeures et propose :

- *un thème central,*
- *la gestion des dossiers de réclamations,*
- *les autres activités du Médiateur de la République,*
- *les recommandations et les perspectives.*

Pour une fois, les documents annexés placés en fin de rapport, informent sur les activités des autres Services de l'Institution.

Cette innovation veut répondre à mon souci de faire découvrir les autres aspects des activités du Médiateur de la République.

C'est donc un rapport se voulant intégral qui est proposé à l'attention de Monsieur le Président de la République.

J'ose espérer que les uns et les autres accueilleront également ce document avec intérêt.

N'GOLO Coulibaly
Commandeur de l'Ordre *National*



PHOTO DE FAMILLE

Le Médiateur de la République, son épouse et l'ensemble du Personnel de l'Institution



Deuxième partie

LE THEME CENTRAL DE L'ANNEE 2012 :

« La contribution du Médiateur de la République à la réconciliation nationale et au respect des droits de l'Homme ».

THEME CENTRAL DE L'ANNEE 2012

La contribution du Médiateur de la République à la réconciliation nationale et au respect des droits de l'Homme.

CONTEXTE

La Côte d'Ivoire a connu deux graves crises militaro politiques (coup d'Etat militaire du 24 décembre 1999 et rébellion armée du 17 septembre 2002) dont les efforts de résolution ont abouti à la tenue de l'élection présidentielle des 31 octobre et 28 novembre 2010. Mais la contestation des résultats du second tour de cette élection présidentielle va replonger le pays dans un cycle infernal de violence sans précédent dont les conséquences ont été dramatiques pour notre pays. Plus de 3.000 morts selon les Nations Unies, plusieurs blessés graves, de nombreux déplacés internes et exilés, sans compter les multiples dégâts matériels, psychologiques et moraux mais surtout la déchirure du tissu social.

Les ivoiriens doivent à présent se réconcilier dans le cadre d'une gouvernance qui respecte les droits de l'Homme. Cette préoccupation qui interpelle tous les acteurs sociaux, a retenue l'attention du Médiateur de la République durant toute l'année 2012.

En effet, la réconciliation nationale et le respect des droits de l'Homme apparaissent comme des impératifs et des conditions préalables à la reconstruction et au développement du pays et à son émergence à l'horizon 2020.

Quelle peut-être dans ce contexte, la contribution du Médiateur de la République à la réconciliation nationale et au respect des droits de l'Homme ?

Quels indicateurs permettront de mesurer cette contribution ?

Pour répondre à ces deux questions, il nous faut au préalable définir les attributions du Médiateur de la République et voir si la réconciliation nationale et le respect des droits de l'Homme entrent dans ces attributions.

I - LES ATTRIBUTIONS ET MISSIONS DU MEDiateur

DE LA REPUBLIQUE

Rappelons que le législateur ivoirien a prévu dans notre arsenal juridique des voies de règlement des conflits qui peuvent surgir dans notre vie sociale. Mais force est de constater que beaucoup de nos concitoyens choisissent de s'adresser directement au Président de la République pour régler leurs différends au regard de l'équité, du bon sens, des us et coutumes, des bonnes mœurs, en un mot par la **médiation**.

L'ampleur de ces saisines justifie la création en 1995, de l'Organe Présidentiel de Médiation (OPREM) par le **décret n° 95-816 du 29 septembre 1995**.

En 2000, la constitution de la 2^e République de Côte d'Ivoire transforme l'OPREM en une Institution d'Etat dénommée « **Le Médiateur de la République** » avec les attributions suivantes :

- 1- Régler par la médiation, sans préjudice des compétences reconnues par les lois et règlements aux autres Institutions et Structures de l'Etat, les différends de toute nature :
 - opposant l'administration publique aux administrés ;

- opposant les collectivités territoriales, les établissements publics et tout autre organe investi d'une mission de service public, aux administrés ;
 - impliquant les communautés urbaines, villageoises ou toutes autres entités ;
- 2- Avoir compétence pour connaître des litiges opposant des personnes privées, physiques ou morales, à des communautés urbaines ou rurales.
 - 3- Aider au renforcement de la cohésion sociale.
 - 4- Contribuer, à la requête du Président de la République, à toute action de conciliation entre l'administration publique et les organisations sociales et professionnelles (**art 7 et 8 de la loi organique n° 2007-540 du 1^{er} Août 2007**).

Aujourd'hui, l'évolution des mentalités et le développement du processus démocratique, mais aussi les impératifs de la bonne gouvernance, imposent aux Médiateurs et Ombudsman des missions supplémentaires :

- 1- Prendre en charge la question des droits des enfants ;
- 2- Conduire des missions de réconciliation et de paix par le dialogue au plan national et international.

La crise a sédimenté les frustrations et les ressentiments et alimente les sentiments de colère, de haine, de révolte et de vengeance. La tendance est au repli identitaire autour de l'ethnie, de la région, de la religion et des parties politiques.

‘‘Les ivoiriens ont peur les uns des autres et sont prêts à s'affronter à nouveau. La violence couve dans les cœurs et dans les esprits, or aucune société

ne peut se construire durablement sur la base de **l'exclusion**, sur la logique de la vengeance, sur les désirs d'affrontement, sur des réflexes de replis communautaires ou politiques'' (**Monseigneur AHOUANA, évêque de Bouaké à la 96^e Assemblée Plénière de la Conférence des évêques catholiques de Côte d'Ivoire le 26 mai 2013**).

C'est cette situation délétère qui transparaît dans les nombreux courriers et requêtes qui ont été adressées par nos concitoyens, au Médiateur de la République, au cours de l'année 2012.

En effet, dans le cadre du renforcement de la cohésion sociale, le Médiateur a reçu en audience différentes couches sociales, associations professionnelles, chefferies traditionnelles et collectifs divers, qui ont tous exprimé leur ferme désir de jouer pleinement leur rôle dans le processus de réconciliation nationale.

Ainsi ont été reçus :

❖ **Au titre des associations de la chefferie traditionnelle :**

- l'organisation des institutions coutumières du Grand Ouest (Mercredi 30 mai 2012) ;
- les chefs de terre et de communautés du département d'Agboville (Mercredi 05 septembre 2012) ;
- l'association des Dans d'Abobo (Mardi 20 novembre 2012).

❖ **Au titre des associations politiques de jeunesse**

- la jeunesse du FPI

❖ **Au titre des syndicats, des collectifs et de la société civile**

- Coalition des Organisations de la Société Civile (COSOPCI) ;

- Mouvement des Instituteurs pour le Défense de leurs Droits.

❖ **Au titre des associations de journalistes**

- L'Union Nationale des Journalistes de Côte d'Ivoire ;
- Le Réseau d'Appui des Journalistes à l'Intégration Africaine (02 octobre 2012).

CONCLUSION

Au total, 322 audiences ont été accordées au cours de l'année 2012 par le Médiateur de la république dans le cadre de sa contribution à la réconciliation nationale.

II – LA CONTRIBUTION DU MEDiateur DE LA REPUBLIQUE AU RESPECT DES DROITS DE L'HOMME

1- La déclaration des droits de l'homme et son importance dans la vie des sociétés modernes

Acte de décès de l'ancien régime et acte de naissance de l'époque moderne, c'est ainsi qu'est définie la déclaration des droits de l'Homme et du citoyen, par la constitution française de 1789.

A la suite de cette déclaration, les révolutions successives du monde consacreront le principe de l'égalité devant la loi, de la liberté de pensée, de la dignité humaine et du gouvernement démocratique.

C'est ainsi que tout au long du 19^e siècle, la déclaration de 1789, va se propager à travers le monde. En Europe et en Amérique latine puis en Afrique noire.

La déclaration des droits de l'Homme sera donc la grande inspiratrice de tous les mouvements politiques et sociaux, jusqu'à la veille de la 1^{re} guerre mondiale (1914-1917).

Au 20^e siècle, ces principes seront indissociables des revendications croissantes des droits économiques et sociaux. Mais on reconnaît aussi, dans les pays en voie d'industrialisation rapide, que les droits économiques et les droits sociaux ont la même importance que les droits politiques, religieux et culturels.

Après la 2^e guerre mondiale (1939-1945), "naît le 10 décembre 1948, la charte universelle des droits de l'Homme". Par cette charte, la communauté internationale affirme son engagement à poursuivre cet idéal commun à tous les peuples et à toutes les nations du monde.

Les droits de l'Homme se définissent aujourd'hui comme étant les voies et moyens par lesquels tout individu (homme ou femme) pourra développer ses qualités, son intelligence ou ses talents pour satisfaire ses aspirations matérielles ou économiques, spirituelles ou morales.

Les droits de l'Homme constituent donc les fondements de notre société moderne et doivent être défendus et respectés

2- Le Médiateur de la République et le respect

des droits de l'Homme

La plupart des requêtes adressées au Médiateur de la République au cours de l'année 2012 évoquent d'une manière ou d'autre des cas de violation ou de non-respect des droits de l'Homme dans leurs différentes composantes :

- droits civils et politiques,
- droits économiques, sociaux et culturels,
- droits de solidarité.

La ventilation des **146 requêtes** reçus en 2012 permet de couvrir les différents domaines des droits que nos concitoyens estiment être violés ou non respectés par le dysfonctionnement de l'administration publique ou des services de l'Etat :

- affaires générales et institutionnelles = 38
- affaires économiques et financières = 38
- affaires sociales = 27

- foncier et urbanisme = 19
- affaires juridiques = 13
- affaires des collectivités territoriales = 09
- autres demandes d'intervention = 02

Notons que sur les **146** dossiers de l'année 2012, **105** sont en cours de traitement, **5** dossiers ont été classés c'est-à-dire que leur étude est terminée. Sur les 33 dossiers clos, **14** ont été une réussite, **2** dossiers n'ont pas eu de suite favorable, **17** dossiers n'entrent pas dans les compétences du Médiateur parce qu'ils sont pendants devant les juridictions compétentes et **3** dossiers sont classés dans la catégorie "autres" à cause de leur caractère non fondé, non justifié ou bien par l'abandon ou le désistement du requérant.

CONCLUSION

Il est indéniable que le Médiateur de la République contribue à la réconciliation nationale et au respect des droits de l'Homme à travers l'instruction des dossiers qu'il reçoit et qui portent, soit sur les dysfonctionnements de l'administration publique soit sur des cas de violation des droits fondamentaux de l'Homme.

Pour conduire ses missions avec plus d'efficacité, le Médiateur de la République a besoin d'un renforcement de ses capacités d'intervention par :

- un budget conséquent pour l'organisation d'audiences foraines et la décentralisation de ses services à l'intérieur du pays ;
- une nouvelle loi plus conforme à l'évolution des missions et rôles des Médiateurs et Ombudsman au plan international ;
- des personnels plus motivés et plus qualifiés ;
- une informatisation de l'instruction des requêtes.



TROISIEME PARTIE

L A GESTION DES DOSSIERS DE RECLAMATIONS

Introduction

A-Etat des dossiers traités en 2012

B-Quelques cas significatifs

INTRODUCTION

La mission principale du Médiateur de la République de Côte d'Ivoire est de recevoir et traiter les réclamations des usagers ; d'intercéder auprès des mis en cause lorsque, les requêtes qui lui sont soumises entrent dans son champ de compétence, afin de trouver une solution.

Pour juger du caractère fondé ou non de la requête, il lui revient de faire une analyse approfondie des griefs.

La synthèse de la gestion des réclamations traitées en 2012 est présentée à travers les huit rubriques suivantes :

- situation des dossiers reçus en 2012 ;
- situation des dossiers traités en 2012 ;
- classement des dossiers par nature (domaine) ;
- liste des structures ou personnes mises en cause en 2012 ;
- interpellations et réactions ;
- répartition des réclamations suivant le statut des requérants ;
- répartition des réclamations selon le genre ;
- quelques cas significatifs.

A - ETAT DES DOSSIERS TRAITES

A-1 .SITUATION DES DOSSIERS RECUS EN 2012

Du 1^{er} Janvier au 31 décembre 2012, le Médiateur de la République de Côte d'Ivoire a reçu au total cent quarante-six(**146**) nouveaux dossiers de réclamations. La situation établie suite à l'instruction de ces différentes réclamations se présente comme suit dans divers tableaux de synthèse.

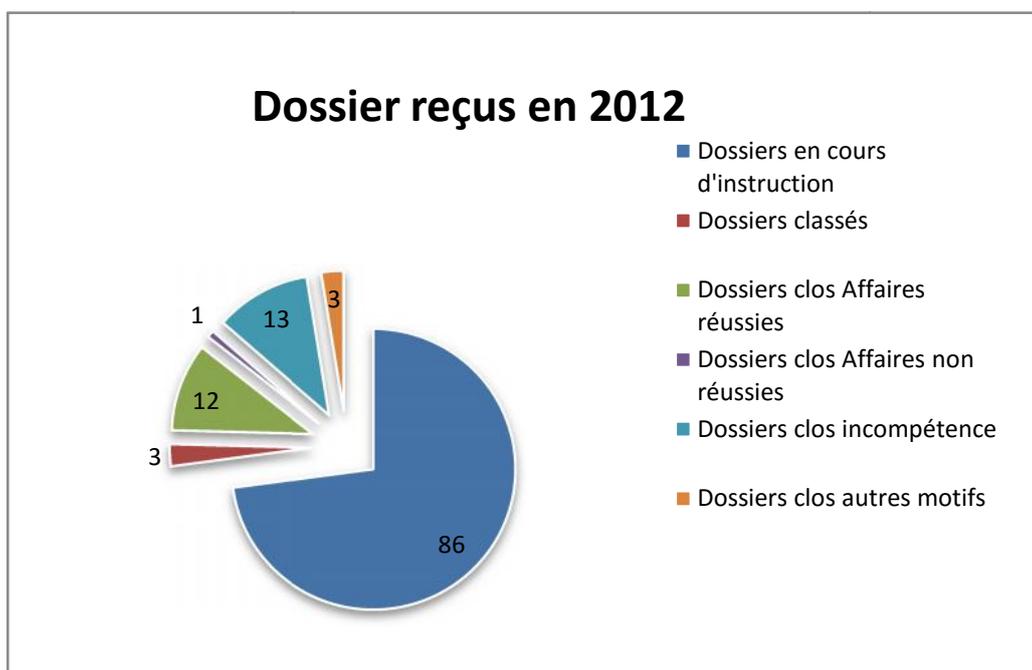
Tableau 1 : Situation des dossiers reçus en 2012

Lieux d'instruction	Dossiers en cours d'instruction	Dossiers classés	Dossiers clos				Total
			Affaires réussies	Affaires non réussies	incompétence	autres motifs	
Siège	86	3	12	1	13	3	118
Délégation Lagunes 1	16	1	2	1	2		22
Délégation Lagunes 2	2	1			2		5
Délégation du Zanazan	1						1
TOTAL	105	5	14	2	17	3	146

La situation de l'instruction des 146 dossiers de réclamations reçus du 1^{er} janvier au 31 Décembre 2010 est la suivante :

- Dossiers en cours d'instruction: **105**
- Dossiers classés: **05**
- Affaires réussies : **14**
- Affaires non réussies : **02**
- Incompétence : **17**
- Autres motifs : **03**

Graphique 1



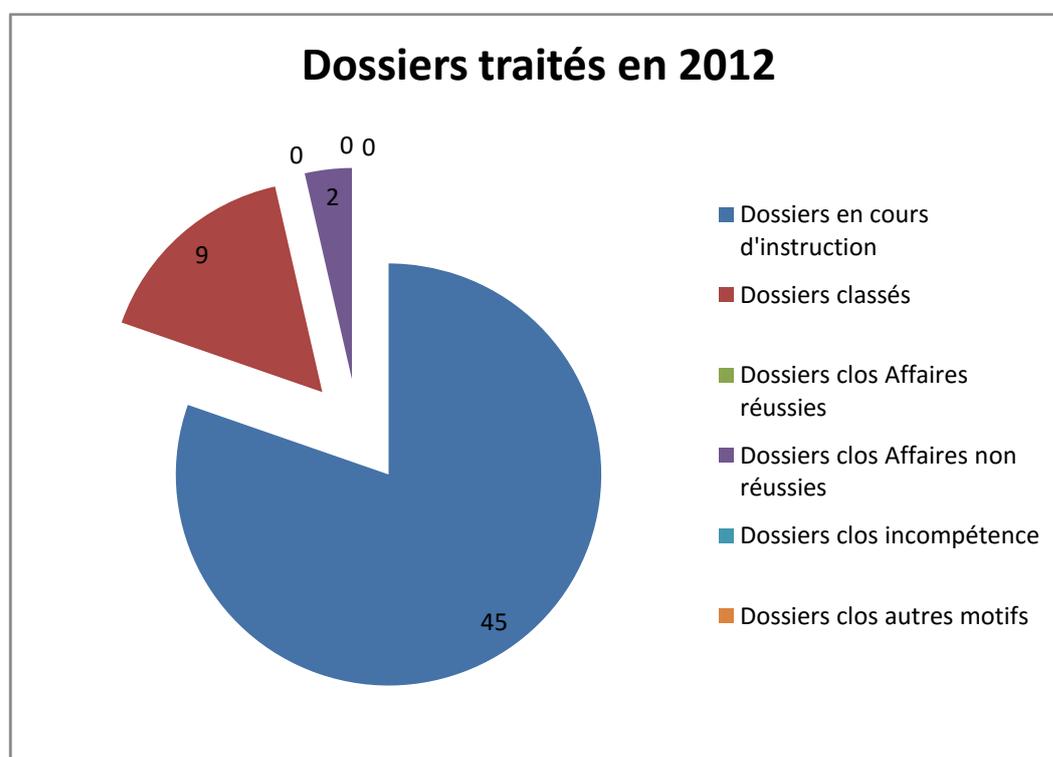
A-2 : DOSSIERS TRAITES EN 2012

Cinquante-six (56) dossiers des années antérieures restés ouverts au 31 décembre 2011 et ajoutés aux cent quarante-six (146) nouveaux de l'année 2012, donnent au total, deux cent deux (202) dossiers traités en 2012.

