

# LE MEDIATEUR DE LA REPUBLIQUE



RAPPORT ANNUEL  
D'ACTIVITES 2013



**REPUBLIQUE DE COTE D'IVOIRE**

Union - Discipline - Travail



**LE MEDIATEUR DE LA REPUBLIQUE**

**RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITES**

**2013**

**Au Président de la République**



**Ecouter-Conseiller-Protéger**



LE MEDIATEUR DE LA REPUBLIQUE



REPUBLIQUE DE CÔTE D'IVOIRE  
Union – Discipline– Travail



N° \_\_\_\_\_ /MR/CAB/CS

*Abidjan, le*

**A son Excellence**

**Monsieur le Président de la République**

**ABIDJAN**

**Objet** : *Rapport d'activités de l'année 2013*

***Excellence Monsieur le Président de la République,***

Conformément à l'article 20 de la loi organique N° 2007-540 du 1<sup>er</sup> 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 2013 du Médiateur de la République.**

**N'Golo COULIBALY**

Commandeur de l'Ordre National



# LE MEDIATEUR DE LA REPUBLIQUE

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITES 2013



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](mailto:mediateur@aviso.ci)

[support.contact@mediateur.ci](mailto:support.contact@mediateur.ci)

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

Abidjan (Côte d'Ivoire)



# **LE MEDIATEUR DE LA REPUBLIQUE**

## **RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITES 2013**



**Bâtiment annexe de l'Institution « Le Médiateur de la République »**

**DEUX-PLATEAUX , après l'Ecole Nationale d'Administration (ENA)**

**28 BP 1006 Abidjan 28**

**Tél : (225) 22-41-42-62/**

**(225) 22-41-07-09**

**E-mail : [mediateur@aviso.ci](mailto:mediateur@aviso.ci)**

**Support.contact@mediateur.ci**

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

**Abidjan (Côte d'Ivoire)**

**Ecouter – Conseiller - Protéger**





**M. N'GOLO COULIBALY**

*Commandeur de l'Ordre National*

**MEDIATEUR DE LA REPUBLIQUE**



# SOMMAIRE

|   |           |
|---|-----------|
| <b>LE MOT DU MEDiateUR DE LA REPUBLIQUE.....</b>  | <b>10</b> |
| <b>INTRODUCTION GENERALE.....</b>   | <b>13</b> |
| <b>PREMIERE PARTIE : LE THEME CENTRAL DE L'ANNEE 2013 .....</b>                                       | <b>14</b> |
| <b>«Les contributions du Médiateur de la République à la promotion de la bonne gouvernance.»</b>      |           |
| <b>I- LE CONTEXTE GENERAL DE L'ANNEE 2013.....</b>  | <b>16</b> |
| <b>II- L'ETAT DE LA GOUVERNANCE EN 2013.....</b>  | <b>17</b> |
| <b>A- DEFINITION.....</b>   | <b>17</b> |
| <b>B- ORIGINE DU CONCEPT.....</b>   | <b>17</b> |
| <b>C- LES INDICATEURS DE BONNE GOUVERNANCE.....</b>   | <b>18</b> |
| <b>D- LES PERFORMANCES DE LA COTE D'IVOIRE EN MATIERE DE BONNE GOUVERNANCE.....</b>                   | <b>18</b> |
| <b>III- LA CONTRIBUTION DU MEDiateUR DE LA REPUBLIQUE A LA PROMOTION DE LA BONNE GOUVERNANCE.....</b> | <b>20</b> |
| <b>DEUXIEME PARTIE : GESTION DES DOSSIERS DE RECLAMATION EN 2013.....</b>                             | <b>21</b> |
| <b>I- ETAT DES DOSSIERS TRAITES EN 2013.....</b>  | <b>22</b> |
| <b>A- SYNTHESE STATISTIQUE DES DOSSIERS REÇUS EN 2013...</b>  | <b>22</b> |
| <b>B- REPARTITION SELON LE STATUT DES REQUERANTS.....</b>   | <b>26</b> |
| <b>C- REPARTITION SELON LE GENRE.....</b>   | <b>27</b> |
| <b>D- ETAT STATISTIQUE DES STRUCTURES OU PERSONNES MISES EN CAUSES.....</b>                           | <b>28</b> |
| <b>E- INTERPELLATIONS ET REACTIONS DES MIS EN CAUSE...</b>  | <b>29</b> |
| <b>II- ETAT STATISTIQUE DES RECLAMATIONS DES ANNEES ANTERIEURES.....</b>                              | <b>31</b> |
| <b>III- EVOLUTION DE LA SAISINE DE 2011 A 2013.....</b>   | <b>32</b> |
| <b>IV- QUELQUES CAS SIGNIFICATIFS.....</b>  | <b>34</b> |
| <b>A-DOSSIERS CLOS.....</b>   | <b>34</b> |
| <b>B-DOSSIERS CLASSES.....</b>  | <b>35</b> |
| <b>C-DOSSIERS EN COURS D'INSTRUCTION.....</b>   | <b>37</b> |



|   |           |
|---|-----------|
| <b>TROISIEME PARTIE : LES AUTRES ACTIVITES DU MEDIATEUR<br/>DE LA REPUBLIQUE.....</b> | <b>41</b> |
| <b>I- LES ACTIVITES NATIONALES.....</b>   | <b>43</b> |
| <b>A- LA GESTION QUOTIDIENNE DE L'INSTITUTION.....</b>                                | <b>43</b> |
| 1. la gestion du courrier.....  | 43        |
| 2. les audiences du Médiateur de la République.....                                   | 44        |
| 3. les activités du service informatique.....   | 45        |
| <b>B- LE RENFORCEMENT DES CAPACITES ET LES MOYENS....</b>                             | <b>47</b> |
| 1. les ressources humaines.....   | 47        |
| 2. le budget de l'Institution.....  | 48        |
| <b>II- LES ACTIVITES INTERNATIONALES.....</b>   | <b>49</b> |
| - LES RELATIONS AVEC L'AOMA.....  | 49        |
| - LES RELATIONS AVEC L'AMP/UEMOA.....   | 53        |
| - LES RELATIONS AVEC L'AOMF.....  | 61        |
| <b>QUATRIEME PARTIE : DIFFICULTES-RECOMMANDATIONS<br/>ET PERSPECTIVES.....</b>        | <b>73</b> |
| <b>I- DIFFICULTES.....</b>  | <b>74</b> |
| <b>II- RECOMMANDATIONS.....</b>   | <b>74</b> |
| <b>III- PERSPECTIVES.....</b>   | <b>75</b> |
| <b>CONCLUSION GENERALE.....</b>   | <b>77</b> |
| <b>ANNEXES.....</b>   | <b>78</b> |



# LE MOT DU MEDIATEUR DE LA REPUBLIQUE

L'année 2013 s'en est allée avec son cortège d'évènements qui ont plus ou moins marqués les esprits.

Le Médiateur de la République, témoin de son temps, a pu observer et analyser avec intérêt, l'évolution de la situation au plan national sans toutefois négliger le contexte international qui appelle son attention.

Vus sous l'angle national, les faits ont mis en évidence notamment le renouvellement, par le Président de la République, du mandat du Président de la Commission Dialogue, Vérité et Réconciliation (CDVR) pour une période d'un an. Cette décision a été accueillie avec satisfaction par l'opinion publique, car elle permet à la Commission d'achever sa mission après deux ans d'activités intenses et rudes. En effet, nul n'ignore l'importance de la réconciliation, socle de la paix et de la cohésion sociale dans tout pays soucieux de son développement. Dans cette optique, la décision judiciaire prise par le Chef de l'Etat correspond bien à la vision du Médiateur de la République qui a pour rôle abyssal de préserver la cohésion sociale.

L'autre sujet majeur est le recensement général de la population et de l'habitat. Il s'agit d'une opération destinée à faciliter la mise en œuvre de la planification rationnelle et objective des infrastructures socio-économiques du pays. Son résultat constituant un outil incontournable de développement, cette opération mérite bien que la population y souscrive volontier.

Au plan international, le centre d'intérêt qui interpelle l'opinion publique et les décideurs, est la question des droits des Enfants dont la protection et la défense s'inscrivent en bonne place dans les prescriptions institutionnelles. C'est dans ce cadre que le Médiateur de la République n'a jamais manqué l'occasion de se



faire représenter à un niveau élevé, aux conférences internationales chargées de traiter ce thème d'importance majeure.

En abordant maintenant le chapitre des activités proprement dites du Médiateur de la République, il convient de mentionner que le présent rapport rend compte de l'étude des quatre-vingt sept (87) dossiers dont nous avons été saisi au cours de l'année 2013.

Tous ces dossiers ont été traités dans les règles de l'art avec le souci de ne frustrer aucune partie aux différends en cause.

A ce propos, le Médiateur de la République qui a foi en la mission de son Institution, nourrit de grandes ambitions pour celle-ci. Mais si les requérants sont prompts à saisir le Médiateur de la République, les mis en cause, eux, adoptent une attitude qui ne lui permet pas toujours de traiter les dossiers avec célérité. C'est dire que sur la question, les préoccupations évoquées dans chacun de nos rapports, demeurent. En effet, les lenteurs et les absences de réponses aux correspondances adressées aux mis en cause, constituent de graves entraves à l'instruction rapide des dossiers par le Médiateur de la République qui ne dispose d'aucun moyen de coercition pour contraindre les parties mises en cause à coopérer. En la matière, il ne compte que sur la bonne volonté, la compréhension et la disponibilité des uns et des autres pour l'aider à faire avancer ses démarches dans le sens du règlement amiable des litiges qui lui sont soumis.

C'est le lieu de rappeler que le "Médiateur de la République est une autorité administrative indépendante investie d'une mission de service public". C'est à ce titre que dans le cadre des compétences qui lui sont dévolues, il sollicite les avis des organismes ou des personnes mis en cause, pour éclairer l'instruction des dossiers en vue d'opérer une médiation objective et efficace.



Le fonctionnement de toute Institution est inhérent à son statut. Or l'Institution que je préside ambitionne, grâce à sa restructuration très attendue, de devenir un organe de médiation à la hauteur des attentes des populations. Il est donc à souhaiter que les projets des décrets d'application de la loi organique régissant notre Institution, soient adoptés pour permettre au Chef de l'Institution de se doter d'un organigramme lui conférant tout le dynamisme nécessaire à son rendement.

Telle est ma vision d'une Institution de médiation plus rayonnante et plus utile.

**N'Golo COULIBALY**

*Commandeur de l'Ordre National*



# INTRODUCTION GENERALE

Les prescriptions légales imposent au Médiateur de la République de présenter au Président de la République un rapport annuel d'activités.

En exécution de cette disposition, il m'est agréable de soumettre au Chef de l'Etat, le bilan de mon action dans le domaine bien précis de la médiation.

Au cours de l'exercice 2013, le Médiateur de la République a été saisi de 87 dossiers de requêtes se rapportant à divers secteurs d'activités.

A l'analyse des dossiers proposés à la perspicacité du Médiateur de la République, il est aisé de constater qu'hormis quelques cas peu nombreux, sa saisine est de plus en plus conforme aux dispositions de la loi organique et à la procédure en vigueur. Ce constat démontre que les usagers commencent à s'approprier cet outil mis à leur disposition pour leur permettre de régler à l'amiable et sans frais, les différends qui peuvent les concerner.

Je tiens à saluer ce souci de nos compatriotes désireux de contribuer à la quête de la paix et de la cohésion sociale.

Il convient de souhaiter que les parties aux différends comprennent la nécessité de leur règlement par la compréhension mutuelle, nourrie par la tolérance.

Comparé au rapport de l'année 2012, celui de l'exercice qui vient de s'écouler n'innove pas fondamentalement, car le plan qu'il propose se structure en quatre grandes parties :

- Un thème central
- La gestion des dossiers de réclamation,
- Les autres activités du Médiateur de la République,
- Les recommandations et les perspectives.

Par ailleurs, soucieux une fois de plus de permettre aux lecteurs de s'informer sur les activités des autres Services de son Institution, le Médiateur de la République a placé en fin de rapport, les documents relatifs aux tâches exécutées. Comme l'année précédente, c'est donc un rapport complet sous tous les aspects qui est proposé à la haute attention de Monsieur le Président de la République.

Il est à souhaiter que ce document soit accueilli avec intérêt par tous.





## **THEME CENTRAL DE L'ANNEE :**

**« LES CONTRIBUTIONS DU MEDiateUR DE LA REPUBLIQUE  
A LA PROMOTION DE LA BONNE GOUVERNANCE ».**



# INTRODUCTION

Le Médiateur de la République, de par ses missions, est un témoin privilégié de son temps. Ce qui lui permet d'observer et d'analyser chaque année, l'évolution de la situation nationale et internationale et de mesurer leur impact sur la cohésion sociale et de faire le cas échéant des recommandations au Président de la République, avec ampliation à celui de l'Assemblée Nationale.

Il lui est ainsi apparu que l'une des caractéristiques majeures de la géopolitique contemporaine est la récurrence des conflits de "type nouveau" (jihadisme ou islamisme) dont la violence parfois extrême, menace la stabilité, la sécurité et le développement durable de certains Etats. Ces conflits multiples et complexes qui se déroulent principalement en Afrique et au Moyen Orient, ont très souvent pour causes profondes la mauvaise gouvernance.

Aussi, malgré l'existence de mécanismes traditionnels de règlement, ces conflits persistent-ils et s'accompagnent-ils très souvent d'une fragilité et d'une vulnérabilité de plus en plus accrues de ces Etats. Tous ces conflits suscitent des préoccupations légitimes tant au sein des Etats que dans le cadre des organisations sous-régionales et internationales. C'est dans le contexte de la résolution de ces crises et conflits que de nouveaux acteurs ont émergé dans le champ de la recherche de la paix ainsi que de nouveaux modes de résolutions de ces conflits et crises, au nombre desquels se positionnent de plus en plus confortablement les Ombudsmen et Médiateurs de la République. L'on peut alors légitimement se poser la question suivante : « Quelle est la contribution du Médiateur de la République à la promotion de la bonne gouvernance ? ».

Pour répondre à cette question et vérifier la thèse qu'elle sous-tend, notre réflexion s'articulera autour de trois (03) points :

## **I/ Le contexte général de l'année 2013**

## **II/ l'Etat de la gouvernance en Côte d'Ivoire**

## **III/ La contribution du Médiateur de la République à la promotion de la bonne gouvernance.**



## **I. LE CONTEXTE GENERAL DE L'ANNEE 2013**

L'année 2013 peut être caractérisée globalement comme celle du retour progressif à la vie normale, en dépit des séquelles de la crise post-électorale que l'on ressent encore à travers quelques soubresauts çà et là.

Au plan politique, les élections municipales et régionales ont pu se tenir le 21 avril 2013 mettant ainsi fin au processus électoral commencé en 2010.

Par ailleurs, le dialogue politique a été rétabli avec l'opposition significative et des actes concrets ont été posés :

- Liberté provisoire accordée à des personnalités politiques proches de l'opposition,
- Dégel des comptes bancaires de certains cadres proches du FPI
- Retour au pays des exilés et réfugiés.

Notons cependant que le processus de réconciliation nationale tarde à se concrétiser malgré des efforts louables de la Commission Dialogue, vérité, réconciliation (CDVR).

Il en est de même pour la cohésion sociale, qui malgré la mise en place en 2012 d'un programme national de cohésion sociale (PNCS) et d'un observatoire de la cohésion sociale au sein du Ministère en charge de la Famille, de la Femme et de l'Enfant, se reconstruit lentement.

Au plan économique et social, le chômage des jeunes diplômés, la pauvreté et la cherté de la vie demeurent encore des préoccupations sérieuses pour les populations, malgré l'amélioration sensible des indicateurs macro-économiques et la réalisation de grands travaux d'infrastructures en cours à travers tout le pays.

Au plan sécuritaire, l'on peut noter une nette amélioration de l'indice de sécurité qui est passé de 3.8 en 2012 à 1.2 à la fin du mois de décembre 2013 même si l'on doit déplorer encore quelques attaques de groupes armés isolés, contre des localités, des communautés ou des postes militaires.



En outre, le phénomène des “coupeurs de routes”, n’est pas encore éradiqué totalement tout comme le phénomène nouveau des “gangs des microbes” qui sévissent, dans certains quartiers d’Abidjan.

## **II/ L’ETAT DE LA GOUVERNANCE EN 2013**

Avant d’examiner l’état de la gouvernance en Côte d’Ivoire en 2013, il convient de définir ce concept, d’identifier son origine et d’examiner son rapport avec les activités du Médiateur de la République.

### ***A. DEFINITION***

De nombreuses définitions sont données à la notion de gouvernance mais nous retiendrons celle du Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD), reprise par plusieurs acteurs et auteurs du développement.

Selon le PNUD, « **La gouvernance est l’exercice de l’autorité politique, économique et administrative dans la gestion des affaires publiques ou nationales. Elle correspond à l’ensemble complexe des mécanismes, des processus et des institutions à travers lesquels les citoyens et les groupes articulent leurs intérêts, exercent leurs droits et leurs devoirs et règlent leurs différends** ».

### ***B. ORIGINE DU CONCEPT***

Le terme “gouvernance” est apparu à la fin des années 90 dans le vocabulaire de la Banque Mondiale à l’occasion du bilan des politiques d’ajustement structurel menées depuis 1980.

En effet, confrontés aux échecs répétés des Programmes d’Ajustement Structurel (PAS), les experts de la Banque Mondiale et du Fonds Monétaire International vont incriminer le cadre politico-institutionnel défaillant des pays bénéficiaires de leurs financements et recommanderont d’agir en amont sur leur mode d’exercice du pouvoir. Selon les experts des Institutions de Breton Woods, ce sont les dispositions d’ordre politique qui sont à l’origine de la plupart des



problèmes économiques rencontrés en Afrique, en Amérique Latine, en Europe Orientale ou encore dans les pays de l'Est. Le mode de gestion politique de ces pays est donc aperçu comme un obstacle au bon fonctionnement du marché et d'une manière générale à la progression du libéralisme dans ces pays.

Un volet “**bonne gouvernance**” sera alors introduit désormais dans les programmes des organismes internationaux de financement du développement et les Médiateurs et Ombudsman seront de plus en plus interpellés pour participer à la promotion dans leurs pays respectifs, de la bonne gouvernance.

### ***C. LES INDICATEURS DE LA BONNE GOUVERNANCE***

La bonne gouvernance repose en définitive sur l'aptitude des gouvernants à établir et à respecter un contrat de confiance basé sur la responsabilisation de tous les acteurs au sein de la société nationale toute entière. Elle se traduit par des déterminants comme **l'obligation pour les gouvernants de rendre compte**, la participation de toutes les parties prenantes au sein de la société **au processus de prise de décision**, la promotion de l'état de droit, le renforcement de la démocratie, la **transparence dans la gestion** des ressources publiques et la **valorisation de l'éthique**.

### ***D. LES PERFORMANCES DE LA COTE D'IVOIRE EN MATIERE DE BONNE GOUVERNANCE***

En Matière de bonne gouvernance, la Côte d'Ivoire en 2013, peinait encore à afficher des performances à la hauteur des indicateurs Internationaux décrits plus haut.

En effet, malgré la mise en place d'un dispositif national de promotion de la bonne gouvernance, notre pays était très mal classé en 2012 et 2013 par les organismes internationaux de notation, tels que la Banque Mondiale, la Fondation Mo Ibrahim ou Transparency international.



**TABLEAU DES PERFORMANCES DE LA CÔTE D'IVOIRE**  
**EN MATIÈRE DE GOUVERNANCE.**

| Médiateurs                        | CEDEAO |                     |          |                     | AFRIQUE |                     |          |                     |
|-----------------------------------|--------|---------------------|----------|---------------------|---------|---------------------|----------|---------------------|
|                                   | 2012   |                     | 2013     |                     | 2012    |                     | 2013     |                     |
|                                   | Score  | Rang                | Score    | Rang                | Score   | Rang                | Score    | Rang                |
| <b>Mo Ibrahim</b>                 | 39/100 | 15 <sup>e</sup> /15 | 40,9/100 | 14 <sup>e</sup> /15 | 39/100  | 46 <sup>e</sup> /52 | 40,9/100 | 44 <sup>e</sup> /52 |
| <b>Transparency international</b> | 27/100 | 12 <sup>e</sup> /15 | 29/100   | 12 <sup>e</sup> /15 | 27/100  | 33 <sup>e</sup> /52 | 29/100   | 33 <sup>e</sup> /52 |

**Source : Secrétariat National à la Gouvernance et au Renforcement des Capacités (SNGRC).**

Malgré ses mauvais scores et rangs, la Côte d'Ivoire a enregistré quelques acquis en matière de bonne gouvernance qu'il convient de signaler.

**Au plan de la gouvernance politique et Institutionnelle**, l'on peut noter la création de plusieurs institutions : Secrétariat national à la gouvernance et au renforcement des capacités (SNGRC), Une Commission Electorale Indépendante (CEI), une Commission Nationale des Droits de l'Homme de Côte d'Ivoire (CNDHCI), un Centre d'Information et de Communication Gouvernemental (CICG) et des sites Web dans les principales Institutions de la République, ainsi que la retransmission en direct par la radio et la télévision des débats parlementaires.

**Au plan de la gouvernance administrative, judiciaire et économique**, des avancées sont également à noter. Malgré tout cela, la Côte d'Ivoire reste encore classée parmi les pays ayant les plus faibles performances en matière de gouvernance, toute chose qui constitue une entrave au développement économique et surtout une menace pour la cohésion sociale que l'on peut mesurer par la détérioration de la confiance entre les dirigeants, les institutions et les populations.



### **III/ CONTRIBUTION DU MEDIATEUR DE LA REPUBLIQUE A LA PROMOTION DE LA BONNE GOUVERNANCE.**

C'est à travers l'instruction des requêtes reçues et des audiences accordées aux populations qui le sollicitent, que le Médiateur de la République contribue le mieux à la promotion de la bonne gouvernance.

En effet, c'est à travers les recommandations issues de l'analyse des plaintes et la résolution des conflits que le Médiateur contribue concrètement à la promotion de la bonne gouvernance. Il désamorce ainsi les frustrations et le sentiment d'injustice qui conduisent aux conflits.

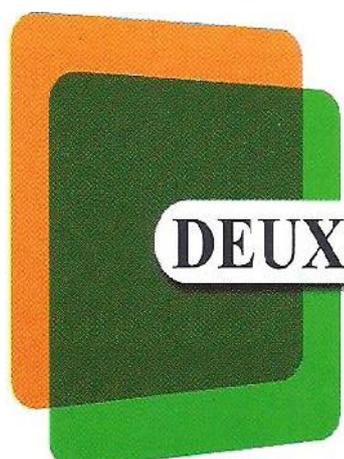
Par ailleurs, le Médiateur par sa mission de veille peut permettre aussi de prévenir les crises et les conflits et préserver ainsi la cohésion sociale. (voir tableau de synthèse des dossiers de réclamation reçues du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2013, cf.p.31).

### **CONCLUSION**

Le Médiateur de la République, autorité indépendante ayant pour missions :

- d'examiner les litiges survenus entre les usagers et les administrations publiques et faire réparer par celles-ci les préjudices qu'elles ont occasionnés dans le cas où la réclamation est fondée.
  
- de formuler des propositions de réforme des textes (lois et règlements, décisions, arrêtés et autres) ainsi que des pratiques inappropriées, dès lors qu'ils sont générateurs de mal administration ou de dysfonctionnements publics récurrents.
  
- de contribuer à la modernisation de l'administration publique, une préoccupation au cœur de la problématique de la bonne gouvernance.





**DEUXIEME PARTIE**

**LA GESTION DES DOSSIERS  
DE RECLAMATION**



La gestion des réclamations constitue le cœur de métier du Médiateur de la République. Le Médiateur de la République reçoit et traite les affaires qui lui sont confiées par les usagers. Il intercède auprès des mis en cause lorsque les requêtes qui lui sont soumises entrent dans son champ de compétence afin de trouver une solution.

Le développement de cette rubrique relative à la gestion des réclamations sera axé sur l'état des dossiers traités en 2013, les interpellations et réactions des mis en cause, l'état statistique des dossiers des années antérieures, l'évolution de la saisine du Médiateur de la République et quelques cas significatifs de réclamation.

## **I- ETAT DES DOSSIERS TRAITES EN 2013**

Au cours de l'année 2013, le Médiateur de la République a traité au total deux cent onze (211) dossiers de réclamation dont cent vingt quatre (124) des années antérieures et quatre vingt sept (87) nouveaux ouverts en 2013.

### **A. SYNTHESE STATISTIQUE DES DOSSIERS REÇUS EN 2013**

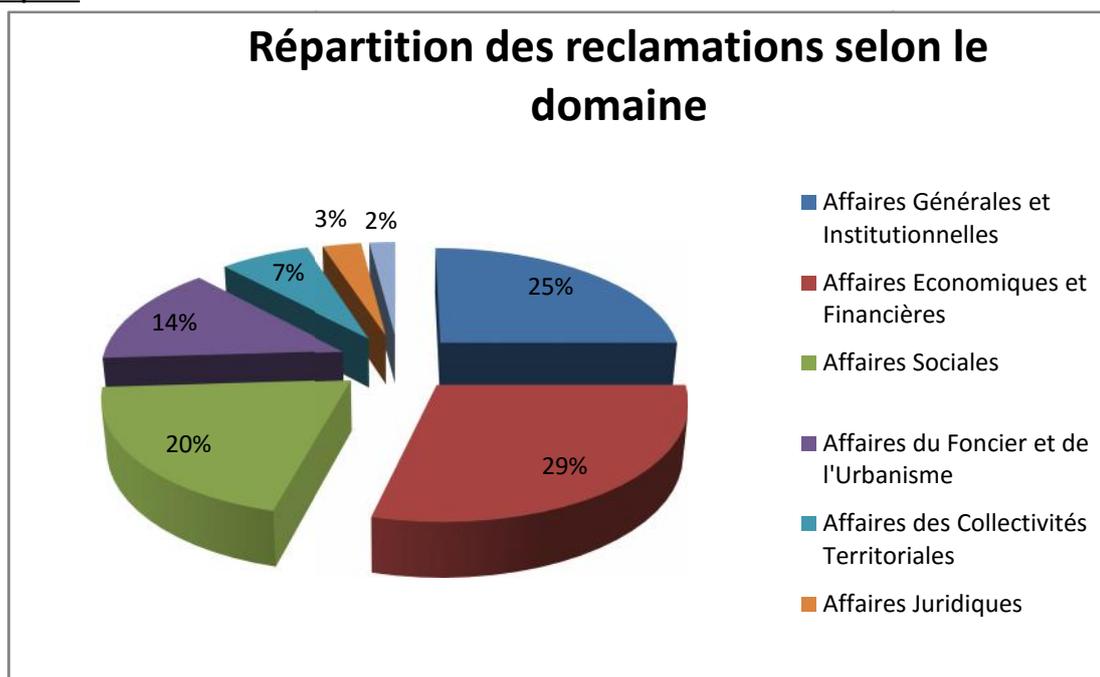
La situation établie suite à l'instruction au fond des quatre vingt sept (87) nouveaux dossiers de l'année 2013, se présente en sept grands domaines les tableaux ci-dessous établissent la synthèse..

**Tableau 1 : Répartition des Réclamations par domaine**

| <b>Domaines</b>                          | <b>Nombre</b> | <b>Pourcentage (%)</b> |
|--|---------------|------------------------|
| Affaires Générales et Institutionnelles  | 22            | 25%                    |
| Affaires Economiques et Financières      | 25            | 29%                    |
| Affaires Sociales                        | 17            | 20%                    |
| Affaires du Foncier et de l'Urbanisme    | 12            | 14%                    |
| Affaires des Collectivités Territoriales | 6             | 7%                     |
| Affaires Juridiques                      | 3             | 3%                     |
| Autres Demandes                          | 2             | 2%                     |
| <b>Total</b>                             | <b>87</b>     | <b>100%</b>            |



**Graphique 1**



Nous notons qu'en 2013, sur les quatre-vingt sept (87) dossiers de réclamation reçus, les affaires économiques et financières occupent la place la plus importante avec vingt cinq (25) dossiers de réclamation soit, 29 % des dossiers reçus en 2013, suivies des affaires générales et institutionnelles avec vingt deux (22) dossiers soit, 25 % des requêtes. Les affaires sociales quant à elles occupent la troisième place avec 17 réclamations soit, 20% des dossiers reçus et les affaires du foncier et de l'urbanisme au 4<sup>ème</sup> rang avec 17% des dossiers pour 12 réclamations. Les affaires des Collectivités Territoriales, les Affaires Juridiques et les autres demandes ferment la marche avec respectivement 7%, 3% et 2%, de l'ensemble des réclamations.

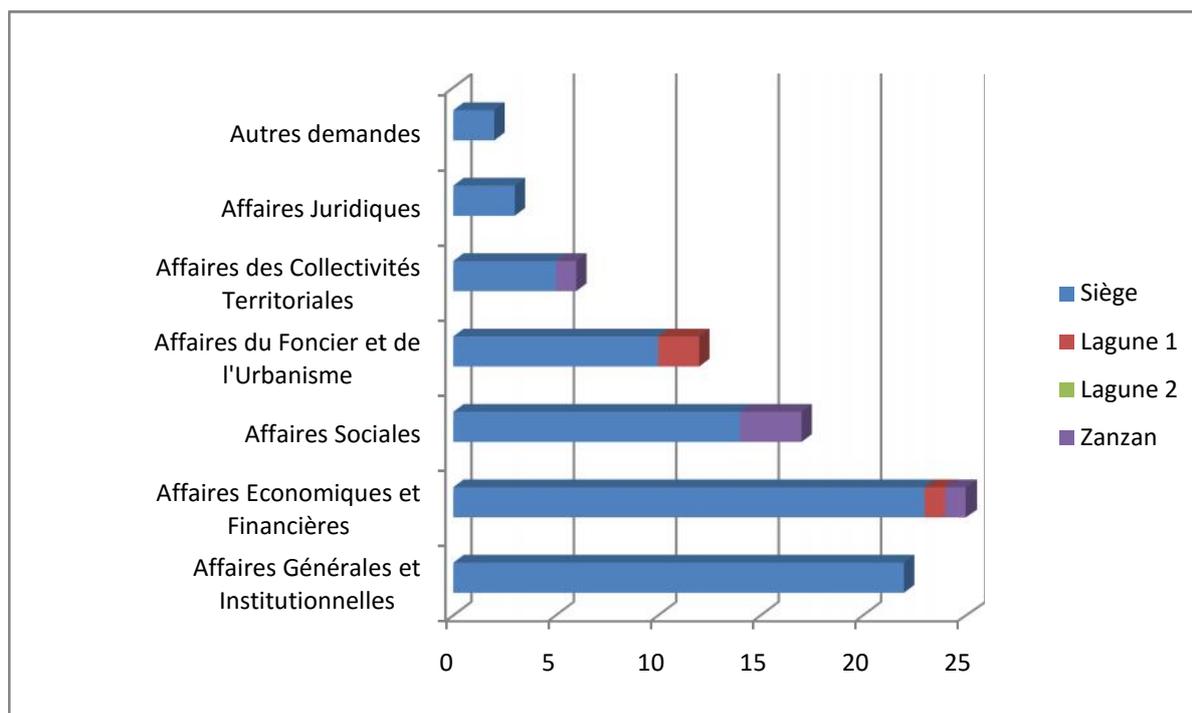
comme l'année dernière, les affaires économiques et financières constituent donc la première cause de saisine du Médiateur de la République.



**Tableau 2 : Répartition des dossiers reçus en 2013 selon le lieu d'enrôlement**

| Domaines                                 | Nombre    |           |           |          | Total     |
|--|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|
|  | Siège     | Lagunes 1 | Lagunes 2 | Zanzan   |           |
| Affaires Générales et Institutionnelles  | 22        |           |           |          | 22        |
| Affaires Economiques et Financières      | 23        | 1         |           | 1        | 25        |
| Affaires Sociales                        | 14        |           |           | 3        | 17        |
| Affaires du Foncier et de l'Urbanisme    | 10        | 2         |           |          | 12        |
| Affaires des Collectivités Territoriales | 5         |           |           | 1        | 6         |
| Affaires Juridiques                      | 3         |           |           |          | 3         |
| Autres demandes                          | 2         |           |           |          | 2         |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>79</b> | <b>3</b>  |           | <b>5</b> | <b>87</b> |

**Graphique 2 : Répartition des réclamations selon le lieu d'enrôlement**



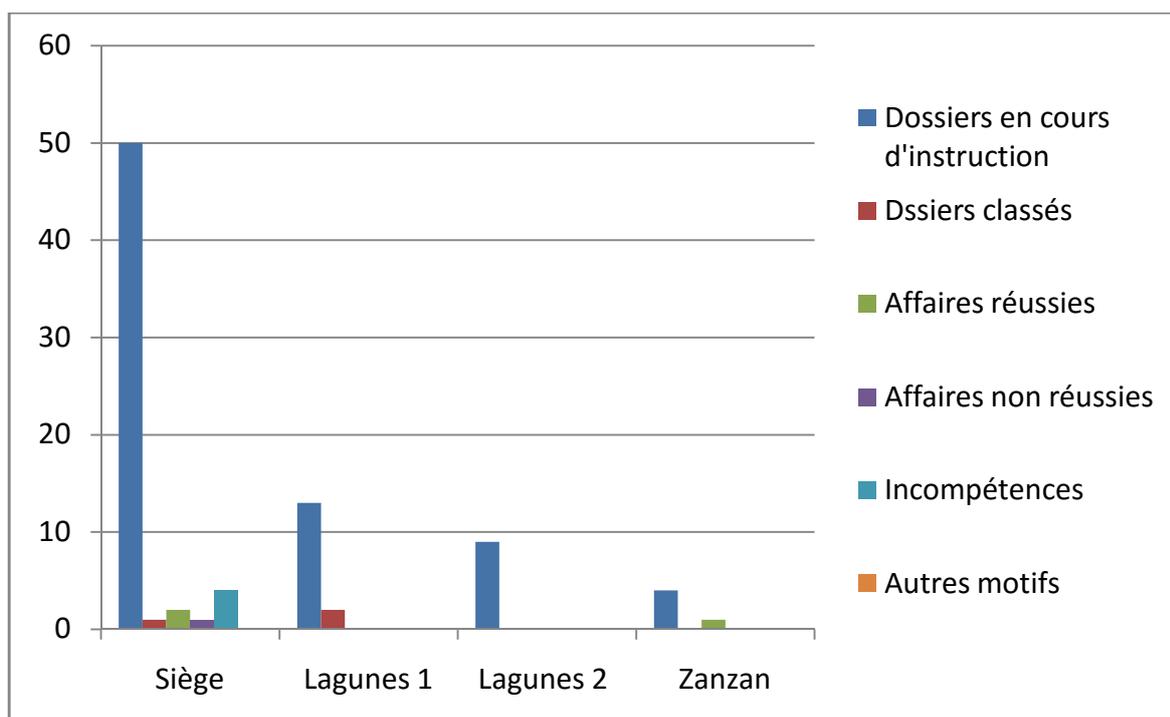
Le siège a reçu la majorité des requêtes avec un total de soixante dix neuf (79) dossiers tandis que les Délégations du Zanzan et de Lagunes 1 enregistrent respectivement cinq (5) et trois (3) dossiers de réclamation. Les Délégations régionales Lagunes 1 et Lagunes 2 du fait de leur proximité avec le Siège enregistre les plus faibles taux de saisine.