Tableau 2 : situation des dossiers traités en 2012

Année de création	Dossiers en cours d'instruction	Dossiers classés	Dossiers clos				Total
			Affaires réussies	Affaires non réussies	incompétence	autres motifs	
Années antérieures	45	9		2			56
Années 2012	105	5	14	2	17	3	146
TOTAL	150	14	14	4	17	3	202

Graphique 2



COMMENTAIRES

Les **dossiers classés**, sont les dossiers dont l'étude peut être considérée comme terminée (sens figuré). Mais à tout moment, le Chargé d'instruction pourrait revenir sur ce dossier si les éléments nécessaires à l'instruction sont disponibles.

En 2012, quatorze (**14**) dossiers ont été classés, soit **07%** de l'ensemble des dossiers traités.

Les **dossiers clos**, sont les dossiers dont l'étude est achevée (terminée définitivement).

La clôture du dossier peut être justifiée, soit par la réussite ou l'échec de la médiation, soit par l'incompétence du Médiateur à connaître de l'affaire, soit par d'autres motifs.

1. Affaires réussies :

Il s'agit de quatorze (**14**) dossiers de réclamations pour lesquels il y a eu une suite favorable aux actions du Médiateur. Soit **07%** de l'ensemble des réclamations traitées en 2012.

2. Incompétence :

Une décision de clôture peut également se fonder sur l'un des motifs suivants :

- a.** Si l'affaire a été tranchée par une juridiction ou est en instance devant elle, en application de l'article 15 de la loi organique N°2007-540 du 1^{er} août 2007.
- b.** Le Médiateur se rend compte dans son enquête que la plainte ne relève pas de son mandat.

- c. Le Médiateur se rend compte au cours de son enquête qu'une autre autorité compétente traite ou a traité de l'affaire, et il estime dès lors que la poursuite de cette enquête ne se justifie pas.

Au total, dix-sept (**17**) affaires entre dans le champ d'incompétence du Médiateur de la République en 2012, soit **08,5%** de l'ensemble des réclamations.

3. Affaires non réussies :

Ce sont les dossiers pour lesquels l'intervention du Médiateur n'a pas permis de trouver une issue heureuse pour le requérant, ou parce que l'Administration ou le réclamant a opposé une fin de non-recevoir aux recommandations faites par le Médiateur. En outre, c'est le cas lorsque l'Administration a opposé un silence total, pendant des années aux demandes d'informations et aux recommandations du Médiateur, malgré les multiples actions et relances.

Dans ce cas, quatre (**04**) affaires sont concernées, pour cette année 2012, soit **02%** de l'ensemble des réclamations.

4. Autres motifs

Il s'agit des affaires qui ne sont établies sur aucune base, soit par le caractère non fondé, non justifié de la plainte, soit par l'abandon ou le désistement du requérant.

Concernant cette dernière situation, le réclamant demande au Médiateur de ne plus poursuivre le traitement de son dossier ou ne réagit pas à l'invitation du Médiateur, pour des rencontres ou pour fournir certains documents dans un délai qu'il fixe.

Aussi, très souvent, le Médiateur n'arrive pas à bien identifier l'auteur, l'objet et le mis en cause. Alors que pour pouvoir suivre une affaire, il est nécessaire de connaître l'adresse et le nom, tout au moins l'adresse e-mail. De même que la réclamation doit être bien précise pour permettre d'identifier l'objet et le mis en cause. Dans ce cas si le Médiateur réussit à entrer en contact avec le réclamant, il l'invite à reformuler sa réclamation. Mais s'il ne réagit pas alors l'affaire sera classée.

Trois (**03**) cas ont été enregistrés dans cette rubrique, soit **1.5%** de l'ensemble des réclamations.

5- Dossiers en cours d'instruction

Ce sont les dossiers restés ouverts au 31 décembre 2012, soit en étude, soit en attente de suite, soit en attente de documents ou informations complémentaires.

Cent cinquante (**150**) dossiers sont restés ouverts chez le Médiateur de la République, soit **74%** de l'ensemble des réclamations reçues, en 2012

A-3 - CLASSEMENT DES AFFAIRES PAR NATURE

(DOMAINE)

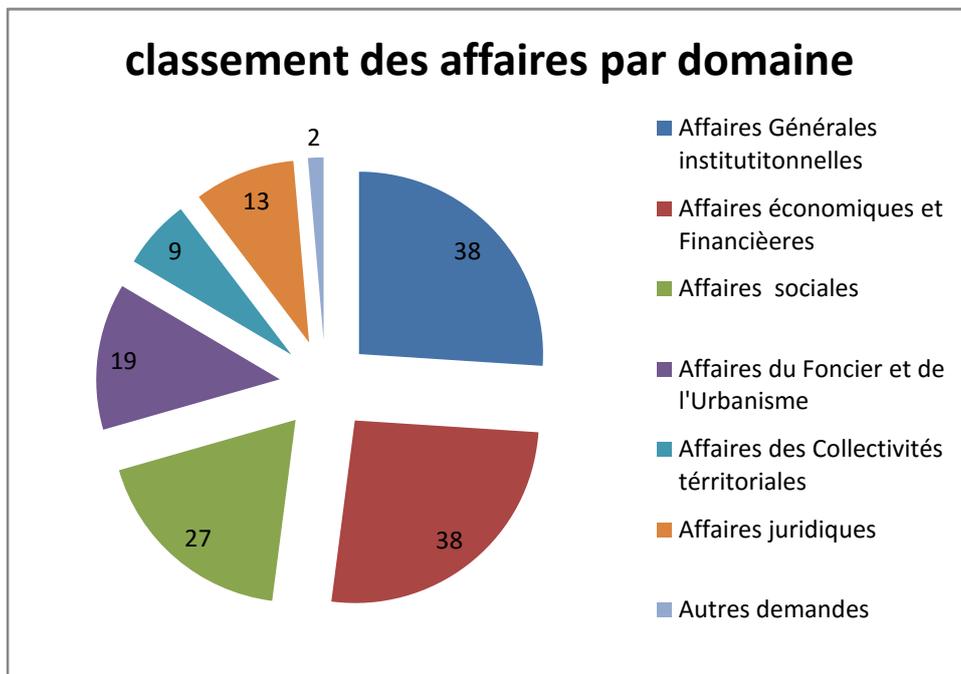
De janvier au 31 Décembre 2012, le Médiateur de la République de Côte d'Ivoire a géré **146** nouveaux dossiers de réclamations concernant sept (7) domaines, notamment les affaires générales institutionnelles, les affaires économiques et financières, les affaires sociales, les affaires du foncier et de l'urbanisme, les affaires juridiques, les affaires des collectivités territoriales et les autres demandes d'intervention.

Les indicateurs de cette répartition sont les suivants :

Tableau 3 : Classement des affaires par domaine

Domaines	Nombre	Pourcentage
Affaires Générales institutionnelles	38	26%
Affaires économiques et Financières	38	26%
Affaires sociales	27	18,50%
Affaires du Foncier et de l'Urbanisme	19	13%
Affaires des Collectivités territoriales	9	6%
Affaires juridiques	13	9%
Autres demandes	2	1,50%
Total	146	100%

Graphique 3



En cette année 2012, le domaine des affaires générales et institutionnelles et celui des affaires économiques et financières ont occupé les 1^{ères} places à raison de 26 % de l'ensemble des réclamations, et par domaine. Le domaine des affaires sociales vient en 2^{ème} position avec 18,5 % de l'ensemble des réclamations. Le domaine des affaires du foncier et de l'urbanisme vient en 4^{ème} position, et celui des affaires juridiques occupe la 5^{ème} place, tandis que les affaires des collectivités territoriales et des autres demandes d'intervention, se situent respectivement aux 6^{ème} et 7^{ème} places.

A-4 - LISTE DES STRUCTURES OU PERSONNES

MISES EN CAUSE EN 2012

Tableau 4

N° d'ordre	Structures ou personnes mises en cause	Total
1	Présidence de la République	2
2	Gouvernement de la République	12
3	Ministère d'Etat, Ministère de l'Intérieur	9
4	Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique	11
5	Ministère de l'Economie et des Finances	2
6	Ministère de la Justice et des Libertés Publiques	1
7	Ministère de l'Education Nationale	5
8	Ministère de la Fonction Publique et de la Réforme Administrative	5
9	Ministère des Mines et du Pétrole	1
10	Ministère délégué auprès du Président de la République, chargé de la Défense	3
11	Ministère délégué auprès du Premier Ministre chargé de l'Economie et des Finances	1
12	Ministère des Affaires Etrangères	1
13	Ministère de la Construction et de l'Urbanisme	1
14	Ministère de la Santé et de la lutte contre le SIDA	1
15	Ministère de l'Agriculture	1
16	Ministère du Transport	1
17	Procureur de la République	1
18	Commissaire du Gouvernement	1
19	Commission Electorale Indépendante	3
20	La Cour Suprême	1
21	Les Groupes Parlementaires de l'Assemblée Nationale	1
22	Préfecture d'Abidjan	1
23	Le District d'Abidjan	1
24	Mairie de SAN-PEDRO	1
25	Mairie de Divo	1
26	Mairie d'Adjamé	1
27	Mairie de Yamoussoukro	3
28	Direction Générale du Plan	1
29	Direction des Examens et Concours	1
30	Direction Générale des Douanes	2
31	Direction Générale des impôts	1
32	Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité Publique	3
33	Direction de l'Inspection du travail	1
34	Direction de l'Ecole Normale Supérieure	2
35	Direction Générale de la SICOGI	1
36	Direction Nationale de la BCEAO	1
37	Direction de l'Agence de Gestion Foncière (AGEF)	1
38	Direction Générale du Port Autonome d'Abidjan	2
39	Direction de la Société de Distribution d'eau de Côte d'Ivoire (SODECI)	2
40	Direction Générale de la Caisse Nationale de Prévoyance Sociale (CNPS)	4

41	Direction Générale de la SOTRA	1
42	Direction Générale de la SITARAIL	1
43	Direction Générale de la Radio Télévision Ivoirienne (RTI)	1
44	Direction Générale de la C G R A E	1
45	Direction Générale de la LONACI	1
46	Direction Générale de la SICTA	1
47	Direction Générale de la Poste de Côte d’Ivoire	1
48	Conseil d’Administration Fraternité Matin	1
49	Programme National de Désarmement, de Remobilisation et de Réinsertion	1
50	Les FANCI	1
51	Agent Judiciaire du Trésor Public	1
52	EECI Liquidation	1
53	Académie des sciences et techniques de la terre	1
54	Fondation CARTER CENTER	1
55	Médecins pour tous international	1
57	Association Sportive Nautique Abidjanaise (ASNA)	1
58	COLINA Assurances	1
59	Société SEBOVIA	1
60	Société CASTELI	1
61	Société Générale de Banque (SGBCI)	1
62	Chefs coutumiers	2
63	Le syndicat des étudiants de Bouaké	1
64	Personnes physiques	16

A-5-INTERPELLATIONS ET REACTIONS

Tableau 5

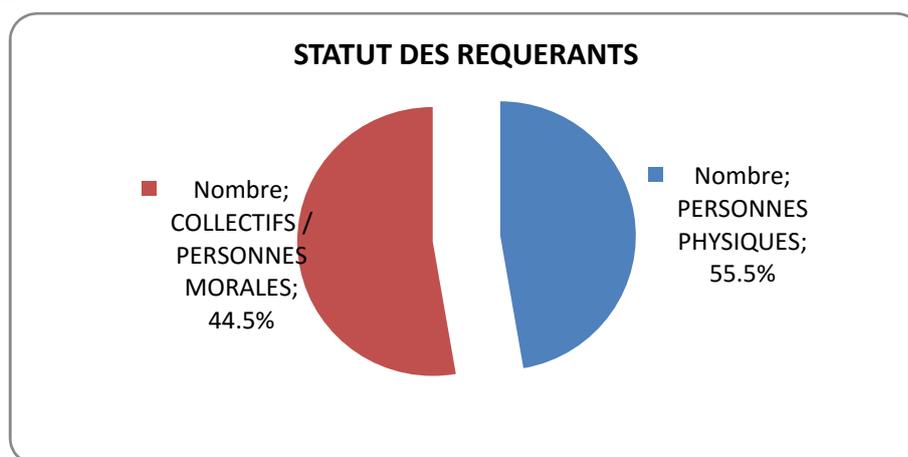
N° d'ordre	Structures	Nombre d'interpellations	Nombre de réactions
1	Gouvernement de la République	1	0
2	Ministère d'Etat, Ministère de l'Intérieur et de la Sécurité	8	1
3	Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique	15	3
4	Ministère de l'Economie et des Finances	1	1
5	Ministère de l'Education Nationale	2	0
6	Ministère des Affaires Etrangères	1	1
7	Ministère de la Construction et de l'Urbanisme	2	2
8	Ministère de l'Agriculture	1	0
9	Commission Electorale Indépendante	1	0
10	Direction Générale de la Caisse Nationale de Prévoyance Sociale	1	1
11	Direction Générale du Plan	1	0
12	Direction Générale des Douanes	1	0
13	Direction Générale des Impôts	1	0
14	Direction Générale de l'AGEF	1	1
15	Direction Générale de la SOGEPIE	2	1
16	Direction Générale du Trésor	1	0
17	Direction Générale de l'Ecole Nationale de Police	2	1
18	Direction Générale de l'Ecole Normale Supérieure	1	1
19	Direction du Port Autonome d'Abidjan	1	0
20	Direction des Examens et Concours	2	1
21	Direction Générale de la SICOI	1	0
22	Direction de la SONARECI	1	0
23	Chefferie des villages	2	1
24	le syndicat des étudiants de Bouaké	2	2
25			

A-6 - LA REPARTITION DES RECLAMATIONS SUIVANT LE STATUT DES REQUERANTS EN 2012

Tableau 6

Statut	Nombre	Pourcentage (%)
Personnes Physiques	81	55,50%
Collectifs/Personnes morales	65	44,50%
Total	146	100%

Graphique 4



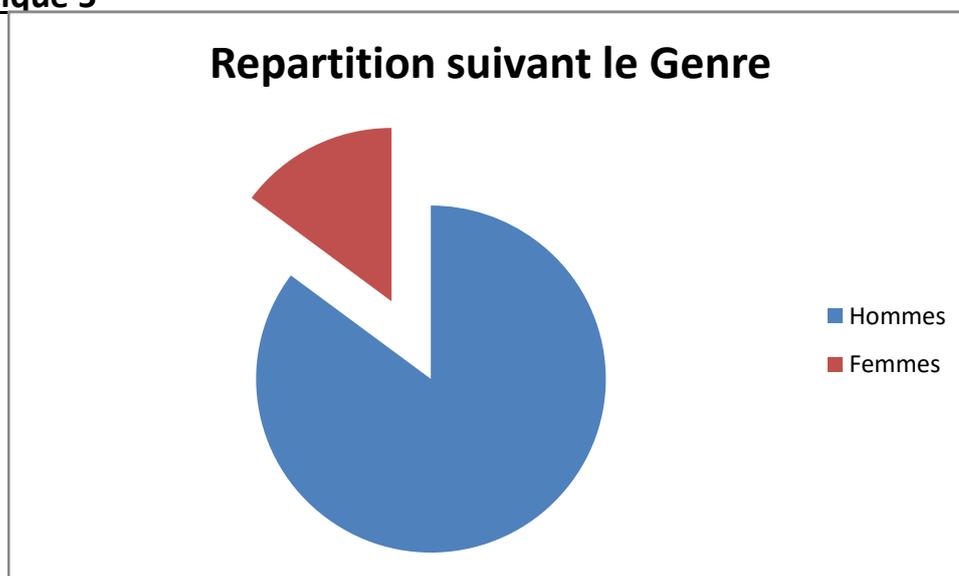
En 2012, 55.5% des requérants étaient des personnes physiques (individuelles) contre 44.5% de personnes morales.

A-7- LA REPARTITION DES RECLAMATIONS SUIVANT LE GENRE EN 2012

Tableau 7

Genre	Nombre	Pourcentage (%)
Hommes	69	85,20%
Femmes	12	14,80%
Total	81	100%

Graphique 5



Sur les 81 personnes physiques qui ont saisi le Médiateur de la République en 2012, 85.5% étaient des hommes et seulement 14.8% de femme.

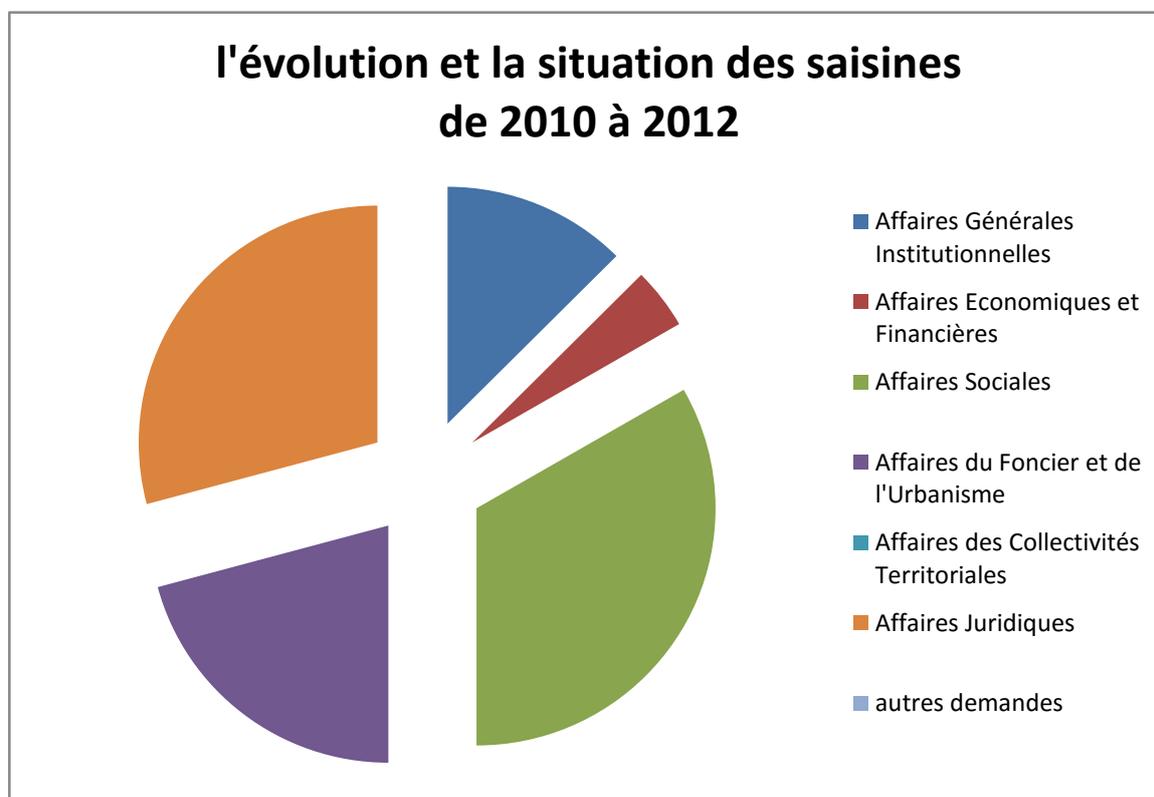
A-8 -L'EVOLUTION ET LA SITUATION DES SAISINES

DE 2010 A 2012

Tableau 8

Années de création	Secteurs d'Instruction							Total
	Affaires Générales Institutionnelles	Affaires Economiques et Financières	Affaires Sociales	Affaires du Foncier et de l'Urbanisme	Affaires des Collectivités Territoriales	Affaires Juridiques	autres demandes	
2010	3	1	8	5	0	7	0	24
2011	7	12	14	10	0	1	3	47
2012	38	38	27	19	9	13	2	146
Total	48	51	49	34	9	21	5	220

Graphique 6



Sur les 220 dossiers de réclamations reçus et traités de 2010 à 2012, les affaires économiques et financières ont occupé la première place avec 51 dossiers soit, 24% de l'ensemble des dossiers, celles du sociales en seconde position avec 49 dossiers soit, 23 % de l'ensemble des dossiers. Les affaires générales et institutionnelles occupent la troisième place avec 48 dossiers et le foncier et l'urbanisme la 4^{ème} position.

B- QUELQUES CAS REPRESENTATIFS

DE RECLAMATIONS

Il s'agit de montrer un échantillon représentatif des réclamations que les usagers ont eu à soumettre au Médiateur de la République de Côte d'Ivoire et qui ont fait l'objet de réflexion, en vue de trouver des solutions.

Ces situations sont regroupées en médiations réussies, en médiation non réussies et réclamations toujours en cours d'instruction.

B-1. LES MEDIATIONS REUSSIES

➤ Dossier N° 018 /FKN du 16 Février 2012

Résumé de la requête

Selon le plaignant, il est le véritable héritier de ces terres, objet du conflit, car il les a obtenues de ses parents, arrières parents, oncles et son père. En l'an 2010, il a bâti une maison où il réside sur une partie de la parcelle. Il a même pris contact avec un géomètre pour le cadastre et un plan de lotissement mais, le chef du village lui a demandé d'arrêter les travaux en attendant qu'une solution soit trouvée. Il a exécuté par respect pour l'autorité mais, à sa grande surprise, monsieur **A. K. E**, qui se dit héritier et propriétaire, sans être inquiété a entrepris les travaux de lotissement, de cadastre et de vente de certains lots à des

opérateurs économiques. Des propositions lui ont été faites et le mis en cause lui a **demandé d'accepter 3 lots sur la parcelle**. Se sentant trahi par le chef du village, il a porté plainte à la gendarmerie .Mais, après l'enquête diligentée par la gendarmerie, il n'y a toujours pas de suite. Il a donc choisi de se confier au Médiateur de la République pour lui permettre de récupérer ses terres.

L'instruction du dossier

Dans le cadre de l'instruction du dossier, deux séances de médiation ont eu lieu les 26 et 27 Mai 2012 au domicile du chef de village, en présence du chef lui-même, de ses notables et avec la participation des sachants.

La première séance a permis de recueillir les avis des différentes parties, des sachants et leurs observations, avec des propositions de solutions et **la seconde** qui a débuté par une visite des lieux pour une meilleure appréciation de la situation, a aboutit à des solutions amiables et une cérémonie de réconciliation pour une Cohésion dans la Communauté KROBOU

Après avoir recueilli les avis des différentes parties, des sachants et leurs observations, avec des propositions de solutions, une visite des lieux a été effectuée le mardi 27 mars 2012 de 9 heures à 12 heures au quartier BËTAÏ (Quartier de la PAIX) pour une reconnaissance des lieux et une évaluation afin de mieux cerner la situation. Chaque antagoniste a présenté sa parcelle avec la contribution des sachants.

Il est à noter que chaque partie est prête à faire des concessions au sortir de cette visite et des échanges fructueux. Ainsi rendez-vous a été pris à 19 heures pour une synthèse afin de tirer des conclusions.

A la réunion de synthèse, il a été conclu ce qui suit :

1. Monsieur **A. K.EL** a accepté de laisser à Monsieur **A. M** une parcelle allant jusqu'à la plantation d'hévéas.
2. Monsieur **A. M** a accepté la concession faite par Monsieur **A. K. E.**
3. **Un signe de réconciliation** a été fait pour sceller la paix et l'union retrouvées devant l'assemblée.

Un procès –verbal a été signé à cet effet.

Affaire réussie

➤ **Dossier N° 018 /FKN du 16 Février 2012**

Résumé de la requête

Selon Monsieur **A. M (plaignant)** , en 1968, feu son père **L.A** a mis sa plantation en garantie pour le prêt d'une somme de 130 000 F auprès de Monsieur **A. D** qui avait la possibilité d'exploiter la plantation et de jouir des fruits en attendant le paiement de la dette.

En 1984, Monsieur **L. A** décède sans pouvoir rembourser les 130 000 F CFA et 7 ans plus tard, Monsieur **A.D** décède à son tour.

Monsieur **A.N'G. E**, fils de Monsieur **A. D** hérite cette plantation.

En 2009, 16 ans après la mort de son père, le requérant approche Monsieur **A. N'G** pour lui annoncer l'intention de rembourser les 130 000 F CFA afin qu'il lui restitue la plantation laissée en garantie par son père. Ce dernier a refusé sa proposition. Le 21 Novembre 2009, le requérant saisit les autorités de la Gendarmerie d'Agboville, pour une plainte. Mais le Chef du village a demandé qu'il lui soit permis de régler cette affaire au niveau du village.

Le 30 Novembre 2009, une séance de conciliation a eu lieu, mais l'affaire n'a pas trouvé de solution. Monsieur **A. M** pense que depuis 1984, la famille de Monsieur **B**, exploite la plantation, jouit des fruits sans rendre compte conformément à l'accord entre son père et Monsieur **A. N'G**.

Son souhait, c'est un règlement à l'amiable, fraternel, en vue de payer les 130 000 F pour la restitution de la forêt. Car pour lui cette surface depuis un certain temps n'est pas exploitée, elle est devenue une forêt vierge. Cela l'encourage à vouloir la récupérer.

L'instruction du dossier

Deux séances de Médiation ont eu lieu les 26 et 27 Mai 2012 au domicile du chef de village, en la présence du chef lui-même, ses notables et avec la participation des sachants.

La première séance a permis de recueillir les avis des différentes parties, des sachants et leurs observations, avec des propositions de solutions.

A la réunion de synthèse qui s'est tenue le mardi 27 mars 2012, au domicile du chef du village, il a été conclu ce qui suit :

- 1- Monsieur **A.N'G.E** a accepté de verser à Monsieur **A. MI** la somme de trente neuf mille (39 000FCFA°) francs, mentionnée comme reliquat sur le document présenté. Séance tenante, il a honoré cet engagement en versant la somme.
- 2- Monsieur **A. M** dit qu'après réflexion suite à la séance du lundi 26 Mars 2012, pour sceller la paix avec Monsieur **A. N'G. E** et sa famille, préfère que le reliquat ne soit pas payé et considère que cette affaire est définitivement réglée.
- 3- Monsieur **A.N'G.E** dit avoir honoré son engagement et donc avec la décision que le plaignant vient de prendre, il décide à son tour de verser cette somme dans les caisses de la notabilité comme don.
- 4- Le Chef du village et ses notables se sont retirés pour une concertation et ont accepté l'offre en choisissant d'utiliser ces fonds pour la cérémonie de réconciliation prévue.

Un procès –verbal a été signé à cet effe

Affaire réussie

➤ **Dossier n° 041/FKN du 11 Avril 2012**

Résumé de la requête

Un litige foncier oppose Monsieur D.E, Machiniste à la retraite à Messieurs K.A, plaigneur et son fils K.J à Grand Yapo (Sous-préfecture d'Agboville)) depuis l'an 2008.

En effet, dans la recherche de solution pour le règlement de ce litige, le plaignant qui détient deux récépés N°469 et 471 lui donnant droit sur deux immeubles situés chacun sur 25 hectares à l'Est de Yapo gare à Agboville, a sollicité l'intervention du Chef du village de Grand Yapo et un procès verbal de délimitation a été signé le 28 Juillet 2008.

Malgré la signature de ce procès-verbal, Monsieur K. A et sa famille ont détruit les bornes et des arbres de tecks. Le 13 Juin 2010, Mr D. E a encore porté plainte

contre Monsieur K.A, chez le Chef du village de Grand Yapo Mr Monsieur G. Y. A l'occasion de la comparution des deux antagonistes devant la chefferie et les notables, après l'analyse de l'exposé des faits par le demandeur, Monsieur D. E et le Défendeur Monsieur K. A , le verdict donné par le Tribunal de la chefferie à cette affaire est le suivant :

- Vu que le défendeur,(Mr K. A) n'a pas présenté de nouveaux documents pour justifier l'opposition écrite de son père ;
- Vu les documents présentés par le demandeur (Mr D. E)
- le Tribunal déclare fondée la plainte du demandeur (D. E) et propriétaire légal des parcelles N0 469 et 471.

Cette décision a été consignée dans un procès- verbal, signé par toutes les parties, le 13 Juin 2010 à 11 heures, devant le Chef du village. Mais, malgré toutes ces démarches pour un règlement pacifique, Monsieur K.J a défié pour se maintenir.

Par courrier du 6 Avril 2012, Monsieur D. E , sollicite l'intervention du Médiateur de la République en vu d'un règlement à l'amiable.

Le Médiateur de la République a confié l'instruction de ce dossier au Médiateur Délégué de la Région des Abidjan Lagunes 1.

L'instruction du dossier

Après avoir entendu les exposés des protagonistes et des sachants et des sages de Grand Yapo, ce mercredi 16 Mai 2012, il ressort que la parcelle objet du conflit n'est en réalité une mauvaise appréciation de la délimitation faite depuis l'année 1939.

Il va s'en dire qu'une solution à l'amiable pourrait être envisagée et chaque partie est invitée à faire des concessions.

A cette séance de médiation qui s'est tenue le mercredi 16 mai 2012 au domicile du chef de village de 09h 30 à 13 h52, il a été conclu ce qui suit :

- 1- Monsieur K. E. J dit qu'après réflexion et dans le soucis de sceller la paix, accepte d'annuler le paiement de la somme de trente-trois mille huit cent

cinquante-cinq francs fixé par les services de l'Agriculture pour l'indemnisation suite à la destruction des pieds de tecks ;

2- Les deux parties en conflit, acceptent que la limite consensuelle arrêtée par les ascendants soit rafraîchie à partir d'une expertise des services de l'Agriculture ;

3-Avec l'accord de la chefferie Monsieur D. E, est autorisé de récolter le vivrier qu'il a semé et cessé toute autre exploitation en attendant l'expertise pour la délimitation définitive ;

4- Il est recommandé à toutes les parties d'arrêter les cultures pérennes en attendant les résultats de l'expertise et la délivrance du document administratif

5- Les différentes parties ont accepté de vivre ensemble et de respecter toutes les résolutions. Ils ont marqué cela par un signe de réconciliation pour sceller la paix. Ainsi pour respecter la tradition chacun a fait un juron en face du soleil pour ne pas faire du mal où revenir sur cette affaire.

6- Ce procès- verbal qui met fin à ce conflit en attendant les résultats de la délimitation définitive qui sera exécutée par les services de l'Agriculture est établi ce jour du 16 Mai 2012 à 13h 52 pour servir et valoir ce que de droit.

Affaire réussie

➤ Dossier N° 003/2012/HG du 11 janvier 2012

Résumé de la requête

Le Défenseur des droits de la République française, agissant pour le compte de BL de nationalité française, a saisi son collègue, le Médiateur de la République de Côte d'Ivoire, pour évoquer la situation de BL qui ne parvient pas à obtenir la liquidation de ses droits à la pension de retraite auprès de la Caisse Nationale de Prévoyance Sociale (CNPS), après avoir travaillé en Côte d'Ivoire de 1973 à 1989.