**Tableau 3 : Situation des dossiers reçus en 2013**

| Lieux d'Instruction | Dossiers en cours d'Instruction | Dossiers classés | Dossiers clos     |                       |               |               | Total |
|---------------------|---------------------------------|------------------|-------------------|-----------------------|---------------|---------------|-------|
| Lieux d'Instruction | Dossiers en cours d'Instruction | Dossiers classés | Affaires réussies | Affaires non réussies | Incompétences | Autres motifs |       |
| Siège               | 50                              | 1                | 2                 | 1                     | 4             | 0             | 58    |
| Lagunes 1           | 13                              | 2                | 0                 | 0                     | 0             | 0             | 15    |
| Lagunes 2           | 9                               | 0                | 0                 | 0                     | 0             | 0             | 9     |
| Zanzan              | 4                               | 0                | 1                 | 0                     | 0             | 0             | 5     |
| TOTAL               | 76                              | 3                | 3                 | 1                     | 4             | 0             | 87    |

**Graphique 3**



Sur les quatre vingt sept (**87**) dossiers reçus en 2013, soixante seize (76) soit 87 % sont restés ouverts au 31 Décembre 2013. Ces dossiers en cours d’instruction sont soit en attente de suite( réponses aux demandes d’avis, documents ou d’informations complémentaires).

le faible taux de litiges ayant abouti à un règlement amiable s’explique par le fait que les mis en cause ne répondent pas souvent aux demandes d’avis du Médiateur de la République.

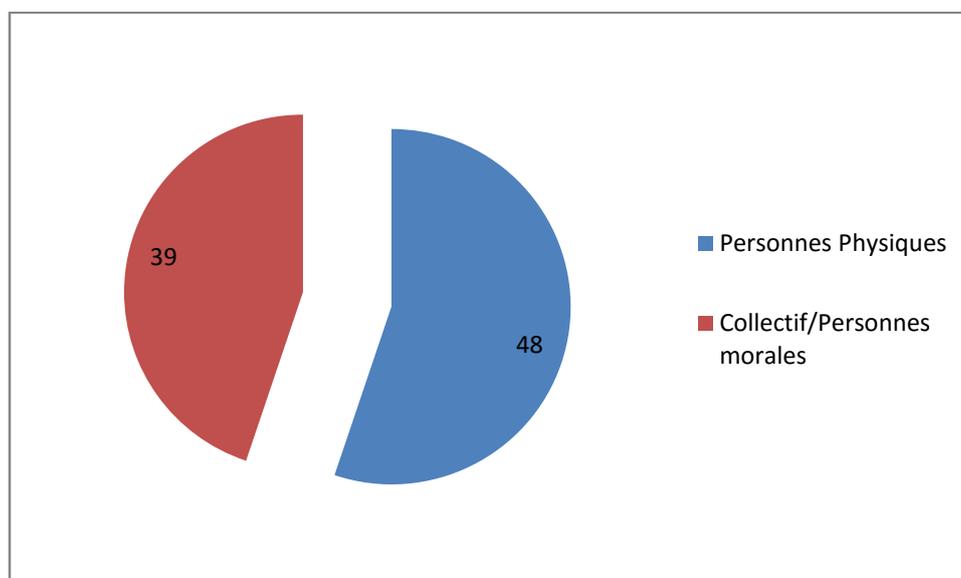


## **B. REPARTITION DES RECLAMATIONS SELON LE STATUT DES REQUERANTS**

**Tableau 4 :**

| Statut                      | Année 2013 |                 |
|-----------------------------|------------|-----------------|
|                             | Nombre     | Pourcentage (%) |
| Personnes Physiques         | 48         | 55%             |
| Collectif/Personnes morales | 39         | 45%             |
| Total                       | 87         | 100%            |

**Graphique 4 : Répartition selon le statut**



En 2013 la saisine du Médiateur de la République a été majoritairement faite par les personnes physiques avec 48 requêtes contre 39 pour les personnes morales.

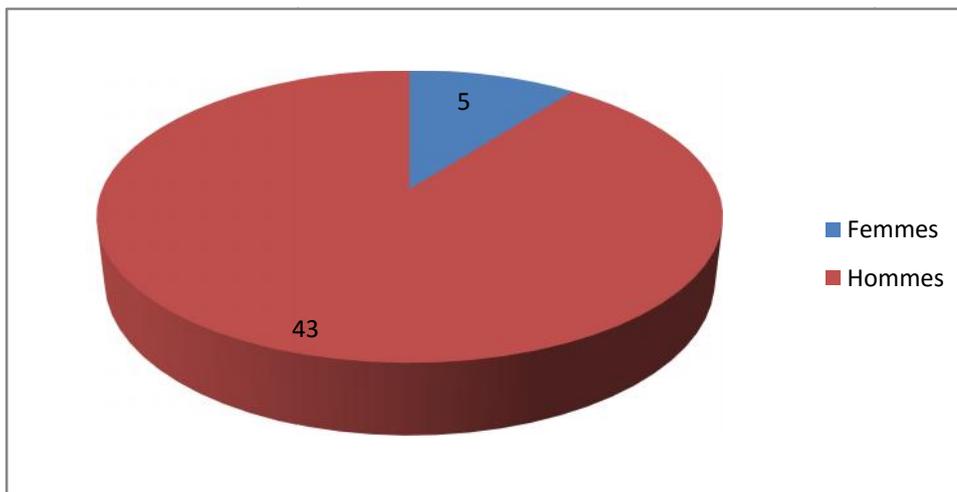


### **C. REPARTITION DES RECLAMATIONS SELON LE GENRE**

**Tableau 5 :**

| Genre  | Année<br>2013 | Année<br>20132 |
|--------|---------------|----------------|
|        | Nombre        | Pourcentage    |
| Femmes | 5             | 11%            |
| Hommes | 43            | 89%            |
| Total  | 48            | 100%           |

**Graphique 6 :Répartition des réclamations selon le genre**



En 2013, la majorité des réclamations reçues a été faite par des hommes avec un pourcentage de 89% contre 11% seulement pour les femmes.



## **D. ETAT STATISTIQUE DES STRUCTURES OU PERSONNES MISES EN**

### **CAUSE AU COURS DE L'ANNEE 2013**

**Tableau 6:**

| <b>N°d'ORDRE</b> | <b>structure ou personnes mises en cause</b>  | <b>ANNEE 2013</b> |
|------------------|---|-------------------|
| 1                | La Présidence de la République  | 2                 |
| 2                | L'Etat de Cote d'Ivoire   | 1                 |
| 3                | Le Ministère de la Fonction Publique et de la Reforme Administrative                | 5                 |
| 4                | Le Ministère d'Etat, Ministère de l'Intérieur                                       | 3                 |
| 5                | Le Ministère Chargé des Affaires Présidentielles                                    | 1                 |
| 6                | Le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique            | 1                 |
| 7                | Le Ministère auprès du Premier Ministre chargé de l'Economie et des FINANCES        | 3                 |
| 8                | Le Ministère de l'Agriculture   | 2                 |
| 9                | Le Ministère des Infrastructures Economiques  | 1                 |
| 10               | Le Ministère du Commerce  | 1                 |
| 11               | Le Ministère de la Construction, du Logement, de l'Assainissement et de l'Urbanisme | 3                 |
| 12               | Le Ministère de la Justice, des Droits de l'Homme et des Libertés Publiques         | 2                 |
| 13               | Le Ministère de l'Education Nationale et de l'Enseignement Technique                | 1                 |
| 14               | Le Ministère de l'Industrie   | 1                 |
| 15               | Le Ministère des Eaux et Forêt  | 1                 |
| 16               | Le Liquidateur de la SN Air Ivoire  | 1                 |
| 17               | Le Liquidateur de la Compagnie Multinationale Air Afrique                           | 1                 |
| 18               | La Direction Générale de la SOTRA   | 1                 |
| 19               | La Direction du Trésor et de la Comptabilité Publique                               | 2                 |
| 20               | La Direction Générale de Fraternité Matin   | 1                 |
| 21               | La Direction Générale de Cote d'Ivoire Télécommunication                            | 1                 |
| 22               | La Direction du Port Autonome d'Abidjan   | 1                 |
| 23               | La Direction du Patrimoine de l'Etat  | 1                 |
| 24               | La Direction de la SICOGI   | 3                 |
| 25               | La Direction de la Radio Télévision Ivoirienne (RTI)                                | 1                 |
| 26               | La Direction Générale du BNETD  | 1                 |
| 27               | Le Conseil National de Sécurité   | 1                 |
| 28               | La SONATT   | 1                 |
| 29               | La Caisse Générale de Retraite des Agents de l'Etat(CGRAE)                          | 2                 |
| 30               | Le Préfet de la Région de GONTOUGO  | 1                 |
| 31               | Le District de Yamoussoukro   | 1                 |
| 32               | La Mairie de la Commune de Koumassi   | 1                 |
| 33               | La Mairie de la Commune de Yopougon   | 1                 |
| 34               | ECOBANK Cote d'Ivoire   | 1                 |
| 35               | La Commission Bancaire de l'Union Monétaire Ouest Africaine                         | 1                 |
| 36               | Divers Créanciers (Cot ivoirienne, EBM, GNI, SIFCO, SONIX etc.)                     | 1                 |
| 37               | La Société Générale des Banques en Côte d'Ivoire (SGBCI)                            | 3                 |



|             |  |           |
|-------------|--|-----------|
| 38          | La Compagnie Française pour l'Afrique de l'Ouest (CFAO)      | 1         |
| 39          | La Mutuelle d'Assurance des Taxis Compteurs d'Abidjan(MATCA) | 1         |
| 40          | L'Alliance Africaine d'Assurance(AAA)                        | 1         |
| 41          | L'Université Félix Houphouët Boigny d'Abidjan                | 3         |
| 42          | L'Ecole Normale Supérieur(ENS)                               | 1         |
| 43          | Les Hautes Etudes Commerciales d'Abidjan(HEC)                | 1         |
| 44          | La Cour de Cassation de la Cour Suprême                      | 1         |
| 45          | La Chambre Judiciaire de la Cour Suprême                     | 1         |
| 46          | Le Tribunal de Première Instance (TPI)                       | 1         |
| 47          | Le Comptoir Ivoirien de Papier                               | 1         |
| 48          | Le Groupe CEB  | 3         |
| 49          | La Société ATCI  | 1         |
| 50          | Commissaire priseur  | 1         |
| 51          | Le CCC-SA FDPCC  | 1         |
| 52          | Syndicats et collectifs                                      | 3         |
| 53          | Personnes Physiques  | 10        |
| Grand Total |  | <b>87</b> |

**Il ressort de ce tableau qu'au nombre des structures mises en cause, le Ministère de la Fonction Publique et de la Reforme Administrative est l'organe le plus visé par les réclamations des requérants.**

#### **E. INTERPELLATIONS ET REACTIONS DES MIS EN CAUSE**

**Tableau 7**

| Colonne1   | Colonne2   | Colonne3  | Colonne4                     | Colonne5    |
|------------|--|---|------------------------------|-------------|
| N° d'ordre | Structures ou personnes mises en cause                                       | Nombre de fois interpellé par le Médiateur de la République | Nombre de réactions obtenues | pourcentage |
| 1          | La Présidence de la République   |   |                              |             |
| 2          | L'Etat de Cote d'Ivoire  | 01  | 01                           |             |
| 3          | Le Ministère de la Fonction Publique et de la Reforme Administrative         | 13  | 03                           |             |
| 4          | Le Ministère d'Etat, Ministère de l'Intérieur                                | 06  | 03                           |             |
| 5          | Le Ministère Chargé des Affaires Présidentielle                              | 01  | 00                           |             |
| 6          | Le Ministère de l'énergie et des mines                                       | 02  | 00                           |             |
| 7          | Le Ministère auprès du Premier Ministre chargé de l'Economie et des FINANCES | 04  | 01                           |             |
| 8          | Le Ministère de l'Agriculture  | 01  | 01                           |             |
| 9          | Le Ministère des Infrastructures Economiques                                 | 02  | 01                           |             |
| 10         | Le Ministère du Commerce   | 02  | 00                           |             |



|    |   |    |    |  |
|----|---|----|----|--|
| 11 | Le Ministère de la Communication  | 02 | 00 |  |
| 12 | Le Ministère de la Justice, des Droits de l'Homme et des Libertés Publiques | 06 | 03 |  |
| 13 | Le Ministère de l'Education Nationale et de l'Enseignement Technique        | 01 | 00 |  |
| 14 | Le Ministère de l'Industrie   |    |    |  |
| 15 | Le Ministère des Eaux et Forêt  | 04 | 02 |  |
| 16 | Le Liquidateur de la SN Air Ivoire  | 05 | 04 |  |
| 17 | La Direction du Trésor et de la Comptabilité Publique                       | 04 | 02 |  |
| 18 | La Direction Générale de Fraternité Matin                                   | 03 | 00 |  |
| 19 | La Direction Générale de Cote d'Ivoire Télécommunication                    | 03 | 01 |  |
| 20 | La Direction du Port Autonome d'Abidjan                                     |    |    |  |
| 21 | La Direction du Patrimoine de l'Etat  | 03 | 03 |  |
| 22 | La Direction de la SICOGI   | 09 | 04 |  |
| 23 | La Direction de la Radio Télévision Ivoirienne (RTI)                        | 02 | 02 |  |
| 24 | Le Conseil National de Sécurité   | 03 | 01 |  |
| 25 | La Caisse Générale de Retraite des Agents de l'Etat (CGRAE)                 | 01 | 00 |  |
| 26 | Le District de Yamoussoukro   | 03 | 01 |  |
| 27 | La Mairie de la Commune de Koumassi   | 01 | 01 |  |
| 28 | La Mairie de la Commune de Yopougon   | 03 | 02 |  |
| 29 | ECOBANK Cote d'Ivoire   | 02 | 00 |  |
| 30 | La Commission Bancaire de l'Union Monétaire Ouest Africain                  | 01 | 00 |  |
| 31 | Le Groupe CEB   | 02 | 02 |  |
| 32 | La Société ATCI   | 02 | 00 |  |
| 33 | Commissaire priseur   | 01 | 00 |  |
| 34 | Le CCC-SA FDPCC   |    |    |  |
| 35 | Syndicats et collectifs   | 02 | 01 |  |
| 36 | Personnes Physiques   | 07 | 01 |  |

### COMMENTAIRE

La majorité des mis en cause ne répond pas aux demandes d'avis formulées par le Médiateur de la République soit parce qu'ils n'ont pas connaissance des textes et loi qui régissent l'Institution, ses attributions et missions, soit parce qu'ils ne veulent pas collaborer. Nous pouvons aussi expliquer cette situation par un manque de moyen de coercition du Médiateur de la République.

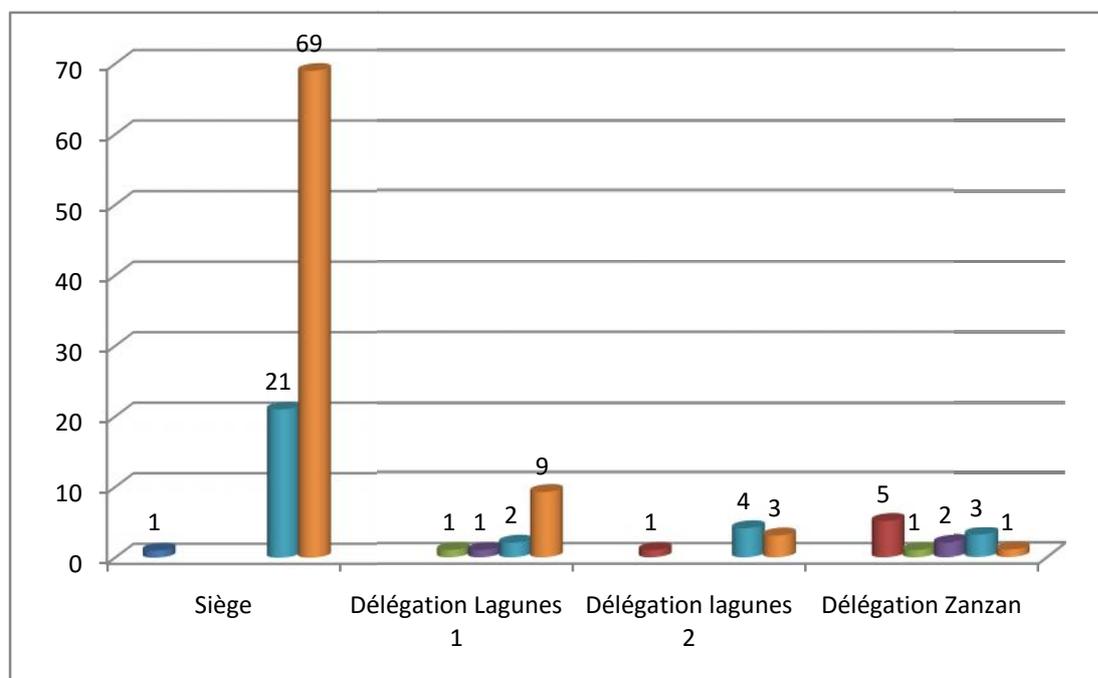


## II. ETAT STATISTIQUE DES DOSSIERS DES ANNEES ANTERIEURES

**Tableau 8 :** Situation des dossiers des années antérieures restés ouverts au 31 Décembre 2013

| Lieux d'instruction | Année 2008 | Année 2009 | Année 2010 | Année 2011 | Année 2012 | Total |
|---------------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------|
| Siège               | 1          | 0          | 0          | 21         | 69         | 91    |
| Lagunes 1           | 0          | 1          | 1          | 2          | 9          | 13    |
| Lagunes 2           | 1          | 0          | 0          | 4          | 3          | 8     |
| Zanzan              | 5          | 1          | 2          | 3          | 1          | 12    |
| Total               | 7          | 2          | 3          | 30         | 82         | 124   |

**Graphique 7**



Les cent vingt quatre (124) dossiers des années antérieures instruits en 2013 sont restés ouverts au 31 décembre 2013.

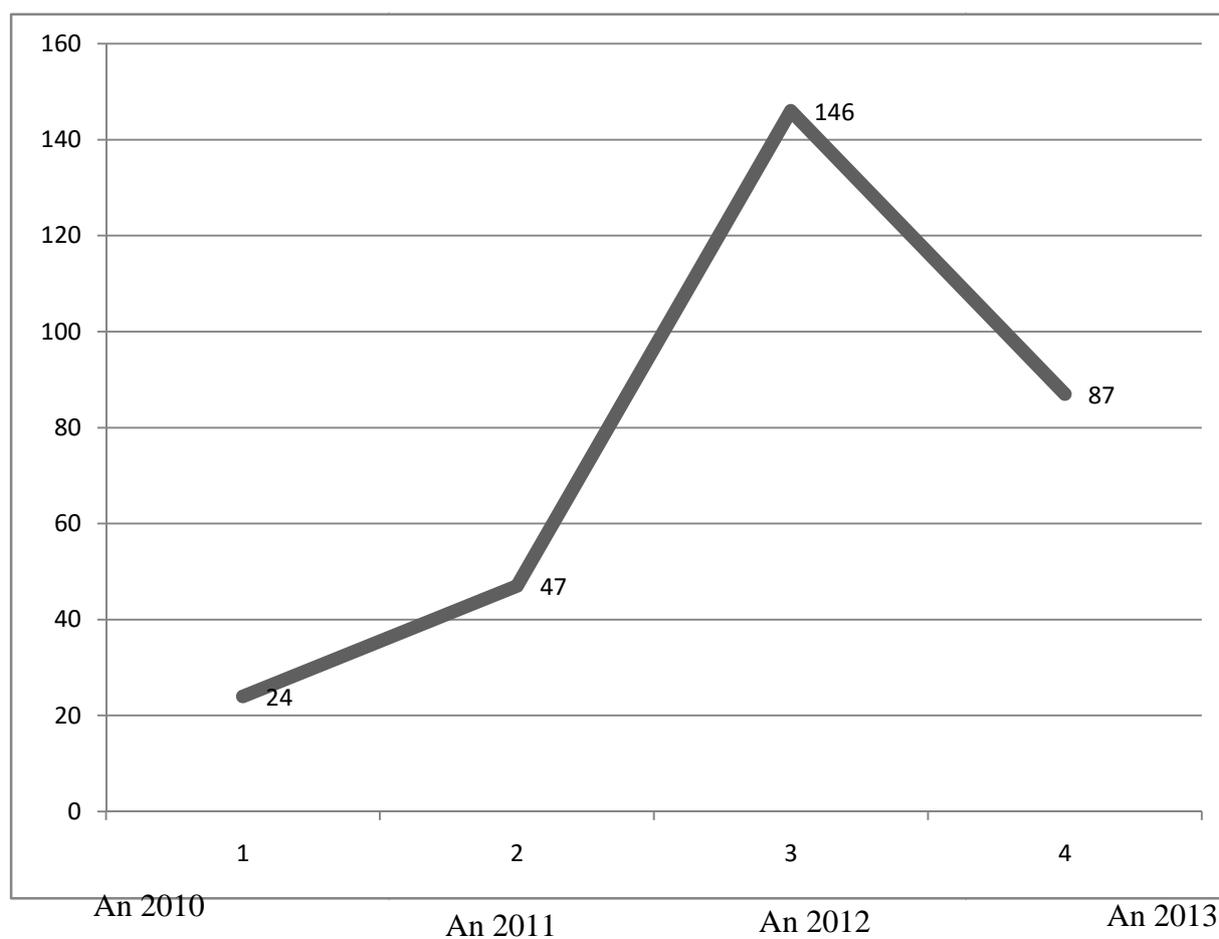


### III. EVOLUTION DE LA SAISINE DE 2010 A 2013

**Tableau 9**

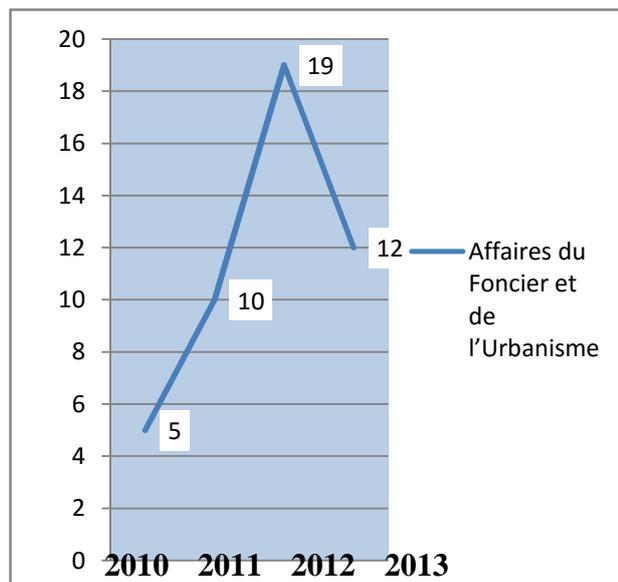
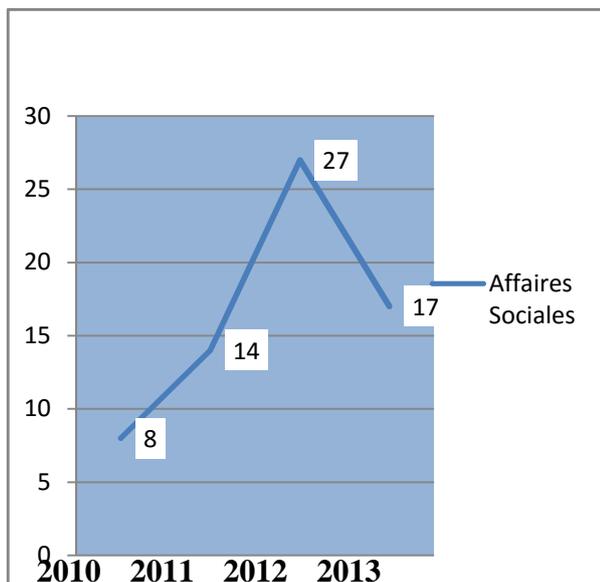
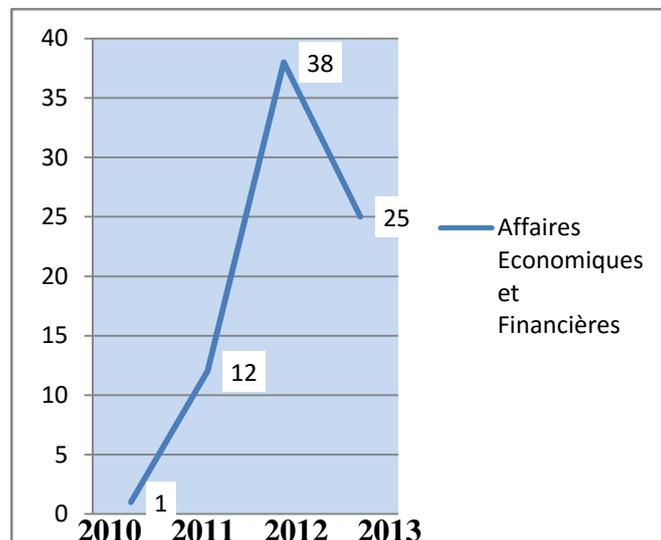
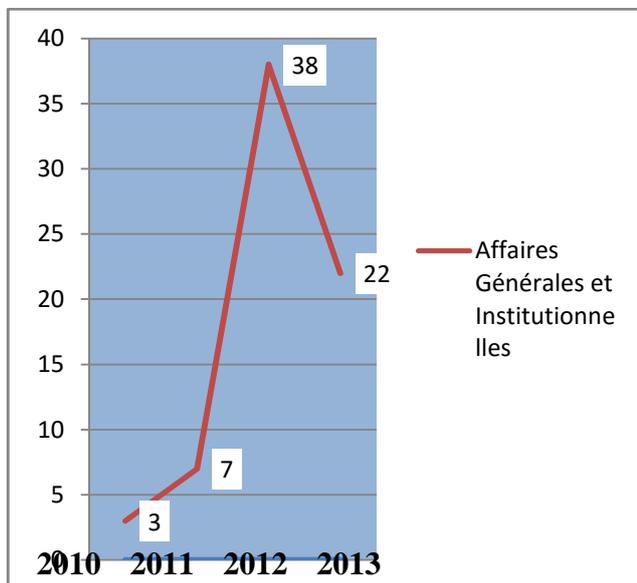
| Année de création | Domaines d'instruction                  |                                     |                   |                                       |  |                     |                 | Total |
|-------------------|---|-------------------------------------|-------------------|---------------------------------------|--|---------------------|-----------------|-------|
|                   | Affaires Générales et Institutionnelles | Affaires Economiques et Financières | Affaires Sociales | Affaires du Foncier et de l'Urbanisme | Affaires des Collectivités territoriales | Affaires Juridiques | Autres demandes |       |
| 2010              | 03                                      | 01                                  | 08                | 05                                    |  | 07                  |                 | 24    |
| 2011              | 7                                       | 12                                  | 14                | 10                                    |  | 1                   | 3               | 47    |
| 2012              | 38                                      | 38                                  | 27                | 19                                    | 9  | 13                  | 2               | 146   |
| 2013              | 22                                      | 25                                  | 17                | 12                                    | 6  | 3                   | 2               | 87    |
| Total             | 67                                      | 75                                  | 58                | 41                                    | 15                                       | 17                  | 7               | 304   |

**Graphique 7 : évolution générale de 2010 à 2013**



## Représentation graphique des évolutions par Domaine

### Graphique 8



### COMMENTAIRE

En 2010 le Médiateur de la république n'a reçu que 24 requêtes, à cause de la situation politique qui prévalait dans le pays. Nous pouvons dire que cette période n'a pas été propice au développement des activités de l'Institution. Mais en 2011, après le retour au calme et la nomination du Médiateur de la République, Monsieur N'Golo COULIBALY, qui a prêté serment le 1<sup>er</sup>



Septembre 2011 devant le Conseil Constitutionnel, beaucoup d'ivoiriens ont commencé à saisir l'Institution.

En 2011, en l'espace de six (6) mois (de juillet au 31 décembre 2011), quarante (40) requérants ont eu recours au Médiateur de la République, pour des plaintes de natures variées. Cette tendance s'est poursuivie en 2012, avec 146 affaires enrôlées. Mais en 2013, l'Institution enregistre 87 requêtes. Cette décroissance peut s'expliquer par deux raisons : d'une part la création d'autres institutions intervenant dans le domaine de la cohésion sociale et d'autre part la méconnaissance de l'Institution par le grand public notamment, ses attributions, ses missions et son mode de saisine,

il convient par ailleurs de relever qu' au cours des quatre années passées, les secteurs des affaires générales et institutionnelles, économiques et financières, sociales et du foncier ont occupé la part la plus importante de l'ensemble des dossiers traités.

#### **IV. QUELQUES CAS SIGNIFICATIFS DE RECLAMATIONS**

##### **A. DOSSIERS CLOS**

- **Dossier n°026/12**

Conflit entre le collectif des Auditeurs et Etudiants de l'Institut National Polytechnique Houphouët – Boigny, Antenne d'Abidjan et le Ministère de l'Enseignement Supérieur suite à la fermeture des locaux de l'Antenne d'Abidjan : la médiation a permis aux Auditeurs en formation continue de reprendre les cours à Abidjan, et aux étudiants en formation initiale d'être intégrés aux effectifs de l'INPHB de Yamoussoukro.

##### **Affaire réussie**



- **Dossier n° 089/12**

Litige entre un ex-président de Conseil d'Administration et sa structure relativement au paiement de son indemnité de séparation contestée par la Direction Générale : la médiation a permis d'aboutir à la signature d'un protocole d'accord en septembre 2013, accordant l'indemnité réclamée par le plaignant.

### **Affaire réussie**

- **Dossier N° 008/12**

Il s'agit d'un litige financier. Dans cette affaire vieille de 14 ans, le requérant D.E.N, Huissier de Justice de son état, réclame le respect des termes du contrat de prestations de services passé le 1<sup>er</sup> Avril 1998 entre son étude et la Mairie d'Adjamé.

Les difficultés rencontrées pour obtenir le paiement des prestations fournies ont amené le requérant à saisir le Médiateur de la République qui a pu convaincre les nouveaux responsables de l'organisme mis en cause, de régler la dette de 5.000.000 (Cinq millions) de francs due à D.E.N.

La résolution définitive de ce problème a fait l'objet d'un courrier adressé au Médiateur de la République par l'autorité de l'organisme mis en cause, en l'occurrence le Maire de la Commune d'Adjamé.

### **Affaire réussie**

## **B. . DOSSIERS CLASSES**

- **Dossier N° 046/13**

Un collectif de résidents d'un site précaire supposé propriété de la SICOGI, dans la commune de Koumassi, a saisi le Médiateur de la République pour solliciter son intervention dans un litige qui oppose ses membres au Maire de ladite Commune.

Les requérants évoquent la situation de ce site qui, en son temps, aurait fait l'objet d'une promesse de lotissement de la part du Maire, en vue d'une attribution aux occupants des lieux moyennant le versement de la somme de 350.000 (Trois cent cinquante mille) francs qu'ils auraient libérée



individuellement . Mais ce lotissement n'aurait pas été fait. Qui plus est, les requérants déclarent être menacés de déguerpissement au motif que le site querellé aurait été cédé à une Société marocaine.

Dans sa réponse à la demande d'avis du Médiateur de la République, le Maire de la Commune de Koumassi, a indiqué que c'est après l'approbation du plan de restructuration du quartier « Houphouet- BOIGNY I et II » par arrêté du Ministre de la Construction, de l'Urbanisme et de l'Habitat, en date du 26 Avril 2006, qu'il a initié cette opération en faveur des populations sur le site.

La structure mise en place, dénommée ''Comité d'Aide à la Restructuration'' (CAR), sert d'interface entre la commune de Koumassi, la population et le Ministère de la Construction. Les habitants du site ont alors été recensés.

Les frais de l'opération s'élevaient à 350.000 francs par personne concernée, ont été versés dans un établissement financier de la place. La somme collectée est gérée uniquement par le Bureau du CAR et non par la Mairie

L'enquête de commodo et incommodo prescrite, a révélé qu'une portion du quartier à restructurer est un domaine privé qui ne saurait être incorporé au projet. Il a donc été demandé à tous ceux qui se trouvaient sur ce site et avaient déjà libéré les droits de la restructuration, de se faire rembourser par le CAR ; ce qui a été fait. Parmi ceux-là, figure d'ailleurs Z.S, le porte-parole du « Collectif des Résidents du site précaire de la Commune de Koumassi ».

Le Maire de la Commune de Koumassi a ajouté que la parcelle dont il s'agit est la propriété de Monsieur Y. K qui en a demandé la viabilisation.

C'est dans cette attente que les résidents du quartier font de la résistance

Le Maire de la Commune de Koumassi estime que, les résidents devraient approcher Monsieur Y. K pour initier des discussions sérieuses avec lui.

Le courrier du Maire a été communiqué aux membres du collectif en les informant que **le dossier était classé sans suite pour réclamation infondée.**



- **Dossier N° 052/13**

Le requérant, G.L.H , Instituteur , demande au Médiateur de la République de lui faire obtenir des remises des reliquats des dettes dues à cinq de ses créanciers. Il leur demande également de lui faire don de la somme de 12.000 francs chacun en guise de frais de transport aller-retour Daloa-Abidjan.

A la Société SODEF dont il est débiteur de la somme de 900.000 francs, il demande de revoir sa créance à la baisse.

Quant à la banque BOA domiciliaire de son salaire, le requérant demande qu'elle lui accorde un prêt de 160.000 francs pour lui permettre de faire face à diverses dépenses.

**Ce dossier a été classé pour incompétence.**

Il a été suggéré au requérant d'approcher ses créanciers pour négocier directement avec eux de nouvelles modalités de remboursement des prêts qu'ils ont bien voulu lui consentir.

**C. . DOSSIERS EN COURS D'INSTRUCTION**

- **Dossier N° 020/13**

Les requérants sont les chefs des cantons Massala et Fèna, divisions territoriales de la Sous-préfecture de Kimbirila-Sud (Département de Samatiguila). Ils mettent en cause le détachement de ladite Sous-préfecture, du ressort territorial du Département d'Odienné et son rattachement à celui du Département de Samatiguila.

Selon les requérants, ce découpage administratif « ne répond à aucun critère sociologique, historique et démographique ».

L'objet de leur requête est donc d'obtenir le rattachement de la Sous-préfecture de Kimbirila-Sud au ressort territorial du Département d'Odienné.