L'intervention, par procédure d'urgence, du Médiateur de la République auprès des Services de la CNPS, a permis de régler rapidement cette affaire à la satisfaction du requérant.

Ce dossier qu'il convient de classer dans le domaine de la coopération entre Bureaux de Médiateurs, **est donc clos.**

Affaire réussie

➤ **Dossier N° 115/2012/HG du 23 Octobre 2012**

Résumé de la requête

Le requérant, Maréchal des Logis (MDL) G.A, évoque un litige foncier qui l'oppose à A.B.R, Directeur Général Adjoint du District Autonome d'Abidjan.

Le MDL G.A a versé à A.B.R la somme de 2.700.000 francs pour l'achat d'un terrain urbain de 600 m². Les 3 lots proposés successivement à G.A à Abobo et à Angré, avaient déjà été attribués à des tiers.

Excédé par le comportement de A.B.R qu'il suspecte de vouloir l'arnaquer, GA saisit le Médiateur de cette situation. Celui-ci choisit de régler ce litige par la procédure de médiation directe. Au cours de cette séance de médiation, le mis en cause a reconnu le tort fait au requérant et s'est engagé à tout mettre en œuvre pour faire obtenir à G.A un lot non frappé de contestation. A.B.R a tenu parole puisque le requérant s'est vu attribuer par le Sous-Préfet de BINGERVILLE, le lot N° 261, îlot 24 issu du plan de lotissement d'Agouadi Résidentiel (commune de BINGERVILLE).

Ce dossier est donc clos.

Affaire réussie

B-2. LES MEDIATIONS NON REUSSIES

➤ Dossier n° 075/2012/PSC

PROCES -VERBAL DE CLOTURE DU DOSSIER DE RECLAMATION

Le 07 juin 2012, Monsieur K. M, stagiaire à l'Ecole Normale Supérieure d'Abidjan (ENS) a introduit une demande d'audience auprès du Médiateur de la République en vue de son inscription pédagogique. L'examen de cette requête a suivi les étapes chronologiques suivantes :

- 1- Au lieu d'une simple demande d'audience, l'intéressé a été invité à produire une requête écrite accompagnée de tous les justificatifs.
- 2- Accusé de réception de la requête délivrée par le Bureau d'Ordre d'Orientation et de Suivi (BOS) (lettre n° 543/MR/SG/BOS/MSD du 19 juillet 2012) et adressé au requérant.
- 3- Courrier du Médiateur de la République adressé au DG de l'ENS, sollicitant l'avis des autorités de l'Ecole sur la requête de l'intéressé (lettre n° 577/MR/SG/PSC/SK du 26 juillet 2012).
- 4- Réponse du Directeur Général de l'ENS expliquant la négligence du requérant qui n'a pas déposé son dossier d'examen (CAP/PC2) dans les délais règlementaires requis et qui par conséquent n'a pu être évalué en dossier pédagogique ni en stage, ni aux inspections. En conséquence, le requérant qui était déjà un redoublant, a été exclu de l'ENS pour absence aux examens.
- 5- Le requérant reçu en audience le 24 octobre 2012 par le SG du Médiateur n'a pas nié les faits à lui reprochés par les autorités académiques de l'ENS.

Dans ces conditions, la médiation n'étant plus possible, le dossier a été déclaré clos en présence du requérant.

Affaire non réussie

➤ **Dossier n° 010 du 30 janvier 2012 / FKN**

Résumé de la requête

Après avoir été déclarés admis au concours d'entrée à l'Ecole de Police et après un mois de formation commune de base (FCB), 90 élèves sur les 1435 admis ont été exclus de l'école. 86 jeunes gens ont été exclus pour motif de faux diplômes et 4 filles pour cause de grossesse.

Selon les requérants, les résultats de l'enquête diligentée par le Procureur de la République en Juillet 2010, relèvent que tous les candidats admis, ne souffrent d'aucune anomalie après vérification minutieuse des diplômes. Mais toutes les démarches entreprises auprès des Autorités de Police pour leur réintégration, sont restées vaines.

La cérémonie de sortie de la Promotion programmée pour cette année 2012, les inquiètequant à leur avenir. Par courrier du 30 Janvier 2010, ils sollicitent l'intervention du Médiateur de la République tout en comptant sur sa médiation auprès du Président de la République dans le but d'obtenir une grâce présidentielle.

L'instruction du dossier

Le 20 Février 2012 : Audience accordée aux requérants pour une prise de contact et demander des renseignements complémentaires.

Le 28 Février 2012 : Séance de travail avec Monsieur Y. B. A, Directeur de l'Ecole Nationale de Police et le Commissaire T. A, Sous Directeur de la Formation initiale à l'Ecole Nationale de Police.

Cette séance avait pour objectif de recueillir leurs avis sur la situation de ces requérants, selon les autorités ; les diplômes de 86 sont faux et 4 filles étaient réellement en ceinte. La décision a été prise à partir des informations reçues à la DECO, pour les diplômes et du service de santé de l'Ecole de Police, pour les cas de grossesse.

Ils promettaient mettre à la disposition du Médiateur les documents suivants :

- La liste d'émargement des 90 exclus ;
- Le recours gracieux adressé aux autorités ;
- La réponse des autorités.

Le 29 Février 2012 : Séance de travail avec les requérants pour le compte rendu de la séance de travail avec les autorités de l'Ecole Nationale de Police afin de recueillir les observations.

Le 29 Février 2012 : Courrier adressé au Directeur de l'Ecole Nationale de Police pour recueillir des avis écrits et les pièces justificatives.

Le 05 Mars 2012 :

Le Général Y. B.A, Directeur de la Formation et de l'Ecole de Police a donné par écrit référence N° 130/MEMI/DGPN/PFENP l'avis sur la situation, par la même occasion les documents justifiant la situation des 90 élèves sous-officiers ont été transmis.

CONCLUSION : Les recherches ont permis de constater que l'ensemble des diplômes disponibles à la DECO étaient faux. Les étudiants l'ont reconnu devant les collaborateurs du Médiateur de la République et ont demandé que le Médiateur de la République intervienne, pour leur recrutement dans les rangs des FRCI.

Affaire non réussie

➤ **Dossier N° 031 /FKN du 10 mai 2012**

Résumé de la requête

Selon le requérant le **Canton FARABA** est le chef-lieu du Canton Nigbi depuis la colonisation ainsi, après le décès du chef **Y. B** en 2008, la population Faraba procède à l'intronisation de l'un de ses fils, en l'occurrence, Monsieur **V.**

B, comme chef de Canton. Mais un groupe composé de onze (11) villages ; à savoir, Tamafrou, Kafégué, N'Guissidougou, Lalogo, Sononzo, Magban, Tomikro, Kan-Sokoura, Kodiodougou, Lessoumasso, Dianra-village, prétextant l'inobservance des règles procédurales qui président au choix du chef, décide d'une part d'investir Monsieur **B. B**, chef de Canton et d'autre part, de transférer le siège du **canton à TAMAFOUROU**, arguant de ce que ce village serait le plus vieux du canton NIGBI et aurait installé progressivement les autres.

Ce transfèrement a entraîné un conflit au niveau de la chefferie dans le canton NIGBI.

Dans le souci de vouloir régulariser la situation, les ressortissants de FARABA ont entrepris de nombreuses démarches auprès des autorités administratives. Elles sont restées vaines. Inquiets, ils sollicitent le Médiateur de la République pour une résolution amiable et fraternelle

1- L'historique de la chefferie

Selon les requérants, c'est le plus fort des rois, des guerriers, qui devenait chef. Ce mode de désignation existe depuis le temps colonial, le trône revenait aux FARABA, de père en fils. Il n'y a jamais eu de vote pour la désignation d'un chef Canton dans la région dit-il. Lorsque le chef meurt automatiquement son successeur est connu.

Le premier Roi du Canton NIGBI est M, oncle de B. M de Lalogo. De retour de la guerre d'Indochine, B.B, en sa qualité de lettré a été désigné intermédiaire entre le canton et les colons.

Il précise que, le plus âgé de FARABA, Griot du village, qui est encore en vie, est un sachant, il peut témoigner. Le père de ce Griot, oncle de Y a effectué des déplacements avec S, en compagnie de Y et après ce périple, et vu sa bravoure, le jugeant très bon guerrier, a donné le pouvoir à Y en la présence des colons.

Le chef Y. B a pris le pouvoir depuis 1960, il ; est décédé et c'est au tour de Monsieur V. B de prendre le trône.

Le porte parole poursuit pour dire qu'il y a très longtemps que TAMAFOUROU manifeste ce désir de devenir chef lieu de canton pourtant ils ne sont pas des NIGBI, ce sont des GBATO de Neguedoudou dit-il. Ce sont les hommes politiques qui viennent tout bouleverser accuse t-il.

L'instruction du dossier

Le Jeudi 07 Juin 2012, de 11h33mn à 12h 25mn, s'est tenue, dans la salle de médiation de l'Institution « Le Médiateur de la République », une réunion de travail, sous la conduite de Monsieur **Pannan Souleymane COULIBALY**, Secrétaire Général de l'Institution.

Le Vendredi 08 Juin 2012, de 16h45mn à 17h 30mn, s'est tenue, dans la salle des Droits de l'Homme de l'Institution « Le Médiateur de la République », une réunion de travail, présidée par **Monsieur N'GOLO COULIBALY**, Médiateur de la République de Côte d'Ivoire.

En conclusion, le Médiateur de la République souligne que nous venons de prendre connaissance du dossier et son souhait est d'avoir une solution amiable et définitive. Il les sensibilise pour tenir compte de leur appartenance à la grande famille B et leur demande d'accepter le vivre ensemble. Enfin il dit attendre de prendre attache avec le Ministre de l'Intérieur et voir la possibilité d'envoyer en mission une délégation pour contribuer à la résolution définitive de cette crise.

Dossier mis à la disposition du Ministre d'Etat Ministre de l'intérieur

Affaire non réussie

➤ **Dossier N° 001/2012/HG du 03 Janvier 2012**

Résumé de la requête

Le requérant, PD Président du Conseil Général du Département de Bouna, fait état de ce que pendant son absence, sa tutelle, en l'occurrence le Ministre d'Etat, Ministre de l'Intérieur, a désigné l'un de ses Conseillers pour expédier les affaires courantes du Conseil.

A son retour de voyage, PD a tenu informé le Ministre en lui demandant de donner les instructions nécessaires à son rétablissement dans ses fonctions. Ce courrier étant resté sans suite, le requérant a saisi le Médiateur de la République pour solliciter son intervention.

A la demande d'avis du Médiateur de la République sur le dossier, le Ministre d'Etat a répondu n'avoir pas été informé des démarches effectuées par le requérant relativement à son absence qu'il assimile à un abandon de poste, et qu'en conséquence, il ne peut remettre en cause le remplacement de PD, devenu désormais définitif.

Ce dossier est donc clos.

Affaire non réussie

B-3.LES RECLAMATIONS EN COURS D'INSTRUCTION

➤ DOSSIER N° 95/2012/MR/A DU 07 SEPTEMBRE 2012

Monsieur A .M, jeune entrepreneur, explique qu'il s'est vu octroyer le marché de réhabilitation de l'Ecole Primaire Publique (EPP) Plateau de Divo, le 02 août 2011 (voir courrier de commande de travaux N° 07-2011/SF/SG/ST du 02 août 2011).

Mais, à sa grande surprise, alors qu'il avait entamé les travaux sur fonds propres, le Directeur Technique de la Mairie de Divo lui apprend que ce marché lui a été retiré et mis en appel d'offre.

C'est pourquoi, par courrier Réf. / N° : CD-001/MGA/012 du 23 août 2012, il vient s'en remettre au Médiateur de la République afin que le montant de deux millions quatre cent vingt un mille (2.421.000) Francs CFA qu'il a investi, lui soit restitué, s'il n'est plus possible que ce marché de réhabilitation lui soit réattribué.

P.J. :

- Lettre de commande des travaux (Bon de Commande)
- Devis estimatif et quantitatif
- Relevé des dépenses effectuées

Demande d'avis adressée à Monsieur le Maire de la Commune de Divo, afin de me permettre d'en avoir une vision totale.

- Avis en date 27 novembre 2012, de Monsieur le Maire de la Commune de Divo, sur l'annulation du marché de réhabilitation de l'EPP Plateau de Divo.
- **Observation du réclamant sur l'avis du Maire, le 02 juillet 2013**
- **Le Maire est informé sur les observations faites par le requérant et une recommandation lui est faite, pour voir la possibilité de s'accorder avec Monsieur A. M, afin de trouver un compromis significatif, réglant définitivement cette affaire.**

Affaire en cours d'instruction

➤ Dossier N° 012/2012/HG du 1^{er} Février 2012.

Résumé de la Requête

Le requérant est HLR, Président par intérim de la LIDHO qui a saisi le Médiateur de la République, au sujet du gèle des avoirs de personnes politiques, civiles et militaires.

Le requérant précise que ces gels ont été exécutés en application de 3 décisions successives prises par le Procureur de la République courant Mai et Juin 2011. Les personnes concernées se répartissent dans 3 catégories qui sont :

- 1- Les personnes objet de poursuites judiciaires,
- 2- Celles contre lesquelles les procédures ont effectivement commencé mais se trouvent dans l'impasse,
- 3- Celles à qui le gel de leurs avoirs n'a pas été notifié.

Pour ces trois catégories, le requérant souhaite que la procédure soit accélérée afin de permettre aux personnes concernées d'être situées sur leur sort.

Saisi du dossier par le Médiateur de la République pour recueillir son avis depuis le 27 Avril 2012, le Gardes des Sceaux, Ministre de la Justice, des Droits de l'Homme et des Libertés Publiques, n'a pas donné suite.

Dossier en cours d'instruction

➤ N° 036/2011/HG du 16 Décembre 2011 :

Cette requête émane de Mme E.N, Gérante du Groupe Scolaire Madeleine Daniélou, Société Anonyme à Responsabilité Limitée, appartenant pour 60% à la Communauté religieuse Saint-Francois Xavier du Lycée Sainte-Marie de Cocody et pour 40% à des nationaux, proches collaborateurs de cette communauté.

La Société envisage la construction d'un établissement scolaire sur une partie du site du lotissement d'Agbassi (Sous-préfecture de Bingerville) approuvé par Arrêté N°007/MCUH/SDAF du 21 Décembre 2006 du Ministre de la Construction, de l'Urbanisme et de l'Habitat.

La Société qui se trouve dans l'attente de la délivrance des Arrêtés de construction provisoire, est déjà détentrice des lettres d'attribution relatives aux îlots 11-13-15-16-17-18-19-81 du lotissement en question, patrimoine de la communauté villageoise d'Akouai-Santai (commune de Bingerville).

C'est dans ce contexte que la Société a été amenée à constater que des personnes se réclamant de la Commission Financière et Foncière du Village d'Akouédo, dans la commune de Cocody, effectuent des travaux d'aménagement sur le terrain censé appartenir à la Société. Il a été également observé la destruction de murets en construction.

Face à cette situation, la Société a recouru à l'intervention du Médiateur de la République en vue d'une solution négociée à l'amiable de ce problème.

Ainsi, le 30 Janvier 2012, le Conseiller chargé du dossier a reçu en audience la requérante et une délégation de la communauté villageoise d'Akouédo, mise en cause.

Au terme de l'entretien, la délégation a pris l'engagement de prendre contact avec la communauté villageoise d'Akouai-Santai à qui Akouédo conteste la paternité de la parcelle querellée, en vue de trouver un terrain d'entente qui ne lèse pas les intérêts du Groupe Scolaire Madeleine Daniélou.

Cependant, en l'absence de toutes démarches préalables de la part de la requérante auprès des autorités administratives compétentes, le Conseiller

chargé du dossier envisage de proposer au Médiateur de la République, la saisine du Sous-préfet de Bingerville pour recueillir son avis sur ce dossier.

Dossier en cours d'instruction.