De même, les requérants souhaitent l'ouverture de cette sous-préfecture créée depuis 2005 ,par l'affectation d'un Sous-préfet.



Faisant suite à la demande d'avis du Médiateur de la République, le Ministre d'Etat, Ministre de l'Intérieur et de la Sécurité, a répondu que la requête en question a été transmise à ses Services pour étude.

- **Dossier N° 113 /12**

En date du 10 Octobre 2012, La Société M a sollicité l'intervention du Médiateur de la République pour un litige qui l'oppose à la Direction Régionale du Budget de l'Agneby.

La Société M, dont le mandataire est Monsieur O. A a livré des biens meubles d'une valeur de **18 900 000 FCFA (Dix huit millions neuf cent mille francs CFA)** en date du 10 Février 1982 au Service Départemental de la Construction et l'Urbanisme d'Agboville. Malheureusement, la facture N° 90 du 10 Février 1982, établie à cet effet n'a pas fait l'objet d'un règlement.

C'est pourquoi, il saisit le Médiateur de la République pour une issue favorable à ce litige qui dure depuis 30 ans.

Après une séance de travail avec Monsieur **O. A**, Responsable de la Société M basée à Agboville un courrier a été adressé au mis en cause, pour recueillir son avis sur cette situation.

- **Dossier N° 079 /13**

Par lettre en date du 15 Juillet 2013, Monsieur A. A, ex Cadre à la Société Générale de Banque en Côte d'Ivoire (SGBCI) a sollicité l'intervention du Médiateur de la République, pour le paiement de ses droits, suite à son licenciement intervenu depuis le 06 Février 1992.

Selon de requérant, le 10 Août 2012, après de nombreuses démarches la SGBCI l'a invité à communiquer « ses prétentions » au service Conseil Commis dans le cadre d'un règlement amiable.



Malgré cette démarche, l'ex employeur refuse de lui verser ses droits, Ainsi, il demande réparation du préjudice morale, financier et social qu'il estime à un montant de **519.152.441** (cinq cent dix neuf millions cent cinquante deux mille quatre cent quarante un francs).

Il considère que c'est un licenciement avec préméditation et sans entretien préalable.

Il ne comprend pas cette décision brusque car, en fin Septembre 1991, il a été sacré :

- Meilleur Gérant du District d'Abidjan
- 3è meilleur Gérant sur l'ensemble du réseau de la SGBCI.

Monsieur sollicite le Médiateur de la République pour le règlement amiable de cette affaire qui dure depuis 20 ans.

- **Dossier N° 026/13**

Le requérant DTR, Assistant des PVA à la retraite, est bénéficiaire d'une révision de majoration de sa pension pour famille nombreuse aux termes de l'arrêté N° 11660 /MFPE/DGEP/DPRPPCE du 31 Octobre 2011, de Monsieur le Ministre de la Fonction Publique et de la Réforme Administrative.

L'Arrêté sus-visé précise que l'entrée en jouissance de cette majoration est fixée au 1<sup>er</sup> Octobre 2006. Nonobstant ces dispositions, le requérant dit n'avoir pu obtenir satisfaction auprès des Services de la Caisse Générale de Retraite des Agents de l'Etat /IPS (CGRAE/IPS), malgré toutes les démarches entreprises à cet effet.

Saisi de ce dossier par le Médiateur de la République, le Directeur Général de la CGRAE/IPS n'a pas donné de suite.

Cependant dans un courrier adressé directement au requérant qui l'avait déjà saisi de cette affaire, le Directeur Général précise « que le droit à majoration pour famille nombreuse est prévu par l'article 12 alinéa 4 de la loi n° 62-405 du 07 novembre 1962 portant organisation du régime des pensions civiles ». Le Directeur Général ajoute que « la pension d'ancienneté est majorée de 10% en ce qui concerne les titulaires ayant élevé au moins trois enfants depuis leur



naissance jusqu'à l'âge de 16ans et de 5% par enfant au-delà du troisième » et que cette disposition s'applique au moment de la liquidation des droits à pension du retraité.

En conséquence, les enfants mentionnés par l'arrêté invoqué par le requérant ayant atteint l'âge de 16 ans après le départ de celui-ci à la retraite, ne peuvent être pris en compte dans la détermination du taux de majoration de sa pension.

Toutefois, le Directeur Général de la CGRAE a suggéré au requérant d'introduire un recours gracieux auprès du Conseil d'Administration de la caisse, en vue d'un réexamen de son dossier.

- **Dossier N°11-116/11**

Monsieur D.M. A de nationalité Guinéenne) arrivé en Côte d'Ivoire en **1957** et ex-employé de la **SOTRA (31 ans de service)**, par une requête en date **du 09 Août 2011**, sollicite l'intervention du Médiateur Délégué en vue de l'obtention de la Nationalité Ivoirienne.

A cet effet, l'intéressé a déposé le **25 Août 2003**, un dossier complet auprès des Autorités compétentes qui n'ont jamais réagi malgré diverses démarches effectuées par requérant.

Le Médiateur Délégué a transmis le requête à Monsieur le Ministre d'Etat, Ministre de l'Intérieur par correspondance **S/N°031 du 23 Août 2011**, mais devant son silence, le Médiateur de la République, sur proposition du Médiateur Délégué, vient de **relancer** le Ministre de l'Intérieur par courrier **S/N°183 le 03 Avril 2012 ; l'an 2013** a pris fin, et aucune réponse n'est enregistré de la part de Monsieur le Ministre.





**LES AUTRES ACTIVITES  
NATIONALES ET INTERNATIONALES**



## **I – LES ACTIVITES NATIONALES**

### **1-1- De la gestion quotidienne de l’Institution**

- La gestion du courrier
- Les audiences du Médiateur de la République
- Les activités du service courrier
- Les activités du service informatique

### **1-2- Du renforcement des capacités et des moyens**

- Les ressources humaines
- Le budget de l’Institution
- Les séminaires et sessions de formation des collaborateurs du Médiateur de la République.

## **II –LES ACTIVITES INTERNATIONALES**

- AMP/UEMOA
- AOMA
- AOMF
- IIO



En dehors de la gestion des réclamations qui constituent l'activité essentielle de l'Institution, le Médiateur de la République mène d'autres activités qui peuvent se décliner en deux points :

- Les activités internes,
- Les activités externes.

Les activités nationales prennent en compte d'une part, la gestion quotidienne de l'Institution "Le Médiateur de la République" dont le rôle est essentiel dans le renforcement de la cohésion sociale et d'autres part la revue des moyens humains et financiers mis à la disposition de l'Institution pour réussir sa mission.

Les activités internationales concernent essentiellement les relations avec les organisations internationales de médiation dont le Médiateur de la République est membre.

## **I – LES ACTIVITES NATIONALES**

### **A. LA GESTION QUOTIDIENNE DE L'INSTITUTION**

#### **1. La gestion du courrier**

Le tableau reprend l'évolution du nombre de courriers au cours des deux dernières années (2012 – 2013).

|                          | <b>Courrier « arrivée »</b> |             |              | <b>Courrier « départ »</b> |             |           |
|--------------------------|-----------------------------|-------------|--------------|----------------------------|-------------|-----------|
|                          | <b>2012</b>                 | <b>2013</b> | <b>%</b>     | <b>2012</b>                | <b>2013</b> | <b>%</b>  |
| Requêtes                 | 146                         | 190         | 30,13        | 146                        | 190         | 30,13     |
| Demandes d'aides         | 89                          | 131         | 47,19        | 89                         | 131         | 47,19     |
| Diverses correspondances | 1375                        | 1565        | 13,81        | 775                        | 780         | 0,6       |
| <b>TOTAL</b>             | <b>1610</b>                 | <b>1886</b> | <b>17,14</b> | <b>1010</b>                | <b>1101</b> | <b>9%</b> |



## Tableau de répartition des courriers en 2013

On peut observer une augmentation très nette du nombre de courriers à l'arrivée qui passent de 1610 en 2012 à 1886 en 2013 soit une augmentation de 17,14%.

Le nombre de courriers au départ passe de 1010 à 1101 soit une augmentation de 9% sur la même période.

Les demandes d'aides connaissent une augmentation de 47,19 de 2012 à 2013 en passant de 89 à 131 demandes.

De même les correspondances qui représentent 82,98% du total des courriers reçus en 2013, elles connaissent une augmentation de 13,81 sur la période.

Ces chiffres montrent que, de plus en plus, les populations recourent aux services du Médiateur de la République pour différentes raisons et sont aussi le résultat du nouveau dynamisme impulsé à l'Institution depuis quelques années.

Il faut noter cependant que le nombre de requêtes reçues a connu une baisse de 40% en passant de 146 en 2012 à 87 en 2013.

## 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 2013.

### Tableau de répartition des audiences en 2013

| Qualité                 | nombre     | %          |
|-------------------------|------------|------------|
| Collectifs et syndicats | 20         | 15,62      |
| Personnes morales       | 24         | 18,75      |
| Personnes physiques     | 84         | 65,63      |
| <b>Total</b>            | <b>128</b> | <b>100</b> |

### Tableau de répartition des audiences en 2013



Ce tableau fait ressortir que sur un total de 128, les personnes physiques représentent 65,63% du total, les personnes morales 18,75 % et les collectifs et syndicats 15,62%.

### **3. Les activités du service informatique**

Les activités du service informatique ont tourné principalement autour de deux projets : Le projet E-gouv mis en place par le Gouvernement, et le système Intégré de Gestion Informatique des Requêtes (SIGIR) mis en place par le cabinet DKoder pour le compte du Médiateur de la République.

- Le projet E-gouv

Lancé en 2012 par le gouvernement, ce projet vise à mettre en place une interconnexion via internet sur la plate-forme de l'Etat de Côte d'Ivoire. Il s'agira à terme de relier toutes les administrations et les Institutions du pays entre elles, afin de faciliter les échanges d'informations pour une meilleure qualité du service public. Ce projet comprend un volet formation qui permettra de rendre plus performants les différents services de l'administration. Le projet E-gouv met à la disposition des administrations concernées une partie du matériel notamment le câblage informatique et téléphonique, les coffrets. C'est dans ce même cadre que l'Institution a reçu un matériel complet de vidéo conférence qui a été installé dans la grande salle de Médiation.

A l'heure actuelle quatre sites pilotes ont été mis en place. Il s'agit de la Présidence de la République, du Cabinet du Premier Ministre, et des Ministère de l'Intérieur et de la Justice. Un autocom sera installé pour faciliter les communications entre l'Institution et les autres administrations.

Le matériel informatique de l'Institution répond aux critères du projet E-gouv, mais une fois migré dans le projet, ce matériel deviendra "propriété du Gouvernement" et ne pourra plus recevoir de nouveaux logiciels sans l'autorisation préalable du chef de service informatique de l'Institution. Des mails professionnels seront créés pour chacun des utilisateurs travaillant sur le



réseau. Ceci permettra aux administrations de travailler de manière sécurisée en réduisant les risques de piratages.

- Le Système Intégré de Gestion Informatique des Requêtes (SIGR)

C'est à la suite d'une étude réalisée par le cabinet Dkoder en 2012, qui a proposé un Schéma Directeur Informatique du Médiateur de la République, qu'il a été décidé de mettre en place le SIGIR. Ce projet rentre dans la vision du Médiateur de la République qui s'efforce de renforcer les capacités de l'Institution en la dotant non seulement de moyens adéquats, mais en mettant en place des instruments pouvant lui permettre de relever les défis d'un monde en perpétuelle évolution.

Le Schéma-Directeur va permettre un développement harmonieux efficace des nouvelles technologies de l'Information et de la Communication au sein de l'Institution. Il permettra également d'harmoniser les achats de matériels, de rendre plus efficace leur utilisation et faciliter leur intégration dans le système global de la Gouvernance électronique (e-gouv).

Le SIGIR a pour objet de déployer sur un serveur web, une application qui permettra l'interaction entre tous les acteurs du processus de médiation, avec un suivi professionnel. Le logiciel est le résultat d'un processus participatif car chacun des acteurs a apporté sa contribution à la conception du projet. Ce système permettra de suivre tout dossier de réclamation depuis son arrivée au service courrier jusqu'à la fin de processus de traitement. Les utilisateurs pourront donc suivre toutes les étapes suivies par un dossier donné. Ce logiciel est sécurisé car chaque personne intervenant dans le processus a son code d'accès personnel. Les acteurs ont été formés à l'utilisation du logiciel.

L'application va permettre non seulement l'enregistrement des dossiers de réclamation en cours d'instruction, leur suivi, mais également l'archivage des anciens dossiers.

Le cabinet Dkoder a été chargé de concevoir un nouveau site internet plus dynamique pour l'Institution. Sur ce site, les usagers auront toutes les



informations sur le Médiateur de la République, son mode de saisine, ses attributions. Les usagers pourront directement saisir le Médiateur de la République par internet et recevoir leurs accusés de réception, toutes décisions et divers courriers.

Le SIGIR va faciliter énormément le travail des chargés d'instruction, la gestion des informations, la gestion des données statistiques et la rédaction du rapport annuel d'activités du Médiateur de la République. Son atout majeur est la rapidité, la sérénité et la confidentialité.

Il faut signaler que la mise en place du SIGIR, qui a été d'un coût global de 10.036.142,10FCFA, a été possible grâce au soutien financier de l'Association des Ombudsmen et Médiateurs Francophone (AOMF) qui a mis à disposition la somme de 6800 Euros, (4.471.101,26 F) soit 45% du coût total.

C'est la raison pour laquelle le Médiateur de la République a jugé utile de présenter ledit projet à ses pairs lors du **8<sup>e</sup> congrès de l'AOMF** qui s'est tenu à Dakar du 26 au 29 novembre 2013. De nombreux pays membres de l'AOMF se sont dit intéressés par le logiciel et ont promis de venir à Abidjan lors du lancement officiel du SIGIR prévu pour l'année 2014.

## **B. Du renforcement des capacités et des moyens**

### **1. Les ressources humaines**

En 2013, l'Institution comptait 65 agents. Pour le renforcement des capacités de ce personnel, quatre séminaires de formation ont été organisés avec l'appui du Fonds de Développement de la Formation Professionnelle sur les thèmes suivants :

- La gestion prévisionnelle des emplois qui s'est tenu du 12 au 17 août 2013 et qui a vu la participation de 16 personnes.
- Les techniques rédactionnelles du 18 au 23 août 2013 avec 35 participants.
- L'anglais général du 26 au 30 août 2013 avec 32 participants.
- Savoir-vivre professionnel et notions de protocole du 07 au 11 octobre 2013 avec 27 participants.



Deux membres du personnel ont par ailleurs participé à une formation organisée par l'AGEFOP du 27 au 28 juillet 2013 sur le thème "Bonne Gouvernance, Budget et gestion de la Dette Publique".

## 2. Le budget de l'Institution

Le budget de l'Institution connaît une relative augmentation depuis quelques années

Le tableau ci-dessous montre son évolution de 2012 à 2013.

| <b>Années</b><br><b>Libellés</b> | <b>2012</b> | <b>2013</b>   | <b>% d'augmentation</b> |
|----------------------------------|-------------|---------------|-------------------------|
| Fonctionnement                   | 725.960.936 | 1.289.762.275 | 77,66                   |
| Investissement et Equipement     | 183.557.106 | 20.472.603    | - 99,89                 |
| Total                            | 909.518.042 | 1.310.234.860 | 44,06                   |

### **Budget de l'Institution**

Le budget de fonctionnement a connu une augmentation de 77,66% tandis que le budget d'investissement a vu son niveau baisser de façon drastique.

Globalement le budget a connu une hausse de 44,06% de 2012 à 2013, alors que l'augmentation n'a été que de 25,35 % de 2011 à 2012. Cela montre l'intérêt que l'Institution suscite au niveau du gouvernement, son action en faveur de la cohésion sociale étant plus en plus connue.



## II – LES ACTIVITES INTERNATIONALES

Ces activités ont principalement portées sur les relations avec les Associations des Ombudsman et Médiateurs dont le Médiateur de la République de Côte d’Ivoire est membre. Ce sont :

- l’Association des Ombudsman et Médiateur d’Afrique (AOMA) ;
- l’Association des Médiateurs des Pays membres de l’UEMOA (AMP/UEMOA).
- l’Association des Ombudsman et Médiateurs Francophones (AOMF) ;
- l’Institut International des Ombudsman (IIO).

### A. Les relations avec l’AOMA

L’AOMA est composée des pays africains disposant d’un bureau d’Ombudsman ou de Médiateur. Ce sont au total 40 pays repartis en 6 zones qui sont :

- l’Afrique de l’Ouest,
- l’Afrique Centrale,
- l’Afrique Australe,
- l’Afrique de l’Est,
- l’Océan Indien, et
- l’Afrique du Nord.

L’importance et le nombre de bureaux de Médiateurs ou d’Ombudsman dans chacune de ces zones est très différentes. Toujours est-il que, la zone de l’Afrique de l’Ouest est la plus grande, car elle compte 13 pays qui disposent d’un organe de médiation.

En 2013, le Médiateur de la République de Côte d’Ivoire a participé à trois missions de cette association à savoir :

-la 4<sup>è</sup> réunion du comité Exécutif qui s’est tenue à Luanda (Angola) du 18 au 21 mars 2013 ;



-la 5<sup>e</sup> réunion du comité Exécutif qui s'est tenue à Ouagadougou (Burkina-Faso) du 17 au 22 juin 2013 ; et enfin ;

-le séminaire de formation avancée organisée du 11 au 19 novembre 2013 à Lusaka (Zambie).

### **1. La 4<sup>e</sup> réunion du comité Exécutif qui s'est tenue à Luanda (Angola) du 18 au 21 mars 2013**

Onze pays ont pris part à cette réunion qui s'est tenue au Palais de Justice de Luanda. Ce sont l'Afrique du Sud, l'Angola, le Burkina Faso, la Côte d'Ivoire, le Gabon, l'Ile Maurice, le Mozambique, la Namibie, l'Ouganda, la Tanzanie et la Zambie.

Cette réunion a vu la participation de représentants de l'Union Africaine, de l'Observateur de l'AOMA à l'Union Africaine et du représentant de l'IIO. La délégation ivoirienne était composée de Monsieur Daouda TANON, Directeur de Cabinet (Chef de délégation) et de Monsieur KLA Konan, chef de cabinet du Médiateur délégué des Lagunes I.

La réunion a tourné autour des points suivants :

- les rapports du Président et de la Secrétaire Exécutive,
- les vacances de postes au comité Exécutif,
- la coopération AOMA / UA,
- le choix du pays hôte de la 4<sup>e</sup> Assemblée Générale de l'AOMA,
- le projet d'établissement du siège permanent de l'AOMA dans un autre pays membre,
- le projet de rédaction des nouveaux statuts de l'Association.



Le rapport de la région Afrique de l'Ouest a été présenté par la délégation ivoirienne. Les participants ont été informés que l'AOMA a obtenu un siège d'observateur au niveau de l'Union Africaine.

Le poste de Directeur de l'AORC est toujours vacant et l'intérim est assuré par la Directrice adjointe.

La 4<sup>e</sup> Assemblée Générale de l'AOMA qui devait se tenir au Mali se tiendra certainement au Kenya, si un accord est trouvé avec les nouvelles autorités de ce pays.

L'Assemblée a souhaité que de nouveaux statuts soient rédigés et que la question du siège de l'Association soit définitivement tranchée dans ce texte.

Par ailleurs, le bureau a été informé que le prochain congrès de l'IIO se tiendra en Tanzanie en 2016. En effet, ce pays dispose de réceptifs pouvant abriter une telle réunion qui regroupe près de 200 membres. La Tanzanie, il faut le rappeler est le premier pays africain qui a créé un bureau d'Ombudsman en 1966. La demande d'adhésion de la République de Guinée à l'Association a été acceptée. Un projet de mémorandum d'entente entre l'AOMA et l'IIO est en préparation.

La réunion de l'AORC a vu la présence seulement de 3 membres sur 7. Elle a tourné autour des questions budgétaires et des difficultés que rencontrent le centre qui fonctionne en sous-effectif.

La réunion a arrêté le principe d'organiser des séances de formation avancées en français et en anglais à Lusaka en Zambie avant la fin de 2013.

Enfin, le comité a décidé à l'unanimité de tenir la prochaine réunion du comité Exécutif en juin 2013 à Ouagadougou.

Les délégations ont été reçues en audience par le Président de la République d'Angola M. DOS Santos et par le Président de l'Assemblée Nationale.

## **2. La 5<sup>e</sup> réunion du Comité Exécutif qui s'est tenue à Ouagadougou (Burkina-Faso) du 17 au 22 juin 2013**

Huit pays ont pris part à cette réunion. Il s'agit de l'Afrique du Sud, de l'Angola, du Burkina-Faso, de la Côte d'Ivoire, du Gabon, de l'Ile Maurice, de la Namibie et du Niger. Un représentant de l'IIO a pris part à ces travaux.



La délégation ivoirienne comprenait Monsieur Pannan COULIBALY, Secrétaire Général (Chef de délégation), Mme SANGARE Kadiatou LY, Conseillère Spéciale et Monsieur KLA Konan, chef de cabinet du Médiateur délégué des Lagunes I.

La réunion a porté sur les points suivants :

- le point des activités du Président de l'AOMA ;
- le rapport de la Secrétaire Exécutive ;
- la présentation des rapports des sous-régions ;
- la définition du cadre pour le renforcement de la coopération entre l'AOMA et l'UA.

Dans sa présentation le Président Tjipilica a fait le point de ses missions à l'étranger pour faire connaître l'AOMA. Il a tour à tour visité, l'Ethiopie et le Portugal, et a reçu à Luanda le commissaire des Nations Unies chargé des Droits de l'homme.

La Secrétaire Exécutive, quant à elle, a fait des propositions pour améliorer les performances des réunions du bureau. Elle informe que la 4<sup>e</sup> Assemblée Générale n'aura plus lieu au Kenya mais en fin d'année à Addis-Abeba en Ethiopie. Par ailleurs, la Tanzanie n'abritera plus la prochaine réunion de l'IIO, mais que celle-ci se tiendra plutôt en Thaïlande en 2016. Avec l'adhésion du Niger le nombre de membres de l'AOMA est passé à 39.

Il a été décidé de ne tenir compte que des cotisations des membres à partir 2010, parce qu'il n'a toujours pas été possible de faire un point précis de la situation du compte de l'Association en Lybie à cause de la crise que connaît ce pays. Il a notamment été demandé d'adopter les nouveaux statuts de l'AOMA avant de renforcer les relations avec l'UA.

Les coordonnateurs de trois (3) zones ont présenté leur rapport d'activités ; il s'agit de l'Océan Indien, l'Afrique centrale et de l'Afrique de l'Ouest.

Les délégations ayant pris part à cette réunion ont été reçues en audience par Monsieur Blaise Compaoré, Président du Faso.



La délégation ivoirienne a eu enfin une séance de travail avec le bureau du Médiateur du Faso pour s'inspirer de son expérience en matière d'audiences foraines et de la gestion des réclamations.

### **3. Le séminaire de formation sur les enquêtes systémiques organisée du 11 au 13 novembre 2013 à Lusaka (Zambie)**

Trois collaborateurs du Médiateur de la République ont assisté à ce séminaire. Il s'agit du Secrétaire Général, M. Pannan COULIBALY, du Directeur de Cabinet, M. Daouda TANON et de la Conseillère Spéciale, Mme Sangaré Kadiatou LY.

Le séminaire a été animé par M. André MARIN, Ombudsman de l'Ontario (Canada) et M. Rajenda GUNPUTH, Professeur de droit à l'Université de Maurice.

Cette formation visait à mettre à la disposition des participants des méthodes modernes de gestion des plaintes pour permettre à nos institutions de remplir leur mission de renforcement de la cohésion sociale.

Il s'est agi de montrer comment une institution de médiation doit mener une enquête systémique, comment la planifier, rechercher les preuves et des documents et aboutir à la prise de décision. Des cas pratiques ont servi d'exemple et des exercices ont permis aux participants d'acquérir des méthodes de rédaction de rapport et des techniques d'élaboration de recommandations pour l'amélioration du service public.

Le séminaire a accordé une place importante à la communication qui doit aider à faire connaître l'Ombudsman et vulgariser ses missions auprès des citoyens.

#### **B. Les relations avec l'AMP/UEMOA.**

Cette association regroupe tous les Médiateurs de la République de l'espace UEMOA. A ce jour, sept ( 7 ) pays en sont membres, ce sont : le Bénin, le Burkina-Faso, la Côte d'Ivoire, le Mali, le Niger, le Sénégal et le Togo. Seule la



Guinée Bissau ne dispose pas de bureau de Médiateur de la République à cause de la longue crise politique que ce pays connaît.

Les membres de l'Association, qui a vu le jour en 2008 à Ouagadougou se réunissent plusieurs fois par an pour diverses raisons : Faire avancer les dossiers d'intérêt commun notamment les directives de l'UEMOA, renforcer la coopération entre les différents membres et surtout former les collaborateurs des Médiateurs de la République.

L'AMP/UEMOA aimerait étendre son champ d'intervention dans la résolution des crises politiques que traversent certains de ses pays membres, tels que le Mali, la Guinée Bissau et la Côte d'Ivoire.

Un système de présidence tournante a été adopté. Depuis la création de l'Association, le Médiateur de la République du Bénin, le Professeur Albert Tevoedjré en est le Président.

Trois rencontres importantes ont marqué en 2013 les activités de l'AMP/UEMOA : Les réunions du bureau qui se sont tenues à Niamey (Niger) et à Dakar (Sénégal) et l'Assemblée Générale ordinaire qui s'est tenue à Abidjan (Côte d'Ivoire). Il faut rappeler que les Assemblées Générales sont toujours couplées avec des sessions de formation des collaborateurs des Médiateurs de la République.

Par ailleurs, les Médiateurs de la République ont convenu du principe de rendre une visite de courtoisie au nouveau Président de l'UEMOA à Ouagadougou pour lui présenter le nouveau bureau et surtout remercier son institution pour son appui à l'AMP/UEMOA depuis sa création en 2008. Une telle visite pourrait avoir lieu en 2014.

### **1. Réunion de concertation du bureau de l'AMP/UEMOA à Niamey (Niger) les 26 et 27 février 2013.**

Les délégations des pays suivants ont pris part à la rencontre : Bénin, Burkina-Faso, Côte d'Ivoire, Mali, Niger, Sénégal et Togo La délégation ivoirienne à cette réunion comprenait M. Pannan COULIBALY, Secrétaire Général et Mme Sangaré Kadiatou LY, Conseillère Spéciale. Les délégations des pays suivants



Les questions essentielles abordées ont concerné :

a) Le choix du logo de l'AMP/UEMOA

Le logo retenu a été celui proposé par le cabinet GuiguemdéWend du Burkina-Faso. Les participants ont apporté des amendements au projet de logo proposé pour qu'il soit conforme à la vision des Médiateurs de l'Association.

b) La crise malienne

Elle a occupé une place importante au cours de cette rencontre parce qu'elle concerne tous les pays de la Sous-région Ouest africaine.

Les Médiateurs membres de l'AMP/UEMOA s'étaient rendus dans ce pays en février 2012 pour rencontrer les autorités de l'époque et apporter leur réconfort au peuple malien. Il a été décidé que les Médiateurs du Sénégal, du Burkina-Faso, du Niger et le Président de la CNDH du Togo se rendent à Bamako le 28 février 2013 pour apporter le soutien de l'AMP/UEMOA aux autorités maliennes et les écouter sur leurs sollicitations et attentes vis-à-vis de l'AMP/UEMOA.

c) Date de la prochaine Assemblée Générale de l'Association

Il a été décidé que la prochaine Assemblée Générale de l'Association se tiendra à Abidjan (Côte d'Ivoire) avant la fin de l'année 2013.

Les délégations qui ont pris part à cette rencontre ont été reçues en audience par le Président de la République du Niger, Monsieur Mahamadou Issoufou.



## **2. L'Assemblée Générale Extraordinaire de l'AMP/UEMOA à Abidjan du 10 au 12 septembre 2013**

Cette 3<sup>e</sup> Assemblée Générale Extraordinaire qui s'est tenue au Golf Hôtel d'Abidjan a vu la participation des pays suivants : le Bénin, le Burkina-Faso, la Côte d'Ivoire, le Mali, le Niger, le Togo et le Sénégal.

La cérémonie d'ouverture a été présidée par Mme Henriette Dagri DIABATE, Grande Chancelière de la République de Côte d'Ivoire en présence de M. Francis WODIE, Président du Conseil Constitutionnel, M. Albert AGGREY, Ministre délégué auprès du Président de la République chargé des relations avec les Institutions de la République, M. TiemokoYadé COULIBALY, Vice-Président du Conseil Economique et Social et Mme Marie-Paule BADJO, Présidente de la CNDH de Côte d'Ivoire ainsi que des Ambassadeurs des pays de l'UEMOA accrédités en Côte d'Ivoire.

Cette Assemblée Générale avait pour thème "Quel rôle des Médiateurs dans la gestion des crises de la Sous-région ?".

Le Professeur Albert Tevoedjré, Médiateur de la République du Bénin, Président en exercice de l'AMP/UEMOA qui présidait cette rencontre a rappelé que notre région Ouest Africaine est confrontée à une conjonction de menaces, car elle est depuis quelques années sous l'emprise de crises et de conflits armés. Il a rappelé les crises de la Côte d'Ivoire, du Mali et la Guinée Bissau. M. Tevoedjré pense que le rôle des Médiateurs de l'Association est de rapprocher les parties en conflit dans nos pays pour ramener la paix afin que notre Union avance sur le chemin du développement durable.

Le Professeur Albert Tevoedjré a présenté au cours de cette rencontre, un bilan des activités menées au cours de son mandat. A sa suite, Madame COULIBALY Fatoumata Baldé, représentant le trésorier de l'Association, est intervenue sur le rapport financier qui a fait ressortir, vingt-quatre millions cent soixante-douze mille cent quatre-vingt-sept (24 172 187) francs de dépenses et quarante-sept millions (47 000 000) de francs de recettes dont vingt-deux millions (22 000 000) de francs issus des cotisations et vingt-cinq millions (25 000 000) encaissés au titre des subventions exceptionnelles des présidents des payxs membres.



Elle a précisé que toutes les dépenses ont été exécutées par le Secrétariat Permanent et que les Assemblées Générales ainsi que toutes les sessions de formations et réunions ont été financées par l'UEMOA.

L rapport financier a été approuvé à l'unanimité pour sa clarté et le Mali a été félicité pour sa bonne gestion.

Les médiateurs ayant été invités à poursuivre le plaidoyer auprès de leur Chef d'Etat respectifs pour des subventions exceptionnelles à l'Association, la Côte d'Ivoire s'est engagée à rappeler au Président ivoirien actuel, les 40 millions qu'avait promis son prédécesseur.

Au terme de l'Assemblée Générale, Le Professeur Tevoedjré qui a dirigé l'AMP/UEMOA depuis sa création en 2008, a annoncé la fin prochaine (fin septembre 2013) de son mandat de Médiateur de la République du Bénin soit une année avant terme. Aussi, compte t-il passer le flambeau selon le mode de passation arrêté par les fondateurs, c'est-à-dire dans l'ordre alphabétique.

Le Burkina-Faso abritant déjà le Secrétariat Permanent, ce pays ne peut cumuler les postes de Président et de Secrétaire général. C'est donc le Médiateur de la République de Côte d'Ivoire, M. N'Golo COULIBALY qui a été désigné à l'unanimité, pour présider l'Association pendant deux ans.

Le nouveau bureau est composé comme suit :

- Président : M. N'GOLO COULIBALY, Médiateur de la République de Côte d'Ivoire
- Vice-Président : M. Amadou CHEIFFOU, Médiateur de la République du Niger
- Trésorier : Baba AIDARA, Médiateur de la République du Mali
- Commissaireaux comptes : Pr Serigne DIOP, Médiateur de la République du Sénégal
- Secrétaire Générale : Mme Alima Déborah TRAORE, Médiateur du Faso.

La prochaine réunion du bureau se tiendra à Dakar en marge de la réunion de l'AOMF en novembre 2014. Une réunion du bureau décidera du budget et des programmes d'activités pour l'année 2014. Elle aura probablement lieu à Abidjan Côte d'Ivoire.



Les délégations ont été reçues en audience par M. Alassane OUATTARA Président de la République de Côte d'Ivoire.

**3. Séance de formation des collaborateurs des Médiateurs de la République à Abidjan les 10 et 11 septembre 2013.**

Trois sous thèmes ont été abordés au cours de cette formation :

- **Le rôle des Médiateurs dans le chantier de paix et de sécurité dans la Sous-région ;**
- **Quel rôle des Médiateurs dans la gestion des crises de la Sous-région ?**
- **Le Médiateur de la République, acteur ou spectateur dans la gestion des crises dans la sous-région.**

**a) Le rôle des Médiateurs dans le chantier de paix et de sécurité dans la Sous-région ;**

Ce thème a été développé par M. Anselme SOME , Juriste –expert à l'UEMOA.

La communication était axée sur les nouveaux chantiers de paix et de sécurité et le rôle que les Médiateurs peuvent jouer dans sa mise en œuvre au niveau de l'UEMOA. Le cadre institutionnel juridique et organique a été défini par un comité d'experts commis par le Conseil des Ministres de l'Union en juin 2012.

Les objectifs visés sont :

- le renforcement de la gouvernance politique,
- l'intensification de la lutte contre le terrorisme,
- le renforcement de la sécurité des citoyens et de leurs biens.



L'expert pense que les Médiateurs peuvent jouer un rôle dans la mise en place d'un environnement socio-juridique propice à la paix et à la réconciliation nationale dans l'UEMOA.

Il suggère enfin :

- la mise en place d'une structure chargée d'opérationnaliser la politique, et
- l'élaboration d'un programme opérationnel de la politique.
- La contribution des médiateurs à réformer du secteur de sécurité (RSS).

L'expert estime qu'en plus de leur rôle dans le renforcement de la cohésion sociale dans leur pays respectifs, les Médiateurs de la République pourraient s'investir dans la promotion de la réforme du secteur de la sécurité (RSS) pour prévenir les conflits en Afrique de l'Ouest, car l'armée fait partie des services publics.

Le rôle des Médiateurs de la République pourrait être renforcé pour qu'ils contribuent à une réforme de secteur de la sécurité et plus spécifiquement dans la prévention des crises et des conflits et dans la consolidation de la paix. Ceci passe par un renforcement des capacités des Institutions de Médiation dans des domaines tels que la sociologie des armées, les enjeux de la paix et de la sécurité etc.

#### **b) Quel rôle des Médiateurs dans la gestion des crises de la Sous-région ?**

Ce thème a été présenté par le Colonel Barry, Conseiller Technique du Ministre de la Défense Nationale et des Anciens Combattants du Burkina-Faso.

L'expert pense que les Médiateurs de la République peuvent être des acteurs privilégiés dans le processus de prévention, de gestion et de résolution des conflits et des crises. Il a également présenté les outils techniques et déontologiques qui conditionnent le succès d'une médiation. Il propose, des stratégies de renforcement des Institutions de médiation pour mieux les outiller à désamorcer les conflits, la promotion de la bonne gouvernance et la justice sociale, la mise en place de mécanismes de veille et d'alerte, et la mise à la disposition de ces institutions de ressources suffisantes pour leur fonctionnement.