B-3. AUTRES DEMANDES

➤ **Dossier N° 108/2012/PSC**

PROCES VERBAL DE CLOTURE DU DOSSIER DE RECLAMATION

Des étudiants ivoiriens admis au concours d'entrée au Centre Africain d'Etudes Supérieures en Gestion (CESAG) de Dakar (session 2012), constitués en collectif ont sollicité une audience auprès du Médiateur de la République, afin de lui présenter leur préoccupation : **l'obtention d'une aide financière pour le financement de leur formation, à hauteur de 1.280.412.000 F.**

Les représentants du collectif qui étaient au nombre de quatre (04) étudiants, ont été reçus au cours de deux (02) audiences par le Secrétaire général du Médiateur le 14 et le 28 septembre 2012.

A l'issue de ces audiences, le collectif a été dirigé vers la Direction des bourses du Ministère de l'Enseignement Supérieure et de la Recherche Scientifique pour l'ouverture de demandes individuelles de bourse d'étude.

Le Médiateur ayant réussi à orienter les intéressés vers les structures administratives compétentes, reste dans l'attente de la suite qui sera réservé aux requérants.

Dossier en attente de suite



Quatrième partie

LES AUTRES ACTIVITES

DU MEDiateur DE LA REPUBLIQUE

A- Activités Nationales

B- Activités Internationales



A- ACTIVITES INTERNES

A1- De la gestion quotidienne de l'Institution

A1-1 – La gestion du courrier

A1-2 – Les audiences du Médiateur de la République

A1-3 – Le Médiateur de la République et le renforcement de la cohésion sociale

A1-4 - Les activités du service communication

A1-5 – Les activités du service informatique

A2 – Des missions à l'intérieur du pays

A2-1 – La visite d'Etat

A2-2 – Les réunions de conciliation / ou de représentation

A3 – Du renforcement des capacités et des moyens

A3-1 – les Ressources Humaines

A3-2 – Le Budget de l'Institution

A3-3 – L'Etude informatique / Internet

A3-4 – Les Séminaires et sessions de formation des collaborateurs du Médiateur de la République

B – ACTIVITES EXTERIEURES

B1 – La visite d'Etat en France

B2 –Les relations avec l'AMP/UEMOA

B3 –Les relations avec l'AOMA

B4 –Les relations avec l’AOMF

B5 – Les relations avec l’IIO

C – COORDINATION DES ACTIVITES DE LA ZONE OUEST

AFRICAINNEDE L’AOMA

Après de nombreuses années de crise, notre pays est en train de reprendre petit à petit sa place dans le concert des nations. L’année 2012 marque pour l’Institution du Médiateur de la République la reprise effective des activités, l’année 2011 ayant été perturbée par la crise post-électorale, l’Institution n’a pas pu fonctionner à pleine capacité.

Une plus grande publicité de ses actions dans les médias nationaux et internationaux est à noter, avec pour corollaire l’augmentation du nombre de saisines du Médiateur de la République.

Les autres activités du Médiateur de la République peuvent se décliner en trois points essentiels :

- Les activités internes, en rapport avec le fonctionnement et le renforcement de l’Institution ;
- Les activités extérieures, circonscrites essentiellement à des réunions d’organisations internationales de médiateurs, d’ombudsmän ainsi que des sessions de renforcement des capacités à l’étranger.

A- ACTIVITES INTERNES

A1- De la gestion quotidienne de l’Institution

A1-1 - Gestion du courrier

Le tableau ci-dessous donne un aperçu de l’évolution du volume du courrier reçu par le Médiateur de la République de 2011 à 2012.

	Courrier « arrivée »			Courrier « départ »		
	2011	2012	%	2011	2012	%
Requêtes	41	146	356,1	41	146	356,1
Demandes d'aides	46	89	193,4	46	89	193,4
Diverses correspondances	716	1375	192	248	775	312,5
TOTAL	803	1610	200,5	335	1010	301,5

L'analyse du tableau montre une augmentation du nombre de courriers reçus qui passent de 803 en 2011 à 1610 en 2012, soit un accroissement de 200,5 %. Quant aux courriers « départ » leur nombre passe de 335 à 1010 pour la même période soit une augmentation de 301,5%.

Ces augmentations montrent que les populations recourent de plus en plus à l'Institution, pour régler des litiges de diverses natures conformément au vœu du Constituant de l'an 2000 qui souhaitait faire du Médiateur de la République, une Institution capable de participer au renforcement de la cohésion sociale.

AI-2 - Audiences du Médiateur de la République

Le tableau ci-dessous fait l'économie des audiences accordées par le Médiateur de la République et ses collaborateurs au cours de l'année 2012.

Tableau de répartition des audiences en 2012

Qualité	nombre	%
Collectifs et syndicats	93	28,88
Personnes morales	15	4,66
Personnes physiques	214	66,46
Total	322	100

Sur un total de 322 audiences, les collectifs et syndicats représentent 28,88%, soit 93 audiences, tandis que les personnes morales ne représentent que 4,66% soit 15 audiences. 214 audiences, soit 66,46% du total, ont été accordées à des personnes physiques.

A1-3 – Le Médiateur de la République et le renforcement de la cohésion sociale

Au sortir de la crise qu'a connue notre pays, les autorités ont mis en place des Institutions pour faciliter la réconciliation nationale.

Le Médiateur de la République n'a pas été en reste de cet important processus depuis son établissement. La place du Médiateur de la République dans le renforcement de la cohésion sociale est consignée dans l'article 7 de la loi organique n° 2007-540 du 1^{er} août 2007 fixant les attributions, l'organisation et le fonctionnement du Médiateur de la République. C'est dans ce cadre que le Médiateur de la République a reçu, depuis sa prise de fonction, différentes couches sociales, associations professionnelles, chefferies traditionnelles, syndicats.

Le but était comme indiqué dans la devise de l'Institution, d'écouter, conseiller et protéger ceux qui lui soumettent leurs préoccupations. Ces actions vont toujours dans le sens du processus de réconciliation si chère au Président de la République, Monsieur Alassane OUATTARA. C'est ainsi que le Médiateur de la République a reçu principalement des associations de chefferies traditionnelles et des syndicats et collectifs divers qui veulent jouer pleinement leur rôle et tenir leur place dans la nouvelle Côte d'Ivoire. Voici, ci-dessous résumées quelques-unes des audiences les plus significatives :

- Associations de la Chefferie traditionnelle

- Organisation des Institutions coutumières du Grand Ouest(OICG)(mercredi 30 mai 2012)

Créée le 28 octobre 2011 à Daloa, l'OICG, se veut le creuset et la plate-forme de concertation des fils et filles du grand Ouest. Elle veut s'investir davantage dans la recherche de la paix au profit des populations de l'Ouest qui ont payé un lourd tribut à la crise post-électorale. L'organisation veut s'impliquer aussi dans le règlement des conflits fonciers de la région.

Le Médiateur de la République a salué la démarche des membres de cette organisation et indiqué que leur action entre bien dans la vision des nouvelles autorités.

- Les Chefs de terre et de communautés du département d'Agboville (mercredi 5 septembre 2012)

La délégation des Nanas ou Chefs de terre était accompagnée des chefs des communautés des ressortissants de la CEDEAO et des allogènes vivant à Agboville, pour montrer que leur département est bien engagé dans le concept du "vivre ensemble". Les préoccupations essentielles des populations concernent surtout les nombreux conflits fonciers, l'insécurité, le chômage et la réconciliation dans la région.

Le Médiateur de la République a félicité et remercié les initiateurs de cette démarche en faveur de la réconciliation et de la paix et a promis de transmettre leurs doléances au Président de la République qui saura apprécier.

- L'Association des Dans d'Abobo (mardi 20 novembre 2012)

La visite des chefs de la communauté Dan d'Abobo avait pour but de présenter leur association au Médiateur de la République, féliciter celui-ci et l'assurer de leur disponibilité. Ils ont souhaité également pouvoir l'associer à certaines de leurs activités sur le terrain concernant leurs membres, notamment les femmes et les jeunes. Ils ont déclaré être engagés dans le processus de réconciliation dès la fin de la crise.

Pour sa part le Médiateur de la République s'est dit disposé à les soutenir dans leurs initiatives en lien avec la préservation de la cohésion sociale.

- **Association politique de jeunes :**

- La jeunesse du FPI (JFPI)

A la demande de celle-ci, le Médiateur de la République a accordé une audience à une délégation de la JFPI conduite par son Président. La JFPI a tenu à échanger avec le Médiateur de la République pour débattre des problèmes de sécurité, de démocratie, de justice et de réconciliation nationale. Les membres de la délégation ont manifesté leur désir de rencontrer la jeunesse du RHDP pour parler de paix et de réconciliation. Le Médiateur de la République a loué leur courage et les a exhortés à poursuivre leur démarche.

- **Syndicats, collectifs et société civile**

- La coalition des organisations de la société civile (COSOPCI)

Conduits par le Président de cette coalition, ses membres voulaient saluer et féliciter le Médiateur de la République pour son action en faveur du renforcement de la cohésion sociale. Ils se sont dit prêts à accompagner le Médiateur de la République dans sa mission.

- Le Mouvement des Instituteurs pour la Défense de leurs Droits (MIDD)

Le MIDD a tenu à rencontrer le Médiateur de la République pour l'informer des difficultés que rencontrent les instituteurs relativement à la satisfaction de leurs revendications sociales. Le Médiateur de la République a offert ses bons offices et leur a demandé de surseoir à toute action de nature à compromettre sa médiation.

Le MIDD a donc introduit auprès du Médiateur de la République une requête relative à leurs préoccupations.

- Associations de Journalistes

- L'Union Nationale des Journalistes de Côte d'Ivoire (UNJCI)

Une délégation de l'UNJCI conduite par son président a rendu visite le 04 juillet 2012 au Médiateur de la République. L'objet de la visite était de féliciter le Médiateur de la République pour son action en faveur de la cohésion sociale et solliciter son appui pour le retour des journalistes en exil depuis la fin de la crise. L'UNJCI s'est inquiétée aussi du sort des Journalistes emprisonnés depuis la crise.

Le Médiateur de la République a promis d'accorder une attention particulière à ces préoccupations.

- Le Réseau d'Appui des Journalistes à l'intégration Africaine (RAJIA)

Le RAJIA qui a rendu visite au Médiateur de la République le 02 octobre 2012, veut également s'impliquer dans l'aide au retour des journalistes en exil et compte sur l'appui du Médiateur de la République.

Le Médiateur de la République a pris bonne note de leur démarche.

- Associations religieuses

- La Fédération des Eglises Evangéliques

Les responsables des Eglises évangéliques ont échangé le 14 novembre 2012, avec le Médiateur de la République au sujet d'un conflit qui les oppose au Ministère de l'Enseignement Supérieur qui revendique le site où est implantée leur Eglise à Cocody.

Le Médiateur de la République leur a demandé d'introduire une requête officielle afin qu'il puisse entamer une médiation en vue d'examiner ce problème qui peut porter atteinte à la cohésion sociale.

A1-4 - Activités du service communication

Les activités de ce service ont principalement pour objectif de faire connaître aux populations les actions qui sont menées par le Médiateur de la République dans le cadre de sa mission liée au renforcement de la cohésion sociale. Ainsi, en de nombreuses occasions, les activités du Médiateur de la République ont été couvertes tant par la presse écrite que par la presse audiovisuelle nationale et internationale.

Le Médiateur de la République a par ailleurs accordé des interviews à la presse écrite, aux radios publiques et privées ainsi qu'à la presse en ligne.

Ceci a permis de donner une meilleure visibilité de l'Institution ainsi qu'une lisibilité plus claire du rôle et des missions du Médiateur de la République auprès du public.

A1-5 – Activités du service informatique

L'existence d'un service informatique est vitale pour une Institution comme celle du Médiateur de la République. En effet, l'évolution rapide des NTIC demande une adaptation constante du matériel et des utilisateurs. L'Institution dispose de matériel performant et la formation du personnel constitue un souci majeur pour le Médiateur de la République.

Depuis le début de l'année, le Médiateur de la République dispose d'un abonnement Internet auprès d'une société de la place. Un contrat a été passé avec un consultant en vue de créer un nouveau site Internet interactif propre à l'Institution, destiné à remplacer l'ancien site qui n'a jamais été mis à jour depuis son établissement en 2006.

Par ailleurs, le Médiateur de la République a recruté un consultant extérieur pour la mise en place d'un schéma-directeur informatique dont les grandes lignes sont reprises au chapitre consacré au renforcement des capacités.

A2 – Des missions à l’intérieur du pays

Dans le cadre de ses activités, le Médiateur de la République et ses collaborateurs sont appelés à se rendre sur le terrain, soit pour des raisons officielles d’Etat ou pour se rapprocher des citoyens dans le cadre du règlement de certaines affaires.

Ainsi, le Médiateur de la République a participé à la visite d’Etat que le Président de la République a effectuée dans le grand ouest du 21 au 24 avril 2012. Il s’est également fait représenter par le Secrétaire Général et le Directeur de Cabinet et d’autres collaborateurs à différentes cérémonies sur le territoire national.

Par ailleurs, les Médiateurs délégués sont rendus sur le terrain dans le cadre de diverses médiations pour régler des litiges.

A3 - Du renforcement des capacités et des moyens

A3-1 – les Ressources Humaines

Le tableau ci-dessous reprend l’évolution des ressources humaines disponibles au sein de l’institution.

Personnel de l’Institution du Médiateur de la République

Année	Siège	Délégations	TOTAL
2011	42	21	63
2012	48	18	66

L’effectif de l’Institution n’a pas augmenté de façon notable de 2011 à 2012.

Au cours de l'année 2012, le Médiateur de la République a procédé à la nomination d'un nouveau Secrétaire Général, d'un nouveau Directeur de Cabinet et d'une Conseillère spéciale. Ces nouveaux collaborateurs qui viennent d'horizons différents avec des expériences diversifiées participent pleinement à la mise en œuvre de la vision que le Médiateur veut imprimer à l'Institution.

A3-2 – Le Budget de l'Institution

L'indépendance du Médiateur de la République consignée dans son texte fondateur ne peut être effective que grâce à la mise à sa disposition de budgets conséquents.

L'OPREM créé en 1995, n'était qu'un démembrement de la Présidence de la République, avec tout ce que cela impliquait dans son mode de fonctionnement. Cette situation va perdurer jusqu'en 2007 malgré les garanties d'indépendance prévue dans la Constitution de 2000. C'est donc depuis 6 ans que l'Institution a été dotée d'un service financier qui participe aux conférences budgétaires organisées pour préparer le budget de l'Etat. Mais la modicité des sommes prévues dans le budget de l'Etat n'a jamais permis à l'Institution d'avoir de grandes ambitions sinon que d'assurer les salaires du personnel et la mise à sa disposition d'un minimum d'équipement. Néanmoins depuis l'installation d'un nouveau Médiateur de la République en 2011, la tendance s'est nettement améliorée. Le tableau ci-dessous montre l'évolution du budget de l'Institution en 2011 / 2012.

Années / Libellés	2011	2012	% d'augmentation
Fonctionnement	651.927.129	725.960.936	+ 11,36
Investissement et Equipement	73.627.905	183.557.106	+ 149
Total	725.555.034	909.518.042	+ 25,35

Il est évident que des efforts supplémentaires devront être faits par les autorités dans les années à venir pour mettre plus de moyens à la disposition du Médiateur de la République, afin de le rapprocher des populations, et lui permettre d'accomplir beaucoup plus efficacement sa mission.

A3-3 – L'Etude informatique / Internet

Depuis sa prise de fonction en septembre 2011, le Médiateur de la République s'efforce de renforcer l'image de l'Institution en la dotant non seulement de moyens adéquats, mais également en mettant en place des instruments pouvant lui permettre de relever les défis d'un monde en perpétuelle évolution.

C'est dans ce cadre qu'il a lancé une étude pour la mise en place d'un schéma directeur informatique du Médiateur de la République. Cette mission qui a été effectuée par un cabinet de la place a tracé les sillons d'un développement harmonieux et efficace des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) au sein de l'Institution pour les années à venir. Cette étude va permettre d'harmoniser les achats de matériels informatiques, de rendre plus efficace leur utilisation et faciliter leur intégration dans le système global de la gouvernance électronique (e-gouv) que l'Etat est en train de mettre en place dans le pays. Par ailleurs le consultant a fait des propositions pour la mise en place d'un Intranet au sein de l'Institution, et d'un logiciel de gestion des requêtes propre à l'Institution.

A3-4 – Les Séminaires et sessions de formations des collaborateurs du Médiateur de la République

Le Directeur de Cabinet et la responsable du Service Finances ont participé du 3 au 5 octobre 2012, à un séminaire organisé par le Ministère de l'Economie et des Finances sur le thème : "Régie de recettes et d'avances en Côte d'Ivoire – Bilan et perspectives". Ce séminaire a permis de recenser le nombre des régies d'avances existant dans l'administration afin de rationaliser

leur utilisation. Il convient de préciser que l'Institution du Médiateur de la République ne dispose pas de régie d'avances.

B – ACTIVITES EXTERIEURES

Depuis la fin de la crise de 2011, notre pays la Côte d'Ivoire est de plus en plus présent sur la scène internationale. Cette présence se manifeste principalement par les nombreuses invitations adressées au premier magistrat du pays, le Président Alassane OUATTARA, ainsi que sa participation à de nombreuses conférences internationales tant politiques qu'économiques. Le Médiateur de la République a été associé à certaines des activités du Chef de l'Etat. Par ailleurs au cours de l'année 2012, le Médiateur de la République a continué de renforcer ses relations avec des organisations internationales de médiation, ainsi qu'avec les Médiateurs des autres pays.

B1 – La visite d'Etat en France

Le Médiateur de la République a accompagné le Président de la République lors de la visite d'Etat effectuée en France du 23 au 25 février 2012. Cette visite a été un haut moment de rapprochement et de raffermissement de la coopération franco-ivoirienne.

B2 – Les relations avec l'AMP/UEMOA

Créée en 2008, l'AMP/UEMOA est un cadre d'échanges et de coopération des Institutions de médiation de l'espace UEMOA. Notre pays qui en assure la vice-présidence participe à ce titre, à un certain nombre d'activités de ladite association. C'est ainsi que du 22 au 24 février 2012 le Médiateur de la République de Côte d'Ivoire a participé à la mission d'information organisée à Bamako par le Président Albert TEVOEDJRE, Médiateur du Bénin et Président en exercice de l'association. Le but de cette mission était de comprendre les tenants et les aboutissants de cette crise très complexe et dont les conséquences pourraient déstabiliser toute la sous-région. Des contacts ont été pris avec les plus hautes autorités de ce pays dans une tentative de désamorcer cette crise qui malheureusement s'est aggravée plus tard. Par ailleurs en septembre 2012, le Président TEVOEDJRE, en accord avec les membres de l'Association, a publié

une motion de soutien au peuple malien et au gouvernement de transition mis en place après l'échec du coup de force du Capitaine Sanogo. Une copie dudit document a été remise par le Président TEVOEDJRE au Président de la République, Monsieur Alassane OUATTARA, en présence du Médiateur de la République de Côte d'Ivoire.

B3 – Les relations avec l'AOMA

Le Comité Exécutif de l'AOMA s'est réuni du 24 au 26 avril 2012 à Windhoek en Namibie. Le Médiateur de la République a été représenté à cette réunion par Monsieur KOKORA N'Goli François, Médiateur Délégué des Lagunes I. Le thème central de cette rencontre était "*Code de conduite et Ethique de l'Ombudsman et Médiateur*", qui a eu également à discuter du projet de statuts de l'AOMA et de la gestion du Secrétariat Exécutif. Par ailleurs, la question de la tenue de l'Assemblée Générale a également été débattue, compte tenu de la situation qui prévalait au Mali, pays qui, normalement devait abriter cette réunion.

B4 – Les relations avec l'AOMF

Notre pays a participé à deux séances de formation organisées à Rabat (Maroc) à l'Institut de formation de l'AOMF localisé dans cette ville. Il s'agit de :

- La 9^e session de formation des collaborateurs des Médiateurs des pays membres de l'AOMF qui s'est tenue du 22 au 24 mai 2012, dont le thème était "*Médiateurs et Ombudsmans : comment se faire connaître auprès des citoyens et des administrations*". Ce séminaire a permis aux participants de se familiariser avec l'utilisation des nouvelles technologies pour promouvoir les institutions de médiation et leur inculquer des bonnes pratiques de communication.
- La 10^e session de formation des collaborateurs des Médiateurs de l'AOMF qui s'est tenue du 20 au 23 novembre 2012, sur le thème

"Médiateurs et Ombudsmans face aux litiges fonciers". L'objectif de la formation était de favoriser les échanges d'expériences sur les différentes pratiques en matière d'instruction des réclamations relatives aux conflits fonciers et surtout d'harmoniser les procédures des institutions participantes pour une meilleure prise en charge de leur rôle.

Enfin, notre Institution a également participé les 23 et 24 octobre 2012 à Tirana en Albanie à la rencontre des Médiateurs francophones sur les droits de l'enfant dont le thème était *"le renforcement des compétences des Médiateurs et Ombudsmans dans la protection des droits de l'enfant"*. Cette rencontre qui a réuni 22 pays membres de l'Association avait pour objectif à terme de créer un cadre de concertation sur la protection et la promotion des droits de l'enfant et d'assurer aux participants l'élargissement de leurs compétences en matière de protection et de promotion des droits de l'enfant.

B5 – Les relations avec l'IIO

Depuis 2006, la Côte d'Ivoire est membre institutionnel de l'Institut International des Ombudsmans (IIO) ; mais notre pays n'a pas pu prendre part à la réunion de Wellington en Nouvelle Zélande tenue en Novembre 2012.

C – COORDINATION DES ACTIVITES DE LA ZONE OUEST

AFRICAINNE DE L'AOMA

La Côte d'Ivoire a été désignée en 2010 comme coordonnateur de la zone Ouest-Africaine de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs Africains (AOMA). C'est à ce titre que notre pays a accueilli le 9 août 2012, la réunion de ladite zone. Les hôtes du Médiateur de la République de Côte d'Ivoire, Monsieur N'Golo COULIBALY, qui ont participé à cette rencontre étaient les Médiateurs ou leurs représentants des pays suivants :

- Bénin
- Burkina-Faso ;
- Guinée Conakry
- Gambie
- Mali
- Niger
- Ghana
- Sénégal ;

Le Médiateur d'Angola, Monsieur PAOLO TJIPILICA, Président en exercice de l'AOMA a également pris part à cette rencontre. Le thème central de la rencontre était "*le renforcement des capacités des Ombudsmans et Médiateurs et la consolidation de la bonne gouvernance*". Ce thème a été présenté par Mme DEBORAH TRAORE, Médiatrice du Faso. Cette communication qui a fait l'objet de débats s'est articulée autour de trois axes principaux à savoir :

- Le renforcement du statut des Ombudsmans et Médiateurs
- Le renforcement des domaines d'intervention et des pouvoirs des Ombudsmans et Médiateurs, et
- Le renforcement des ressources financières, matérielles et humaines.

Les autres points forts de cette réunion ont été la présentation du rapport d'activités du Président de l'AOMA et les questions de formation que le centre de recherche et de formation de l'AOMA situé à Durban en Afrique du Sud est censé assurer. Il a été relevé que jusqu'à présent ce centre n'a formé que des ressortissants de dix pays anglophones. La question de la formation des francophones a été évoquée et devrait pouvoir être organisée par le centre. Par ailleurs, les Médiateurs ayant pris part à cette rencontre ont été reçus par le Président de la République Monsieur Alassane OUATTARA qui les a assurés de son engagement à les accompagner dans la quête de la consolidation de la bonne gouvernance dans la zone et en Afrique. Au titre des recommandations, il a été demandé :

1) Aux Etats de :

- Donner la dignité institutionnelle aux Institutions de médiation et la renforcer ;
- Reconnaître l'adhésion des ombudsmans et médiateurs suite à l'accréditation de l'AOMA par l'UA.

2) Aux Ombudsmans et Médiateurs de :

- Se mettre à jour de leurs cotisations annuelles
- Transmettre les observations sur les statuts au bureau de coordination régionale en vue d'une synthèse ;
- Transmettre tous les rapports et les textes fondateurs de leurs Institutions respectives au coordonnateur régional.

Les délégués ont adressé une motion de remerciements au Président de la République, Monsieur Alassane OUATTARA.



Cinquième Partie

**DIFFICULTES-RECOMMANDATIONS
ET PERSPECTIVES**

DIFFICULTES



Dans l'exercice de ses fonctions, le Médiateur de la République est toujours confronté à une série de difficultés :

1. L'absence du décret d'application de la loi organique N° 2007-540 du 1^{er} Août 2007 ;
2. L'absence de ressources humaines compétentes et en nombre suffisant ;
3. Le manque de proximité avec les usagers ;
4. Le manque de réaction de la part des services administratifs publics, notamment les Ministères techniques, sollicités pour recueillir les renseignements ou avis nécessaires au règlement des litiges ;
5. L'absence d'un pouvoir d'injonction au Médiateur de la République ;
6. Les lacunes des textes fondateurs.

RECOMMANDATIONS



Face au manque récurrent de réaction de la part des services administratifs publics, notamment les ministères techniques, qui sont régulièrement sollicités, pour recueillir les renseignements ou avis nécessaires au règlement des litiges, le Médiateur de la République rappelle que dans son rapport d'activités 2011, il a recommandé :

1. La signature du décret d'application de la loi organique N°2007-540 du 1^{er} Août 2007, portant attribution, organisation et fonctionnement de l'organe de médiation. L'effectivité de ce texte attendu assurera l'efficacité des actions du Médiateur de la République ;

Il pourra mieux assurer sa mission conformément à ses attributions. L'Institution sera organisée voire restructurée, pour mieux répondre aux attentes des populations et fonctionnera pleinement sur l'ensemble du territoire ivoirien en occupant la place qui lui est réservée dans le concert des Institutions.

2. Le recrutement des ressources humaines compétentes, outillées, pour rendre fonctionnel le bâtiment annexe des Deux Plateaux ;
3. La mise en place des structures de proximité telles que les Délégations ;
4. La proposition d'une nouvelle loi organique, pour corriger les lacunes constatées dans la loi N° 2007-540 du 1^{er} Août 2007 et permettre au Médiateur de la République de faire face aux nouveaux défis à relever dans ce monde en mutation ;
5. Renforcer les pouvoirs du Médiateur de la République en vue de son efficacité ;

PERSPECTIVES



Pour réussir cette mission, le Médiateur de la République trouve nécessaire de mettre en place une stratégie pour, le renforcement des capacités institutionnelles et la vulgarisation de l'Institution.

Cette stratégie s'articule autour de deux grands axes-clés, à savoir :

1. Le renforcement des capacités institutionnelles ;
2. La vulgarisation de l'Institution

Ce sont des Priorités stratégiques

Axe stratégique1 : le renforcement des capacités institutionnelles

Objectif Général : Assurer un fonctionnement optimal de l'Institution au niveau national

Objectifs spécifiques :

- 1- Faire adopter et promulguer, une nouvelle loi organique, portant attribution, organisation et fonctionnement de l'organe de médiation, avant fin 2014 ;
- 2- Négocier pour obtenir la signature du décret d'application de la nouvelle loi avant fin 2014 ;
- 3- Créer L'Institution plusieurs Délégations du Médiateur de la République, avant 2017 ;
- 3- Rendre fonctionnel, le bâtiment annexe des Deux plateaux en équipant l'ensemble des services, et le personnel avant fin 2014 ;
- 4- Assurer la formation continue du personnel de 2014 à 2017 ;
- 5- Doter le Médiateur de la République d'un site intranet et d'un logiciel de gestion des réclamations ;
- 6- Améliorer le logiciel, le site internet et intranet dans leur fonctionnement chaque année ;
- 7- Organiser des formations et des missions d'échange d'expériences et de bonnes pratiques avec les autres Institutions de médiation, au profit du personnel de 2014 à 2017 ;

- 8- Installer et rendre fonctionnels la bibliothèque et les services de la documentation avant 2017 ;
- 9- Outiller le service de communication et de presse avant fin 2014 ;
- 10- Mobiliser des financements suffisants de 2014 à 2017.

Axe stratégique 2 : la vulgarisation de l'Institution

Objectif général : contribuer à l'amélioration de la visibilité et de l'accessibilité de l'Institution

Objectifs spécifiques :

1. Demander, au service de communication et de presse de mettre en place une stratégie de communication avec la contribution des membres du personnel ;
2. Informer et sensibiliser les populations, sur les rôles, les attributions, les missions et les modes de saisine du Médiateur de la République à partir de 2014 ;
3. Informer et sensibiliser, les membres de l'administration, de la société civile et de la presse sur les rôles, les attributions, les missions et les modes de saisine du Médiateur de la République à partir de 2014 ;
4. Renforcer l'accessibilité du Médiateur de la République, par l'organisation des audiences foraines à travers le pays de 2014-2017 ;
5. Renforcer la visibilité du Médiateur de la République, par l'organisation de journées portes ouvertes de 2014-2017 ;
6. Faire connaître d'avantage le Médiateur de la République, par l'élaboration d'un plan média de 2014-2017 ;
7. Améliorer la saisine du Médiateur de la République, par internet grâce au logiciel et au site web ;
8. Nommer les Délégués, pour renforcer la saisine et l'instruction des dossiers à l'intérieur du pays ;
9. Remettre les rapports d'activités du Médiateur de la République, pour les années 2007-2010, 2011 et 2012 au Président de la République et les présenter à la presse nationale et internationale, et les insérer dans le Journal officiel de la République de Côte d'Ivoire.



CONCLUSION

CONCLUSION

En cette année 2012, où le Médiateur de la République marque son 18^{ème} mois d'exercice depuis sa prise de fonction le 22 juillet 2011, il mesure l'étendue des attentes des populations en matière de plaintes et de résolution des litiges au niveau national. Car les soixante-dix (70) dossiers de réclamations reçus en 2012 mettent en exergue les difficultés auxquelles sont régulièrement confrontés les citoyens, qui sont considérées comme un condensé des situations de litiges voire de conflits existants au niveau de l'administration ivoirienne et dans les communautés rurales.

Le Médiateur de la République souhaite vivement que les difficultés qui ont marqué ses 18 mois d'exercice de la médiation institutionnelle soient définitivement aplanies afin de rendre l'action de son Institution plus efficace. C'est pourquoi, il attend patiemment l'adoption d'une nouvelle loi organique, plus adaptée à l'évolution de la médiation au plan national et international.

Cette nouvelle loi permettra à l'Institution de disposer d'un instrument qui lui donnera la marge de manœuvre nécessaire à l'accomplissement de sa mission de gestion des réclamations et de médiation.

Les recommandations du Médiateur de la République, faites sur la période des 18 mois d'exercice s'adressent essentiellement à l'Etat, pour les textes de loi nécessaire à l'efficacité de sa mission.

L'effectivité de ces textes de loi attendus, permettra au Médiateur de la République de travailler efficacement sur les dossiers qui concernent les responsables des Administrations Publiques, les Collectivités territoriales, les entreprises qui ont mission de services publics et semi-publics, contre lesquelles les recours sont le plus souvent adressés.

Que ceux qui manifestent encore de la réticence à nous accorder leur confiance soient plus perméables aux saisines du Médiateur de la République ; qu'ils soient plus disponibles et donc plus aptes à aller vers des solutions consensuelles.

Dans le cadre du renforcement institutionnel, le Médiateur de la République s'est doté d'un bâtiment annexe, pour servir de bureau au personnel déjà en fonction et dans la perspective d'accueillir les futurs agents. Il s'est aussi doté d'un logiciel de gestion informatisée, afin de gérer efficacement les réclamations et sécuriser les données et informations.

Le Médiateur de la République poursuit toujours son chantier en matière de renforcement des capacités de l'Institution, avec la formation de ses collaborateurs et leur participation à diverses réunions, au sein de l'Institution et à l'extérieur du pays.



ANNEXES A FIN DE RAPPORT

- **Annexe I : Cérémonie de passation de charges**
- **Annexe II: Cérémonie de présentation de vœux au Médiateur de la République**
- **Annexe III : Réunion de concertation AOMA**
- **Annexe IV: Compte-rendu des missions du Médiateur de la République à l'étranger.**

ANNEXE I :Cérémonies de passations de charges

**Monsieur Henri GOBA : Conseiller spécial du Médiateur de la République,
Maitre de Cérémonies**



A- 16 Mars 2012 : passation de charges entre Monsieur Pannan Souleymane COULIBALY Secrétaire Général entrant et Monsieur Jules NENEBI Secrétaire Général sortant.