**c) Le Médiateur de la République, acteur ou spectateur dans la gestion des crises dans la sous-région**

Cette communication a été présentée par le Professeur ACKA Sohaily Felix de la Faculté de Droit de l'Université Félix Houphouët Boigny d'Abidjan.

Il explique que les textes fondateurs des Institutions de Médiation dans les pays de la zone ne prévoient pas de place dans la gestion des conflits de la Sous-région. C'est ce qui explique que l'action des médiateurs n'est pas trop visible. Il pense qu'il faut reformuler les textes pour les adapter si on veut étendre le champ d'intervention des Médiateurs de la République. Il propose la création de médiateurs spécialisés notamment pour les secteurs de sécurité et de la défense, l'élaboration d'un guide de l'action du Médiateur de la République pour la gestion des conflits et crises de la Sous-région.

**4. 3<sup>e</sup> réunion ordinaire du bureau de l'AMP/UEMOA à Dakar le 29 novembre 2013**

C'est en marge de l'Assemblée Générale de l'AOMF, que s'est tenue, le 29 novembre 2013, cette 3<sup>e</sup> réunion du bureau de l'Association. Elle a été présidée par M. Amadou CHEIFFOU, Médiateur de la République du Niger, et Vice-Président de l'AMP/UEMOA, en remplacement du Médiateur de la République N'Golo COULIBALY, qui était indisponible.

Les 6 délégations suivantes ont pris part à cette rencontre : le Bénin, le Burkina-Faso, la Côte d'Ivoire, le Mali, le Niger et le Sénégal.

La délégation ivoirienne était dirigée par M. Pannan Souleymane COULIBALY, Secrétaire Général, qui était accompagné de Mme Sangaré Kadiatou LY, Conseillère Spéciale et de M. Kla Konan, Chef Cabinet du Médiateur délégué Lagunes I.

Cette réunion a été une autre occasion pour les membres de l'Association de faire le point de la coopération entre les pays membres. En effet, les Chefs d'Etat de l'espace UEMOA ont demandé à l'AMP/UEMOA de suivre l'évolution des directives de l'UEMOA, notamment en ce qui concerne, la libre



circulation des biens, des services et des personnes, ainsi que celle relative à l'harmonisation des frais d'inscription dans les universités publiques de l'espace UEMOA. Sur ce dernier point, un séminaire a déjà été organisé à Dakar en 2012. Mais le constat est que ces deux directives qui sont des points de préoccupations pour l'intégration de nos pays tardent à être véritablement appliquées dans les pays membres de l'UEMOA. L'organisation de séminaire sur ces points a été également évoquée.

La réunion s'est également penchée sur le problème du renforcement des capacités des collaborateurs des Médiateurs de la République de l'Association lors des réunions du bureau et des Assemblées Générales. Les participants présentent qu'il faut renforcer les relations des membres avec le Centre de Formation de l'AOMF qui est situé à Rabat au Maroc. La réunion a également abordé la question du budget prévisionnel de l'année 2014 qui sera composé des cotisations des membres, de subvention exceptionnelle des membres, ainsi que de l'appui de l'UEMOA. Une réunion spécifique sera consacrée au budget 2014.

### C. Les relations avec l'AOMF

Les relations entre le Médiateur de la République de Côte d'Ivoire et l'AOMF ont essentiellement portés sur les activités suivantes :

- Le 8<sup>e</sup> congrès de l'AOMF qui s'est tenu à Dakar (Sénégal) du 25 au 28 novembre 2013 ;
- Les sessions de formation de l'Institut de formation de l'AOMF au Maroc ;
- La formation des collaborateurs du Médiateur de la République de Côte d'Ivoire à Abidjan du 29 au 31 octobre 2013.



## 1. Le 8<sup>e</sup> congrès de l'AOMF à Dakar (Sénégal) du 25 au 28 novembre 2013

L'AOMF est un organe du réseau institutionnel de l'Organisation Internationale de la Francophonie (OIF). Son 8<sup>e</sup> congrès s'est tenu à l'hôtel King Palace de Dakar du 25 au 28 novembre 2013 sur le thème principal : "**AOMF, 15 ans de Médiation Institutionnelle et crises**". 27 pays membres ont pris part à cette rencontre ainsi que 7 observateurs et l'Association Francophone des commissions des droits de l'homme.

La cérémonie d'ouverture s'est déroulée en présence du Président Sénégalais son Excellence Macky SALL, et des corps constitués de la République du Sénégal.

La délégation ivoirienne était composée de :M. Pannan COULIBALY, Secrétaire Général du Médiateur de la République de Côte d'Ivoire, Mme Sangaré Kadiatou LY, Conseillère Spéciale et M. KLA Konan, Chef de Cabinet du Médiateur délégué des Lagunes I.

Le congrès, en plénière, a été axé sur sept (7) communications à savoir.

- a) Médiation et crise institutionnelles, présentée par le Pr. Bakacar KANTE de la faculté de droit de l'Université Louis Berger de Saint Louis (Sénégal).

L'orateur a posé la problématique de la crédibilité des Ombudsman et Médiateurs dans la résolution des problèmes. Y-a-t-il une réelle adéquation entre les missions assignées au Médiateur de la République et son véritable rôle dans la société ? Il pense qu'une adaptation des textes s'impose pour que le Médiateur de la République puisse remplir efficacement sa mission et pour que les décisions qu'il prend soient respectées. Le Médiateur de la République doit remplir sa mission tout en évitant tout chevauchement avec les compétences d'autres institutions. Il faut éviter, qu'à force d'étendre son champ d'action, que le Médiateur perde sa crédibilité.



## b) Médiation et crise financière

Ce thème a été Présenté par le Pr Abdoulaye SAKHO, de l'Université Cheick Anta DIOP de DAKAR. Il a basé son intervention sur les expériences de l'intervention du Médiateur de la République du Sénégal dans les relations banque / client en 1992 et de la pratique de la médiation du crédit bancaire en France depuis 2008.

## c) Crise et protection des droits de l'enfant

Ce thème a été Présenté par Mme Ramatoulaye N'Daw DIOUF, Conseillère Spéciale du Président de la République du Sénégal et coordonnatrice de la Cellule d'Appui à la Protection de l'Enfance (CAPE) et par l'expert Kounté KOFFI.

Depuis la réunion de Tirana (Albanie en 2012, les Ombudsman et Médiateurs de la francophonie sont encouragés à se pencher d'avantage sur la protection des droits de l'enfant. L'expérience du Sénégal est très intéressante, la CAPE étant gérée directement par le cabinet du Président de la République.

### Les ateliers

La journée du 27 novembre 2013 a été consacrée à 4 ateliers :

- Le rôle du Médiateur dans l'application des textes internationaux,
- Les défis de la communication des Ombudsmans,
- L'auto-saisine des Médiateurs
- Le rôle des Ombudsman à l'égard des entreprises privées investies d'une mission de service public.



Ces ateliers ont fait l'objet de débats et des recommandations ont été faites pour le renforcement des Institutions de médiation dans l'espace francophone.

Le Pr Serigne DIOP a fait une présentation sur le thème : "l'AOMF : 15 ans : bilan et perspectives". Cet exposé a permis de faire l'historique de l'Association depuis sa création en 1998 à Nouakchott (Mauritanie).

Le 8è congrès marque la fin du mandat de M. Serigne DIOP, Médiateur de la République du Sénégal en tant que Président de l'AOMF. C'est l'Ombudsman du Québec, Mme Saint-Germain qui a pris la relève pour un mandat de deux années.



### **PHOTO DE FAMILLE**

25 -28 Novembre 2013, au King Fahd Palace, DAKAR





**LA DELEGATION IVOIRIENNE**



**UNE VUE DES PARTICIPANTS**



## **2. Les séminaires de l'AOMF**

Deux (2) séminaires ont été organisés au cours de l'année 2013 :

- Formation des collaborateurs du Médiateur de la République de Côte d'Ivoire du 29 au 30 octobre 2013 ;
- Formation sur les droits de l'enfant et l'action des Médiateurs à Rabat (Maroc) du 10 au 12 décembre 2013.

### *a) La formation des collaborateurs du Médiateur de la République de Côte d'Ivoire (Côte d'Ivoire) du 29 au 30 octobre 2013.*

Ce séminaire a été organisé dans le cadre de programme de soutien de l'AOMF aux jeunes institutions et aux institutions en difficulté. Le thème central de la formation était "Les techniques de médiation moderne et traditionnelle". Trente-six (36) personnes provenant de l'Institution, de la CNDH, du PNCS, du Ministère de la justice, et du Ministère chargé des relations avec les Institutions de la République ont pris part à cette formation. Celle-ci comprenait six sous-thèmes qui ont été présentés par une experte canadienne et un expert ivoirien.

- Sous-thème 1 : "Le Médiateur de la République et l'intervention en équité"

Me Cynthia St-Hilaire, Coordonnatrice aux enquêtes, secteur Affaires Administratives, sociales éducatives et culturelles à la Direction des enquêtes en administration publique du Protecteur du Citoyen du Québec a appuyé son intervention sur l'exemple du Québec en apportant des éclairages sur les notions de la légalité, la légitimité raisonnable et l'équité.

Le protecteur du citoyen bénéficie d'une compétence spécifique qui lui permet d'intervenir, formuler un avis, faire des recommandations et établir un rapport sur les situations préjudiciables à un citoyen et découlant d'un acte "simplement



déraisonnable, injuste ou abusif de la part d'un organisme public, ce qui correspond davantage à la recherche de l'équité".

Il existe un lien étroit entre la légalité et l'équité qui s'avère être un outil nécessaire à la saine gestion de l'Etat.

- Sous-thème 2 : "Le mécanisme de règlement des conflits selon le bon sens, les usages et les mœurs"

Ce thème a été développé par le Pr AMOA Urbain, Recteur de l'Université privée Charles Louis de Montesquieu, et Mme St Hilaire.

Le Pr AMOA Urbain a exposé sur les mécanismes de règlement des conflits traditionnels qui s'appuient sur 3 types d'approches et 13 mots clés :

- ✓ La typologie d'approches méthodologiques :
  - 1) approche émotionnelle
  - 2) approche scientifique
  - 3) approche cartésienne.
  
- ✓ Les étapes de procédure (13 mots clé) :

Accueil – écoute – enquête – la palabre – l'analyse – la sanction – la réparation – le pardon – la décision – la réhabilitation – les remerciements – le souci – l'évaluation.

Quant à Mme St Hilaire elle a exposé sur les 7 étapes d'enquête qui se résument comme suit :

- Cerner le problème
- Identifier les causes du conflit
- Formuler une hypothèse de travail
- Etablir la stratégie d'enquête
- Réaliser les enquêtes



- Analyser les données et conclure sur les faits( faire la différence entre "ce qui est allégué" (CQEA) ; ce qui a été (CQAE) et "ce qui devrait être" (CQDE).
- choisir un moyen d'intervention : conciliation ou médiation.

- Sous-thème 3 : "Le mécanisme des alliances interculturelles et parentés à plaisanterie dans la médiation en Côte d'Ivoire".

Selon le Pr AMOA les alliances traditionnelles entre peuples peuvent aider dans la médiation parce qu'elles impliquent un devoir d'ingérence et de médiation dans les conflits entre membres de la communauté des alliés et en recourant au dialogue et à la conciliation dans la résolution des différends et conflits.

Il pense qu'il faut revaloriser les alliances et les adapter aux exigences des sociétés africaines modernes, pour fournir aux décideurs politiques et aux médiateurs des modalités originales d'intervention dans la résolution des conflits que connaît le continent africain. Les traditions africaines regorgent de mécanismes de résolution de conflits qu'il convient de valoriser.

- Sous-thème 4 : "Théorie et pratique de la médiation institutionnelle née du modèle scandinave".

Me St-Hilaire a présenté ici les moyens d'intervention et d'influence des Médiateurs. Le Médiateur doit s'appuyer sur une méthodologie et une communication efficace (écoute). La médiation doit être ouverte et convergente en entretenant avec l'autre partie, des relations fructueuses à long terme, fondées sur l'ouverture, la confiance, l'équité et le respect, en évitant les blocages.

- Sous-thème 5 : "Médiation et communication : lecture du schéma de la communication en Afrique ancienne".

De l'avis du Pr AMOA pense que la parole est un moyen de communication qui donne un sens majeur dans le processus de médiation en Afrique. Le médiateur



doit pouvoir communiquer, parler avec élégance et courtoisie, car la parole est riche de sa mystique et l'outil majeur est l'élégance langagière. La maîtrise de la parole est un instrument indispensable pour le médiateur.

- Sous-thème 6 : "Diplomatie coutumière et médiation, prévention, résolution et transformation des conflits "

Le Pr AMOA souligne que la diplomatie coutumière s'offre comme un système de pensée et une méthode dont les outils majeurs sont :

- 1) La parole ;
- 2) Les alliances interethniques et interculturelles ;
- 3) L'organisation sociale (royautés et chefferies).

La quête du consensus doit être permanente, et il faut pouvoir s'approprier les richesses contenues dans les vestiges du secret des âges, des bois sacrés et de la puissance du Verbe, telle qu'elle se manifeste au pied de l'arbre à palabres.

Les différents thèmes, abordés lors de ce séminaire ont fait l'objet de débats très instructifs pour tous les participants.





Salle de médiation de l'Institution « Le Médiateur de la République de Côte d'Ivoire »



Une vue des experts et des participants



**b) 12<sup>e</sup> session de formation des collaborateurs des Médiateurs membres de l'AOMF Rabat du 10 au 12 décembre 2013**

Ont participé à cette session de formation, les collaborateurs des Médiateurs du Bénin, du Burkina-Faso, de la Côte d'Ivoire, de la Guinée Conakry, de l'Ile Maurice et du Royaume du Maroc.

La délégation ivoirienne était composée de M. Pannan COULIBALY, Secrétaire Général, Daouda TANON, Directeur de Cabinet, Sangaré Kadiatou LY, Conseillère Spéciale et Mme Pulchérie TAPPA, Chef de Cabinet du Médiateur Délégué Lagunes 2.

C'est à la réunion de Tirana (Albanie) qui a e lieu les 23 et 24 octobre 2014, que les membres de l'AOMF ont adopté une résolution mettant l'accent sur 4 axes prioritaires sur la promotion des droits de l'enfant:

- L'élargissement des compétences des Ombudsman pour inclure la protection des mineurs, la promotion des droits de l'enfant et le renforcement de leurs pouvoirs et moyens d'action dans domaine.
- La mise en place dans tous les pays de mécanisme de suivi de la Convention Internationale relative aux Droits de l'Enfant (CIDE).
- Le renforcement de la coopération entre bureaux d'Ombudsman en matière de protection et de promotion des droits de l'enfant ;
- L'adoption des textes nécessaires à la mise en œuvre des droits reconnus dans la CIDE.



Cette session comprenait 12 modules portant notamment sur :

- Les instruments internationaux et régionaux de protection des droits de l'enfant" et leur mise en œuvre ;
- Le rôle du Médiateur/Ombudsman dans la protection des droits de l'enfant ;
- La vulgarisation des Institutions de médiation auprès des enfants ;
- Le traitement des réclamations concernant les enfants.

Il convient de noter que la plupart de nos institutions de médiation de la zone AOMF ne disposent pas de cadre réglementaire leur permettant de traiter les réclamations en rapport avec les enfants et leurs droits.

Les participants pensent que les Médiateurs de la République doivent eux-mêmes faire des plaidoyers et des recommandations pour sensibiliser les différents acteurs concernés sur la problématique de la protection des droits des enfants.

Les bureaux d'Ombudsman sont encouragés à renforcer leur texte créateur pour permettre la création de service dédié au règlement des litiges entre l'administration et les enfants.





## QUATRIEME PARTIE

- **DIFFICULTES**
- **RECOMMANDATIONS**
- **PERSPECTIVES**



## **I. DIFFICULTES**

L'Institution de médiation ivoirienne a la volonté de s'inscrire davantage dans la promotion de la bonne gouvernance ainsi que dans la prévention des conflits pour garantir la cohésion sociale. Son action est cependant entravée par de nombreuses difficultés qui méritent une attention particulière.

On peut relever :

1. La méconnaissance de l'Institution, par les populations ;
2. Les lacunes de la loi organique N° 2007-540 du 1<sup>er</sup> Août 2007 ;
3. L'absence du décret d'application de la loi organique N° 2007-540 du 1<sup>er</sup> Août 2007 ;
4. Le manque de proximité avec les usagers ;
5. 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 ;
6. La sensibilisation insuffisante de l'Administration publique ivoirienne sur les missions du Médiateur de la République ;
7. L'absence de contacts réguliers de collaboration entre les instances du Médiateur de la République et les services de l'Administration ;
8. L'inexistence d'un pouvoir d'injonction au Médiateur de la République.

## **II. RECOMMANDATIONS**

1. Faire du lobbying, pour obtenir la signature du décret d'application de la loi organique N°2007-540 du 1<sup>er</sup> Août 2007, portant attribution, organisation et fonctionnement de l'organe de médiation. Son application effective, assurera l'efficacité des actions du Médiateur de la République ;



2. Renforcer les pouvoirs du Médiateur de la République en, corrigeant les lacunes constatées dans la loi N° 2007-540 du 1<sup>er</sup> Août 2007 et permettre au Médiateur de la République de faire face aux nouveaux défis à relever dans ce monde en mutation.