Secrétaire Général entrant



**Visite du bureau de
Monsieur Jules NENEBI (à g)**



Photo de famille

B- 19 Mars 2012 : passation de charges entre Monsieur **DAOUDA Tanon** Directeur de Cabinet entrant et Monsieur **Simon Nandjui DOGBO** Directeur de Cabinet sortant.





Monsieur Daouda TANON



Monsieur Simon Dogbo NANDJUI



Photo de famille



**Visite du bureau
du Directeur du Cabinet**



Merci pour tout

ANNEXE II : Cérémonie de présentation de vœux 2012

au Médiateur de la République



Le Médiateur de la République s'adresse à l'ensemble du personnel



Le Médiateur de la République et son épouse



Monsieur et Madame COULIBALY reçoivent les Présents du personnel



PHOTO DE FAMILLE

LES SECRETAIRES DE L'INSTITUTION ET LE Médiateur de la République

**ANNEXE III : Réunion de concertation des Médiateurs de la zone Ouest-
Africaine, membres de l'Association des Ombudsmän et
Médiateurs Africains (AOMA) 09 Août 2012 au Golf Hôtel
Abidjan (Côte d'Ivoire)**

**Thème central : « le renforcement des capacités des Ombudsmän et Médiateurs et la consolidation de la
bonne gouvernance ».**



Photo de famille des Médiateurs et participants

RAPPORT GENERAL

INTRODUCTION

La réunion de concertation des Médiateurs de la zone Ouest-Africaine, membres de l'Association des Ombudsmän et Médiateurs Africains (AOMA), qui s'est tenue le 09 Août 2012 au Golf Hôtel d'Abidjan (Côte d'Ivoire) a eu pour thème central : « **le renforcement des capacités des Ombudsmän et Médiateurs et la consolidation de la bonne gouvernance** ».

Six (6) points étaient inscrits à l'ordre du jour :

- 1) Présentation des activités des Médiateurs de la zone Ouest-Africaine et de la coopération entre les Institutions ;
- 2) Présentation du thème central de la 4^{ème} Assemblée Générale Ordinaire de l'AOMA, suivie de débats ;
- 3) Analyse du projet des statuts de l'AOMA ;
- 4) Réflexion sur la question de la formation (lieux et cibles) ;
- 5) Equipement des bureaux des Médiateurs ;
- 6) Questions diverses.

Ont participé à cette réunion de concertation, les Médiateurs et représentants des Médiateurs de l'Angola, (assurant la présidence en exercice de l'AOMA), du Benin, du Burkina-Faso, de la Côte d'Ivoire, de Gambie, du Ghana, de la Guinée Conakry, du Mali, du Niger et du Sénégal (voir la liste de présence).

Quatre grandes phases ont rythmé cette réunion :

- la cérémonie d'ouverture ;
- le déroulement des travaux ;
- la visite au Président de la République de Côte d'Ivoire ;
- la cérémonie de clôture ;

I/ LA CEREMONIE D'OUVERTURE

La cérémonie d'ouverture a été marquée par quatre (4) allocutions :

➤ Celle du Maire de Cocody, Commune d'accueil de la rencontre, qui a souhaité la traditionnelle bienvenue à tous les participants et remercié les Médiateurs de la zone Ouest-Africaine d'avoir choisi sa commune pour accueillir la réunion de concertation préparatoire de la 4^{ème} Assemblée Générale Ordinaire de l'AOMA à venir.

➤ Succédant au Maire de Cocody, le Médiateur de la République de Côte d'Ivoire, M. N'Golo COULIBALY, a également souhaité la bienvenue à ses collègues qui ont accepté de répondre à son invitation. Il a ensuite rappelé les objectifs de cette réunion de concertation.

➤ Intervenant à son tour, M. Paulo TJIPILICA, Médiateur de Justice de l'Angola et Président en exercice de l'AOMA, a souligné les points suivants :

- Cette réunion est la première du genre organisée par la Zone Ouest Africaine depuis la création de l'AOMA;
 - Réaffirmation du choix porté sur la Côte d'Ivoire, lors de la troisième Assemblée Générale, comme représentante régionale de la zone Ouest Africaine ;
 - Cette rencontre est une occasion de partage d'expériences et de bonnes pratiques nécessaires à la promotion de la coopération ;
 - Réaffirmation du rôle important de l'Afrique de l'Ouest au sein de l'Association (l'Afrique de l'Ouest regorge du plus grand nombre d'Ombudsmän et Médiateurs) ;
 - Importance historique de l'Afrique de l'Ouest car, l'AOMA a vu le jour dans l'un des pays de cette région (Burkina Faso) ;
 - Invitation de tous les membres à plus d'engagement et de persévérance dans l'effort pour le rayonnement de l'Association.
- Clôturent la série d'allocution, son Excellence Maître Jeannot AHOUSSOU KOUADIO, Premier Ministre, représentant son Excellence Monsieur Alassane OUATTARA, Président de la République de Côte d'Ivoire a mis l'accent sur les points suivants :
- Importance du rôle du Médiateur dans la société (Instrument d'alerte et de Prévention des conflits) ;
 - Assurer l'efficacité de la mission de régulation des Médiateurs (pouvoirs et moyens d'action importants et variés) ;

- Dimension internationale des Médiateurs de la République (implication dans la résolution des conflits dans la région Ouest Africaine) ;
- Les Médiateurs doivent disposer de moyens humains bien formés et adaptés à l'évolution de leurs environnements et du monde entier ;
- S'appuyer sur la légitimité traditionnelle sans perdre de vue les principes de la démocratie et des Droits de l'homme.

Au terme de son allocution, Monsieur le Premier Ministre a déclaré ouverts les travaux et leur a souhaité plein succès.

II- LE DEROULEMENT DES TRAVAUX

A l'ouverture des travaux, une minute de silence a été observée à la mémoire de feu le Président Ghanéen John ATTA MILLS, à la demande du Médiateur de la République de Côte d'Ivoire.

L'adoption de l'ordre du jour :

Le Médiateur de la République de Côte d'Ivoire désigné Président de séance, a présenté un ordre du jour traité en six points (voir ci-dessus).

Le Président de l'AOMA Monsieur Paulo TJIPILICA, a souhaité que la présentation du rapport d'activités de l'AOMA soit inscrite à l'ordre du jour.

La quasi-totalité des Ombudsmän et Médiateurs présents ou représentés, ont déploré le fait que l'ordre du jour n'a été porté à leur connaissance qu'à leur arrivée à Abidjan. Cette situation, ont-ils fait remarquer, ne leur a pas permis de préparer leur rapport d'activités et de prendre connaissance du projet de statuts de l'AOMA. Ils ont donc indiqué qu'il leur était pratiquement impossible d'apporter leurs contributions dans l'immédiat, sur ces deux points.

L'ordre du jour réaménagé a porté sur les points suivants :

- 1- Présentation du rapport d'activités du Président de l'AOMA ;
- 2- Présentation du thème central de la quatrième Assemblée Générale de l'AOMA, suivi de débats ;
- 3- Question de la formation (lieux et cibles);
- 4- Questions diverses.

Ouvrant les travaux, Monsieur N'Golo COULIBALY, Médiateur de la République de Côte d'Ivoire a remercié à nouveau, ses collègues, particulièrement le Président de l'AOMA, d'avoir bien voulu répondre à son invitation. Il a présenté ses excuses à ses pairs, pour le désagrément résultant du retard dans l'acheminement des documents relatifs à cette réunion.

Le premier point :Présentation du rapport d'activités du Président de l'AOMA.

Le Président de l'AOMA a présenté son rapport d'activités qui fait ressortir qu'il a effectué de nombreuses missions, en vue de fédérer le plus grand nombre de pays à l'AOMA.

Il a fait remarquer qu'il a mené toutes ces activités sur les fonds propres de son Institution bien que son pays s'acquitte régulièrement de ses cotisations. Il invite ses pairs à se mettre à jour de leurs cotisations.

Certains participants ont regretté l'insuffisance de communication entre les organes dirigeants de l'AOMA et les Etats membres.

D'autres ont cependant salué le courage et la disponibilité du Président de l'Association, tout en l'encourageant à poursuivre sa mission.

Ledeuxième point: Présentation du thème central de la 4^{ème} A G

de l'AOMA

Le thème central intitulé : « **le renforcement des capacités des Ombudsmän et Médiateurs et la consolidation de la bonne gouvernance** » a été présenté par Madame Alima Déborah TRAORE, Médiateur du FASO.

Madame le Médiateur a d'entrée, posé la problématique du thème central autour de la question de savoir quel renforcement de capacités apporter aux Médiateurs ou Ombudsmän et leurs collaborateurs afin de leur permettre de contribuer efficacement à la consolidation de la bonne gouvernance ? Elle a ensuite rappelé que ce thème n'est pas tout à fait nouveau à la communauté des Ombudsmän et Médiateurs. Sa communication s'est articulée autour de trois (03) axes :

- 1- Le renforcement du statut des Ombudsmän et Médiateurs ;
- 2- Le renforcement des domaines d'intervention et des pouvoirs des Ombudsmän et Médiateurs ;
- 3- Le renforcement des ressources financières, matérielles et humaines.

Suite à cet exposé, un large échange a eu lieu entre les Médiateurs, au terme duquel la synthèse suivante peut être retenue :

1- Le renforcement du statut des Ombudsmän et Médiateurs :

En ce qui concerne le **renforcement du statut des Ombudsmän et Médiateurs**, le texte fondateur de l'Institution des Médiateurs varie selon le pays.

Les dispositions constitutionnelles comme textes fondateurs garantissent la légitimité et l'indépendance des Ombudsmän et Médiateurs.

2- Le renforcement des domaines d'intervention et des pouvoirs des Ombudsmän et Médiateurs :

S'agissant **des domaines d'intervention des Ombudsmän et Médiateurs**, la situation varie également selon les Etats. Généralement, les Médiateurs et Ombudsmän sont censés protéger les citoyens contre l'administration. Tandis que dans certains pays, ils sont confinés en matière

administrative, d'autres vont bien au delà et connaissent également des litiges d'ordre privé et politique.

La limitation de la sphère d'intervention est un facteur handicapant quant à la capacité du Médiateur à contribuer à la bonne gouvernance.

Concernant les **pouvoirs des Ombudsmän et Médiateurs**, dans la plupart des Etats, les pouvoirs d'injonction et de recommandation sont inexistantes. Nécessité de recourir au Chef de l'Etat pour assurer une efficacité et partant, consolider la bonne gouvernance.

3- Le renforcement des ressources financières, matérielles et humaines :

L'efficacité de l'Ombudsman ou Médiateur dépend aussi, en grande partie de la quantité et surtout de la qualité des moyens financiers, matériels et humains dont il dispose. A cet égard, les Médiateurs devraient disposer de budgets conséquents et bénéficier d'un régime d'autonomie en matière de gestion.

Le troisième point : Question de la Formation (lieux et cibles)

Ce point de l'ordre du jour a été présenté par Monsieur Pierre Bertrand N' DAGIRWA.

➤ Sur le lieu

Il fait savoir à l'assistance que :

- Le centre de recherche et de formation situé à l'Université du KwaZulu- Natal à Durban en Afrique du sud, a été inauguré en mars 2011 ;
- L'Angola en assure la Présidence du Conseil d'Administration depuis cette date ;
- Ce centre a cinq (5) objectifs :
 1. L'Information ;
 2. La Coordination ;
 3. La Formation ;
 4. Le Plaidoyer ;
 5. La Recherche.

Pour atteindre ces objectifs, le Conseil d'administration a prévu de recruter :

- Un Directeur Général ;
- Un Directeur Adjoint ;
- Un Agent de Bureau ;
- Deux Formateurs.

Ce personnel sera issu des Etats membres de l'AOMA.

➤ **Sur la cible**

Il précise que tous les pays africains membres de l'AOMA sont bénéficiaires de ces formations dans ce centre.

Répondant à ceux qui ont relevé que seuls les ressortissants de 10 pays anglophones y ont été formés jusqu'ici, Monsieur Pierre Bertrand N'DAGIRWA indique que cette situation résulte du fait que, la langue anglaise a été imposée par les structures de financement comme langue pilote.

Enfin, il fait savoir que les formateurs du centre pourront se transporter dans les pays francophones pour y dispenser les enseignements aux personnels des Institutions de Médiation.

III- VISITE AU PRESIDENT DE LA REPUBLIQUE DE CÔTE D'IVOIRE

En marge des travaux, le Président de la République de Côte d'Ivoire a accordé une audience aux Ombudsmän et Médiateurs de la Zone Ouest Africaine au Palais Présidentiel, à Abidjan, le 9 Août 2012 à 16h 30.

A cette occasion le Président de la République a formulé des recommandations à ses hôtes.

RECOMMANDATIONS

➤ Aux Etats, la réunion de concertation recommande de:

- 1- Donner la « dignité constitutionnelle » aux Ombudsman et l'enforcer ;
- 2- Reconnaître l'adhésion des Ombudsman et Médiateurs suite à l'accréditation de l'AOMA par l'Union Africaine ;

➤ Aux Ombudsmän et Médiateurs, la réunion de concertation recommande de:

- 3- Mettre à jour les cotisations annuelles des membres ;
- 4- Transmettre les observations sur les statuts au bureau de la coordination régionale en vue d'une synthèse dans un délai de deux semaines, à compter de la date d'envoi du présent communiqué;
- 5- Transmettre tous les rapports d'activités et les textes fondateurs de leurs Institutions respectives au coordinateur à savoir le Médiateur de la République de Côte d'Ivoire.

Il reste à déterminer la date et le lieu de l'organisation de la 4^{ème} Assemblée Générale de l'AOMA.

CONCLUSION :

Au terme de leur réunion de concertation, les Médiateurs de la zone ouest-africaine ont tenu à remercier le Président de la République SEM Alassane OUATTARA, le Premier Ministre Maître Jeannot AHOUSSOU KOUADIO, le Médiateur de la République Monsieur N'Golo COULIBALY et le peuple de Côte d'Ivoire pour l'accueil chaleureux et fraternel qui leur a été réservé.

IV-LA CEREMONIE DE CLOTURE

La réunion de concertation des membres des pays de la Zone Ouest Africaine a pris fin le 09 Août 2012, après le discours de clôture prononcé par Monsieur N'Golo COULIBALY, Médiateur de la République de Côte d'Ivoire.

Un dîner de clôture a été offert aux participants, au restaurant ABOUSSOUAN, à Abidjan-Treichville. A cette occasion, un cadeau a été remis à chacun des participants en guise de souvenir ivoirien.

Quelques images de la rencontre



**Le Président de l'AOMA (à. g)
le Médiateur de la République
de Côte d'Ivoire (à d)**



**Le Premier Ministre (à.d) félicite
le Médiateur de la République**



LES PHOTOS DE FAMILLES



VISITE AU



UNE VUE DES PARTICIPANTS



PRESIDENT DE LA

REPUBLIQUE DE CÔTE D'IVOIRE



**Monsieur PAULO TJIPILICA, Ombudsman de l'Angola
Président de l'AOMA**



PHOTOD DE FAMILLE AVEC LE PRESIDENT DE LA REPUBLIQUE

**ANNEXE IV :Compte-rendu des missions du
Médiateur de la République à l'étranger.**

**NEUVIÈME SESSION DE FORMATION
DES COLLABORATEURS DES MÉDIATEURS
MEMBRES DE L'AOMF
SOUS LE THEME :
« MÉDIATEURS ET OMBUDSMANS: COMMENT
SE FAIRE CONNAÎTRE AUPRÈS DES USAGERS ET
DE L'ADMINISTRATION »**

RAPPORT DE MISSION

RABAT, LES 22, 23, 24 MAI 2012

Introduction:

La IXème session de formation des collaborateurs des Ombudsmans et Médiateurs, membres de l'AOMF s'est tenue du 22 au 24 mai 2012, à Rabat, au Maroc sous le thème : «Médiateurs et Ombudsmans: Comment se faire connaître auprès des usagers et de l'Administration ?».

Ont participé à cette session de formation, les institutions du Médiateurs, Défenseurs des Droits et Protecteur du Citoyen de pays venant du: Sénégal, Burundi, Niger, Haïti, côte d'Ivoire, Guinée, Benin, Gabon, Albanie et le Maroc.

La délégation ivoirienne étaient composée par Monsieur **Pannan Souleymane COULIBALY**, Secrétaire Général de l'Institution « Le Médiateur de la République », chef de délégation et Monsieur **Ange Djéni AMANY**, chargé de communication du Médiateur de la République.

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

Cinq modules étaient inscrits au programme :

- **Module 1** : Bonnes pratiques de communication des institutions dans les pays où la communication est principalement orale ;
- **Module 2** : L'utilisation des nouvelles technologies pour promouvoir les institutions d'ombudsmans ;
- **Module 3** : L'utilisation de la presse écrite, des campagnes d'affichage, des émissions télévisées... ;
- **Module 4** : Aller au plus près du citoyen : quelle politique de proximité pour les Ombudsmans ?;
- **Module 5** : Relations entre les institutions d'Ombudsmans et la société civile.

I- Cérémonie d'ouverture

La séance d'ouverture a été présidée par M. **Abdelaziz Benzakour**, Président de l'Institution du Médiateur du Royaume du Maroc, qui a souligné à cette occasion que le thème retenu s'avère autant utile qu'important pour les missions dévolues aux institutions d'Ombudsmans et de Médiateurs, notamment en termes de communication entre les usagers et l'Administration.

Il répond également aux attentes des participants, exprimées lors des précédentes sessions de formation.

II- Objectif de la formation

La présente session constitue une occasion privilégiée pour partager les informations, échanger les expériences et transmettre les connaissances.

L'objectif à atteindre est triple :

- Renforcer les capacités de communication des institutions d'Ombudsmans et de Médiateurs avec les citoyens et les administrations ;
- Faciliter l'accès aux services de médiation ;
- Acquérir la maîtrise des mécanismes disponibles, sachant que la société est désormais démocratique et exigeante. Elle repose sur le savoir. Son développement est tributaire de la connaissance.

Il s'agit en définitive d'harmoniser l'action des institutions participantes pour une meilleure prise en charge de leur rôle et une utilisation optimale des différents moyens de communication.

III- Déroulement des travaux

La coordonnatrice et animatrice de la session, Mme Fatima KERRICH, chef de la section de la communication, de la coopération et de la formation à l'Institution marocaine du Médiateur a situé le cadre général de la formation et, a ensuite donné le départ aux travaux de la session axés sur 5 modules :

Le premier module, intitulé « **BONNES PRATIQUES DE COMMUNICATION DES INSTITUTIONS DANS LES PAYS OU LA COMMUNICATION EST PRINCIPALEMENT ORALE** » a été présenté par Mme Marie Françoise OUEDRAOGO Directeur de Cabinet du Médiateur du Burkina Faso, qui a mis l'accent sur l'importance de la communication pour l'institution du médiateur, tout en appelant à la mise en place d'une stratégie de communication efficace qui tienne compte du contexte social.

Elle a également signalé que dans une société où la communication est à dominance orale, l'information sur l'existence du médiateur, son rôle et son pouvoir d'action, est primordial. Et que le Médiateur doit utiliser les sciences et les techniques de communication de façon judicieuse.

A cet égard, elle a cité comme exemple:

- L'accessibilité
- L'accueil qui nécessite une grande capacité d'écoute des gens assignés à cette tâche ;
- La saisine qui tient compte de l'environnement social ;
- Les supports d'information qui doivent véhiculer des messages simples ;
- Les contacts directs entre le Médiateur et la population qui facilitent le rapprochement et le renforcement de la confiance ;

- La radio et la télévision qui touchent un large public et qui peuvent être utilisés pour la diffusion de courts messages ;
- Les journées « portes ouvertes » qui permettent d'atteindre un grand nombre de citoyens ;
- Les relations entre le Médiateur et les structures publiques qui doivent être soignées et entretenues.

Le 2ème Module intitulé « **L'utilisation des nouvelles technologies pour promouvoir les institutions d'ombudsmans** » a été présenté successivement par Messieurs Mustapha ISMAILI, Chef de la section du Traitement Informatique, des Statistiques et de la Documentation à l'Institution du Médiateur du Royaume du Maroc et David DANNEVOYE, chargé des Relations Publiques et Internationales à l'institution du Médiateur de la Région Wallonne –Belgique.

Dans son intervention **M. ISMAILI** a mis l'accent sur l'utilisation importante des NTIC (nouvelle Technologie de l'information et de la communication) comme moyen de gestion des tâches et des activités de l'Institution de médiation tout en soulignant le rôle de ces technologies dans le traitement rationnel et la sécurisation des informations.

Ce module a été l'occasion pour l'expert marocain de présenter le système d'information de l'Institution du Médiateur qui se veut un système d'information maîtrisé, basé sur des processus clés liés et dont le référentiel utilisé pour la réalisation est celui du COBIT (Control Objectives and Business Related Technology). L'intervenant a mis l'accent sur la nécessité, pour les institutions de médiation, de se doter d'un système performant, sécurisé, durable et évolutif.

Il a également souligné que l'Institution du Médiateur dispose ainsi d'un schéma Directeur Informatique qui est basé sur l'équipement en infrastructures réseaux et télécommunication, matériel, logiciel, internet et bureautique, mais aussi sur la mise en oeuvre du site web de l'Institution et des différentes applications métier qu'elle utilise pour son travail.

M. ISMAILI a fait savoir, en outre, que le Maroc met son expérience à la disposition des intéressés pour promouvoir des systèmes similaires.

M. DANNEVOYE quant à lui, a souligné la différence de la notion de la communication dans le secteur privé et dans celui du public. Ensuite il a mis l'accent sur l'impacte des médias sociaux (Facebook, Twitter, LinkedIN...etc) qui connaissent une grande évolution, qui à leur tour posent des défis énormes, tout en précisant que ces outils essentiels de la citoyenneté numérique, ne se substituent, en aucun cas aux médias traditionnels (radio, télévisions, supports

papers..) mais viennent pour oeuvrer en complémentarité. Et qu'ils doivent être utilisés selon une méthode bien réfléchie.

Il a aussi illustré l'expérience de différentes institutions de médiation (Guinée, Communauté française de Belgique, Médiateur communal de Charleroi, ..) qui disposent d'une page FAN sur facebook, tout en montrant la méthode la plus pratique pour posséder une page « FAN », susceptible de mieux faire connaître le rôle, les missions ainsi que les prérogatives des institutions de médiation auprès des internautes, notamment parmi les jeunes.

Il a aussi souligné que l'institution belge utilise ou pourrait développer différents moyens de communication avec le public, à savoir le numéro vert, le courriel, la newsletter électronique, le support écrit, Skype, le site Web, ...

Le 3ème Module intitulé « **L'utilisation de la presse écrite, des campagnes d'affichage, des émissions télévisées...** » a été présenté successivement par **Mme BRISSET**, Médiatrice de la Ville de Paris et **M. Antoine GREZAUD**, Directeur de Cabinet du Défenseur des droits de la République française.

Mme BRISSET première intervenante a fait ressortir l'importance de l'utilisation de la presse écrite, télévisuelle, radiophonique pour le bon fonctionnement des institutions de médiation.

Elle a souligné que ces institutions doivent en effet être connues de toute la population, et que celle-ci doit connaître les compétences du médiateur, les modalités de saisine, les antennes décentralisées lorsqu'elles existent etc...., en ajoutant que la communication est un exercice difficile, qui doit être confié à une équipe spécialisée au sein de l'Institution. Et que Cette équipe devra constituer un réseau de journalistes avec lesquelles elle travaillera en confiance.

D'autre part, l'experte a souligné que le problème de la communication écrite en Afrique subsaharienne, comme dans certains quartiers défavorisés de la ville de Paris, c'est l'existence d'une classe sociale qui n'a pas accès à la presse écrite vu les problèmes d'analphabétisme ou simplement faute de moyens financiers.

La presse écrite peut également servir de moyen de pression pour contraindre l'administration récalcitrante.

Quant à **M. GREZAUD**, il a expliqué comment fonctionne l'institution du Défenseur des Droits, et les problèmes auxquels il est confronté surtout après la fusion de quatre Institutions, à savoir:

- Le Médiateur de la République Française;
- Le Défenseur des Enfants ;
- La Haute autorité de lutte contre les discriminations et l'égalité;
- La Commission Nationale de la déontologie et de la Sécurité.

Il a ajouté que cette nouvelle structure étant encore méconnue des citoyens français eu égard à ses missions, mérite d'être mieux connue. D'où l'utilisation des outils modernes de communication pour la population et les administrations.

Le 4ème Module intitulé « **Aller au plus près du citoyen : quelle politique de proximité pour les Ombudsmans ?** » a été présenté par trois experts **Mme BRISSET** Médiatrice de la ville de Paris, **M. Pierre CHARLOT**, Assistant en communication du Médiateur fédéral de Belgique et **M. Ki ZACKAIL**, Secrétaire Général de l'Institution du Médiateur de la République du Faso.

Dans son intervention **Mme BRISSET** a expliqué que pour être connue et accessible, l'institution du médiateur doit disposer de structures de proximité. Pour assurer cette proximité, il faut créer des permanences, ou délégations à travers le territoire – et qu'à travers ces permanences ou délégations, qui peuvent être tenues par des bénévoles indemnisés, les requérants peuvent venir s'informer sur les compétences du Médiateur ou déposer leur réclamation. Mais pour nous, à cette occasion, les requérants peuvent poser leur problème, et s'il le faut, être réorientés vers une autre institution s'il en est besoin.

Le 2ème expert M. CHARLOT nous a fait part de l'expérience du Médiateur fédéral qui, à travers son action de communication « le médiateur roule pour vous ! », a parcouru les routes de Belgique dans un bus anglais à la rencontre des citoyens, en s'arrêtant dans de nombreuses villes pour répondre aux questions des citoyens et enregistrer leurs éventuelles plaintes.

L'expert a signalé qu'avec cette campagne d'information originale, le Médiateur fédéral a informé de l'existence des permanences locales du Médiateur qui se tiennent dans les différentes régions du pays.

Il a noté que le but de cette campagne était aussi de rencontrer les différentes catégories de la population les plus fragiles et qui ont des difficultés à se déplacer (les personnes qui ne disposent pas d'internet, les personnes âgées, les personnes handicapées...).

M. ZACKAIL estime que pour mieux être au service des citoyens, il est indispensable que l'Ombudsman soit proche d'eux – cela est un souci constant au niveau de la totalité des bureaux de médiation qui pour ce faire, développent des initiatives en direction des citoyens, (réclamants potentiels et des administrations publiques susceptibles d'être incriminés.)

Généralement, pour répondre à ce besoin de proximité, les bureaux de médiation entreprennent des activités pour :

- se faire connaître auprès des citoyens.
- assurer des prestations de proximité aux citoyens.

- susciter et orienter les citoyens

S'agissant de l'axe traitant la façon d'améliorer la communication de l'AOMF auprès de ses membres et de l'extérieur, M. DANNEVOYE a indiqué que le site web de l'association (AOMF) dispose d'un forum de discussion qui permet l'échange rapide des données et des informations, mais qui demeure très peu utilisé par les membres de l'association. Il a saisi cette occasion pour solliciter les membres d'y participer activement afin de promouvoir l'échange des expériences et des bonnes pratiques dans le domaine de la médiation.

D'autre part, il a souligné l'efficacité des lettres d'information en tant qu'outils de communication distribués à grande échelle et traitant des thématiques diversifiées et pertinentes aux missions dévolues aux institutions de médiation.

De leur côté, les participants ont souligné qu'ils sont mal informés sur l'existence du site web AOMF, tout en notant que le code d'entrée ou l'identifiant entravent l'accès au forum, par les collaborateurs des institutions de médiation.

Ils ont également plaidé pour un échange durable, continu et diversifié des informations et des points de vue entre les membres de l'association par le biais de l'extranet, et plus précisément par l'usage du forum en tant que moyen de communication gratuit, efficace et pratique.

Les participants ont souligné la nécessité d'actualiser régulièrement les informations publiées sur le site AOMF, tout en mettant l'accent sur l'intérêt d'organiser des téléconférences afin d'établir un échange fructueux et pratique entre les membres.

Dans le même ordre d'idées, ils ont appelé à aider et accompagner les institutions membres de l'Association à **créer des cellules de communication** ou **de restructuration de celles existantes**, tout en exprimant leur souhait qu'un comité de rédaction soit mis en place afin d'élaborer les lettres d'information AOMF et de les alimenter par leurs contributions respectives. Les participants ont également plaidé pour l'organisation de sessions de formation thématiques, notamment une séance dédiée à la vulgarisation de l'usage des sites web et du forum de débats et d'échange en la matière.

Le 5ème module intitulé « **Relations entre les institutions d'Ombudsmans et la société civile** » a été présenté successivement par **M. Ki ZACKAIL**, Secrétaire Général de l'institution du Médiateur de la République du Burkina Faso et **M. David DANNEVOYE**, chargé des Relations publiques et internationales auprès du Médiateur de la Région wallonne –Belgique.

Dans son intervention M. **ZACKAIL** a rappelé aux participants qu'il n'a pas toujours existé de relations formalisées entre société civile et administrations publiques. Toutefois, l'évolution actuelle est en faveur de relations suivies entre

OSC et organismes publics. Dans ce contexte, les bureaux de médiation peuvent difficilement être en marge de cette évolution, cela pour au moins trois raisons :

- D'abord parce que la société civile peut aider l'Ombudsman à se faire connaître ;
- Ensuite, parce que les OSC peuvent être un canal permettant au Médiateur de disposer d'information sur le fonctionnement de l'administration publique ;
- Enfin, les OSC peuvent être des partenaires dans toutes activités du Médiateur, visant à faire aboutir d'éventuelles propositions de réforme.

M. David, à son tour, a étudié les relations que doivent entretenir les institutions de médiation avec la société civile. Celle-ci peut contribuer à faire connaître le Médiateur au sein de la société, et constituer un canal lui permettant de disposer d'informations sur le fonctionnement des administrations publiques, ainsi qu'un moyen d'appui pour faire accepter les recommandations de réformes.

Ces relations avec la société civile sont cruciales pour les institutions de médiation et d'ombudsman dotées du **pouvoir d'auto saisine** (le Maroc par exemple), de façon que le médiateur doit vérifier la véracité des faits qui lui sont fournis par la société civile avant d'engager ce processus.

En marge de ce module, **le Recueil de la Doctrine de la Médiation** a été présenté par **M. Mohamed BENYAHYA**, Conseiller auprès de l'Institution du Médiateur du Royaume du Maroc, et **Mme Joëlle Mc LAUGHLIN**, chargée de projet de Recueil de la Doctrine au Protecteur du Citoyen du Québec.

Ce recueil a été créé à l'initiative commune des institutions du Maroc et du Québec, est se veut un outil de référence qui permet le partage et la comparaison des méthodes de travail, des solutions et des bonnes pratiques en matière de médiation.

Le recueil de la doctrine de la médiation comprend une présentation générale des institutions de médiation et d'ombudsman à travers des fiches générales et surtout, il permet l'accès à une base de données présentant des cas d'écoles. Le bilan de la participation des membres démontre une large prédominance des pays européens avec 119 cas d'école contre 52 cas d'école seulement soumis par leurs homologues africains.

M. BENYAHYA n'a pas manqué d'attirer l'attention sur le rôle qu'a joué le Maroc dans l'adoption de la Résolution Onusienne sur le rôle des institutions de Médiateur et d'Ombudsman dans la protection des droits de l'Homme.

Cérémonie de clôture

Les travaux de la session ont été clôturés par un mot du Président de l'Institution du Médiateur du Royaume du Maroc. **M M.BENZAKOUR** qui a remercié les participants pour leurs contributions positives qui ont permis la réussite de cette session de formation, tout en leur recommandant de faire circuler les informations et les expériences acquises à Rabat parmi leurs collègues, dans leurs institutions respectives.

M.BENZAKOUR a également souhaité plein succès aux participants dans leurs parcours professionnel, et a procédé ensuite à la remise des attestations de participation.



Le Médiateur de la République : Autorité Administrative Indépendante investie d'une mission de service publique. Il ne reçoit d'instruction d'aucune autorité. (Article 2 de la loi organique N° 2007-540 du 1^{er} Août 2007)



Devise : Ecouter-Conseiller-Protéger

-----RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITES 2012-----