### **III. PERSPECTIVES**

Le Médiateur de la République s'est engagé dans un vaste chantier de modernisation de l'Institution, **incluant le** renforcement des capacités de ses collaborateurs et **la disponibilité** des moyens matériels et **des** outils indispensables pour accroître leur efficacité.

Ceci ne pourra s'**accomplir** qu'**avec** le recrutement de nouvelles compétences dans différents domaines, une politique avisée de formation **continue** du personnel, la mise en place d'un véritable plan de communication, et **le** redéploiement de son action **surtout** le territoire national, notamment **avec** la création de délégations **régionales**, l'organisation d'audiences foraines **régulières** et **le lancement de toutes autres mesures susceptibles de rapprocher le Médiateur des populations.**

Cette politique donnera une meilleure visibilité à son action **d'envergure pour le** renforcement de la cohésion sociale dans le pays.

L'adoption prochaine du décret d'application de la loi organique **instituant le** Médiateur de la République permettra **l'installation** de l'organigramme **correspondant aux** missions dévolues à l'Institution.

Par ailleurs, le renforcement de la coopération avec les associations d'organes de médiation étrangers **d'une part et les organisations internationales intéressées par les activités du Médiateur d'autre part, facilitera,** également l'échange d'informations, **le partage de** bonnes pratiques et **la mise en œuvre d'initiatives renforçant la cohésion sociale, toutes actions favorisant** la notoriété du Médiateur de la République.

L'élection récente du Médiateur de la République de Côte d'Ivoire **à la tête de** l'Association des Médiateurs des Pays membres de l'UEOMA (AMP/UEMOA)



est **le** signe du retour de notre Institution sur la **scène** internationale, lui **donnant** une autre chance de rayonner, **tout** ceci **entrant** dans la ligne de la nouvelle dynamique impulsée par le Président de la République, son Excellence Alassane Ouattara, qui a permis à notre pays de retrouver sa place de leader dans la Sous-région et en Afrique.

Les années à venir **sont** pleines d'espairs pour notre jeune institution qui retrouve son dynamisme après la léthargie des années de crises.



## CONCLUSION GENERALE

L'année 2013 peut-être caractérisée globalement comme celle du retour progressif à la vie normale, en dépit séquelles de la crise post-électorale que l'on ressent encore à travers quelques soubresauts ça et là. En effet, de nombreux progrès ont été enregistrés au plan politique, économique et sécuritaire mais beaucoup reste encore à faire au plan de la cohésion et de la bonne gouvernance.

Malgré les bons indicateurs macro-économiques et la réalisation de grands travaux d'infrastructures économiques, la vie quotidienne de nos concitoyens reste encore à améliorer. L'on comprend alors pourquoi au cours de cette année 2013 ; le Médiateur de la République a été interpellé par 87 requêtes parmi lesquelles les affaires économiques et financières occupent la place la plus importante avec 25 dossiers de réclamations. Suivis des affaires générales et institutionnelles (22 dossiers). Ces affaires sociales occupent la 3<sup>ème</sup> place avec 17 dossiers. Enfin le foncier et l'urbanisme vaut au 4<sup>ème</sup> rang des préoccupations de nos compatriotes avec 12 dossiers.

L'examen minutieux de ces réclamations dont certaines ont reçu satisfaction contribue à la promotion de la bonne gouvernance retenu comme thème central réflexion pour l'année 2013.

Au plan interne ; le renforcement des capacités du personnel et en matériel s'est poursuivi. L'institution travaille activement à son informatisation pour plus d'efficacité. Un vaste plan stratégique de communication a été mis en œuvre pour faire mieux connaître l'Institution auprès des usagers.

Malgré ces efforts, de nombreuses difficultés restent encore à surmonter notamment l'absence de décret d'application de la loi organique régissant le Médiateur de la République.

Pour plus d'efficacité et pour une action plus coordonnée, il faudrait absolument définir un plan stratégique d'action du Médiateur de la République 2015 – 2017 qui sera la véritable boussole de l'Institution. Ce plan stratégique pourrait intégrer également toutes les recommandations qui ont été formulées au terme de l'année 2013.





**ANNEXES**



# ANNEXE I

CONTRIBUTION DE MONSIEUR N'GOLO COULIBALY,  
MEDIATEUR DE LA REPUBLIQUE A LA 3<sup>ème</sup> A .G DE L'AMP-UEMOA

## « LE ROLE DES MEDIATEURS DANS LA GESTION DES CONFLITS ET CRISES DE LA SOUS-REGION »

Laisser aux peuples plus de liberté et leur offrir une plus grande marge de manœuvre dans le choix de leur évolution, de leur développement, de leur avenir : telle est la leçon tirée du vent de la démocratie soufflant à partir de la chute du mur de Berlin et du désenchantement des pays de l'Europe de l'Est, à l'orée de l'année 1990. Il n'en fallut pas davantage pour ouvrir aux africains la voie à suivre et pour les inviter à repenser la mise place du processus de démocratisation de l'Afrique. L'occasion a été également celle d'une réaffirmation du droit des peuples à disposer d'eux-mêmes, à partir de la prise de conscience de l'obligation qui leur incombe de gérer par eux-mêmes leurs problèmes, y compris ceux nés des revendications démocratiques parfois teintées du recours à la violence.

Au lendemain de la rencontre de la Baule, l'offre de liberté et de démocratie à tous les peuples -notamment les peuples africains- a pu trouver un écho dans la volonté des dirigeants, non seulement d'envisager le développement de l'Afrique dans tous les secteurs, mais aussi et surtout, de devoir et pouvoir gérer par eux-mêmes les crises et les conflits.

Il y a quelques années, Monsieur Kofi Annan, alors Secrétaire Général de l'ONU, faisait le triste constat que depuis plus d'un quart de siècle, les conflits sont devenus « *une plaie dans l'aisselle de l'Afrique* ». Ces conflits peuvent être



liés ou non aux enjeux et revendications du pouvoir. Des hypothèses peuvent être émises.

**Première hypothèse** : la plupart des conflits africains s'enracinent dans la quête du pouvoir et les problèmes subséquents relatifs aux élections (par exemples : Côte d'Ivoire, Mali...). L'Afrique indépendante, avec à peine plus d'un demi siècle d'existence, détient la palme d'or des coups d'Etats -soit 88, dont 33 pour la seule sous-région ouest africaine, avec par exemples : 7 au Nigeria ; 5 au Ghana ; 4 au Burkina-Faso, en Guinée Bissau et au Niger ; 3 au Mali ; 2 en Guinée, au Libéria et au Togo ; 1 en Côte d'Ivoire et en Gambie-. Le Bénin et le Sénégal constituent des exceptions dans ce triste tableau commun révélateur des conflits nés de l'alternance violente au sommet du pouvoir.

**Deuxième hypothèse** : en dehors de la course au pouvoir, les crises et conflits peuvent également résulter de problèmes liés à la coexistence communautaire, qui n'aboutissent pas nécessairement à une alternance violence du pouvoir : problèmes fonciers, problèmes économiques et sociaux, problèmes de frontières, revendications des droits des minorités ou encore problèmes liés au droits et obligations des étrangers (Côte d'Ivoire, Mali, Sénégal-Casamance).

A partir de ces hypothèses, le décor est dressé. Un regard porté sur la plupart des États africains amène à faire le constat que ces sociétés sont fortement marquées par une atmosphère de « haute tension », sociétés dans lesquelles la recherche de cohésion demeure encore un souci majeur. Ainsi, la plupart des États ressemblent à des agrégats, entités contraintes à vivre ensemble et qui, ne ménageant aucun effort pour afficher leurs particularités, s'enferment dans des revendications multiformes.

En conséquence, l'espace politique se trouve transformé en un terrain conflagrant où différentes entités se concurrencent, mettant en péril l'unité nationale au gré des crises et conflits à répétition. Ces crises et conflits, nés dans l'ordre étatique national, sont virtuellement en passe d'internalisation. Bien souvent, ils se



caractérisent par un développement à l'échelle sous-régionale ou/et régionale - voire internationale-, en raison de la multiplicité d'origine des protagonistes, de l'imprécision relative aux belligérants et de la diversité des motivations, - économiques, sociales, ethniques, religieuses ou politiques-.

L'inflation des conflits et crises en Afrique a suscité un intérêt croissant autour de ce véritable fléau à la mesure de la diversité des situations, -aussi nombreuses que contradictoires-, dans lesquelles les médiateurs, investis de la haute responsabilité de délivrer l'Afrique des affres conflictuelles et des horreurs des crises, s'évertuent à rendre compte des dynamiques conflictuelles, de leurs enjeux et implications, de leurs spécificités africaines ainsi que de l'urgence et la nécessité de leur gestion adéquate.

Paradoxalement, alors des instances de médiation institutionnelle ont été créées et tiennent effectivement leur place dans le paysage politique et administratif de la quasi-totalité des Etats de l'Afrique de l'Ouest, le rôle de médiation des conflits et crises semble leur échapper pour être dévolu à des médiateurs identifiés et désignés en fonction d'autres critères. Désormais, la complexité des enjeux expose de plus en plus la médiation à un besoin, -voire une exigence-, de professionnalisation. En l'état actuel, trois options peuvent être identifiées :

**La première** est l'abandon des médiations exclusivement conduites par les Nations Unies en faveur de médiations gérées par les organisations régionales.

**La deuxième** est l'émergence d'un large éventail de nouvelles structures œuvrant pour la paix et son soutien, notamment par le biais de mini-coalitions d'États connues sous le nom d'« amis » ou de « groupes de contact ».

**La troisième** est une croissance du nombre de médiateurs indépendants internationaux, qu'il s'agisse d'organisations privées -(par exemple : la Communauté de Sant'Egidio)- ou/et de personnalités prestigieuses avec leurs propres organisations -(par exemple : l'ex-Président finlandais, Martti Ahtisaari, à la tête de la Conflict Management Initiative ; l'ex-Président Jimmy Carter et le



Carter Center ; l'ex-Secrétaire Général de l'ONU Kofi Annan et sa Fondation)-. Ces différents types de médiateurs peuvent être impliqués à différents moments dans un processus de paix durant plusieurs années.

Les évolutions récentes de la médiation expliquent également la prévalence croissante de négociations hybrides, impliquant soit des organismes officiels - comme l'ONU et l'UA- ou des structures plus souples -(comme au Kenya, où Kofi Annan, sur mandat de l'UA, à la tête d'un groupe d'éminentes personnalités africaines, a oeuvré avec le soutien d'autres acteurs)-. Une stratégie connexe est le choix de l'ONU d'agir avec une personnalité régionale, comme le démontre la nomination de l'ex-Président Olusegun Obasanjo du Nigeria en qualité d'envoyé spécial pour la Région des Grands Lacs ; ou de Lakdar Brahimi pour le cas de la crise actuelle en Syrie...

Les médiateurs ainsi identifiés sont en mesure d'entrer en contact, selon des modalités différentes, avec les parties au conflit, -notamment les acteurs non étatiques armés-, qui peuvent être étiquetés comme « terroristes » par les Etats et/ou les organismes multilatéraux. Leurs différentes caractéristiques font qu'ils possèdent des niveaux d'influence variables. Ils peuvent nouer des relations particulières avec les autres acteurs externes ayant un intérêt ou une influence sur un conflit donné.

Pourtant, les personnes se retrouvant à la tête du processus de médiation sont rarement choisies à la suite d'un raisonnement rationnel. Il s'agit plutôt du résultat obtenu à partir d'une combinaison de requêtes des parties au conflit, d'occasions et opportunités liées aux spécificités du conflit, des capacités et des ressources des médiateurs potentiels en mesure de jouer un rôle dans un conflit donné, et de leur crédibilité auprès des autres membres de la communauté internationale.

Depuis près de deux décennies, la résolution des conflits a été marquée par une croissance spectaculaire du domaine de la médiation et de la diversité sans précédent des médiateurs internationaux, qui peuvent exister parallèlement avec



des médiateurs désignés dans l'ordre interne. Il est ainsi, par exemple, de la Commission Dialogue, Vérité, Réconciliation dont le semble faire double emploi avec celui dévolu au Médiateur de la République : résolution des litige, réconciliation des parties, instauration ou/et restauration de la cohésion sociale et l'unité nationale...

Dans la médiation au service de la gestion des conflits et crises, l'action est d'une articulation contingente et circonstancielle : elle est fortement dépendante de l'indemnisation de chaque conflit. Toutefois, deux options restent communes à l'offre de médiation pour conjurer le mal : l'option anticipatrice et l'option curative. Ainsi, le rôle des médiateurs dans la gestion des conflits et crises procède d'une double approche : d'une part, *les médiateurs et la prévention des conflits et crises (I)* ; d'autre part, *les médiateurs et la résolution des conflits et crises (II)*

## **I. LES MEDIATEURS ET LA PREVENTION DES CONFLITS ET CRISES**

Prévenir les conflits est une préoccupation essentielle dans les sociétés africaines, pour laquelle la médiation se retrouve aussi bien des mécanismes anciens de régulation des rapports sociaux et que dans diplomatie institutionnelle actuelle.

### **I.1.1. La médiation en référence aux mécanismes de normalisation des rapports sociaux**

En Afrique, le médiateur a une existence autant informelle que réservée, connue et reconnue. Les aspirations à la paix obligent à développer des techniques de normalisation, dont l'objectif est d'éviter ou tout au moins de réfréner la survenance de la violence. Cette conception anticipatrice de la fracture sociale a donné naissance à une gamme variée de pratiques dissuasives des conflits, tels que : les alliances à plaisanterie, les mariages inter-claniques, les alliances



matrimoniales étendues, les alliances sacrificielles, la politique des otages, la coopération économique, la danse et le chant, le dialogue.

***Les alliances à plaisanterie*** : la parenté à plaisanterie ou « cousinage africain », est une forme d'alliance fondée sur la plaisanterie, procédant des leçons tirées de la gestion des conflits contemporains, sur la maîtrise et la conscience du rôle de chaque communauté dans les zones de coexistence. Elle est destinée à prévenir ou à atténuer les antagonismes entre ethnies ou entre clans. Cette alliance comporte l'obligation réciproque de se porter assistance et de ne pas attenter à la vie et aux biens de l'autre. Elle permet de briser la glace d'un premier contact entre inconnus, de créer des conditions propices à l'accueil de l'inconnu et de l'ouverture à sa différence et son acceptation.

***Les alliances matrimoniales inter-claniques*** : ils souhaitent et même souvent susciter pour conserver et renforcer les liens entre familles et clans, dans la mesure où les enfants à naître vont perpétuer les liens de sang et la fidélité d'appartenance aux deux familles, aux deux clans. Tout conflit futur ou actuel à naître est ainsi désamorcé et anéanti.

***Les alliances matrimoniales étendues*** : dans l'histoire, les Empereurs du Ghana prenaient par exemple des épouses dans différentes provinces de leur vaste état. Les liens de sang qui résultaient de ces alliances constituaient un ciment entre la famille impériale et les suzerains locaux. Les enfants issus de ces mariages devenaient des relais efficaces du pouvoir central et constituaient d'excellents médiateurs en cas de conflits. On retrouve cette pratique dans les Empires du Mali et dans les nombreux royaumes des 18<sup>ème</sup> et 19<sup>ème</sup> siècles.

***La politique des otages*** : elle consistait pour les souverains à exiger de leurs vassaux que leurs enfants aînés, souvent apparentés à la famille impériale, soient élevés à la cour. Cette pratique visait à s'assurer la fidélité des princes à travers la formation intellectuelle et idéologique reçue. Par exemple : Ille a été



reprise par l'administration coloniale avec l'Ecole des fils de chefs de Gorée au Sénégal.

**Les alliances sacrificielles :** elles trouvent leur justification dans la référence à l'imbrication du spirituel et du temporel et la prévalence au niveau de l'éthique, des croyances et pratiques magico-religieuses. Ces alliances sacrificielles ou pactes de sang sont universellement pratiqués dans les sociétés africaines traditionnelles. Dans la recherche de la paix, l'implication de la sacralité, à travers l'immolation sanglante, réalise la disparition du double formé par la mésestente. En Afrique noire, nombreux sont les peuples qui ont noué des alliances sacrificielles, par exemple, en Côte d'Ivoire : les groupe Abrade et Akye ont en commune d'être « frères », parce qu'ayant en commun le rituel d'un fétiche. La médiation par le spirituel exclut que les frères entrent en conflit...

**La coopération économique :** établissement et le développement économique entre différentes communautés ou états constitue aussi un moyen important de sauvegarde de la paix. L'activité diplomatique soutenue entre les souverains maliens et ceux du Maroc avaient entre autres des mobiles économiques qui concourraient au maintien de la paix.

Soundiata avait si bien compris le rôle des échanges économiques dans l'intégration des peuples de l'empire qu'il venait de fonder, qu'il réservât une place de choix au commerce dans son fameux mot d'ordre « la terre, le commerce et la guerre », qui résumait bien son programme politique. Par exemple : dans le contexte soudano-sahélien caractérisé par l'ouverture des espaces et la facilité de circulation des hommes et des biens, les marchés les foires jouent un rôle essentiel dans le rapprochement des communautés...

**Le chant et la danse :** ils sont vecteurs de messages de paix, de joie, de communion des individus à une même situation. Par exemple : bien que la fonction de griot n'existe pas chez les peuples de la Guinée forestière, son rôle



est dévolu aux artistes-chansonniers, pour magnifier ou dénoncer et critiquer. Tout conflit se termine en apothéose par la danse de la réconciliation...

**Le dialogue** :il réunit les parties en conflit dans divers endroit constituant les espaces de débat public, par exemples : la place du village ; la case des sages ; l'arbre à palabre... Le dialogue requiert le consensus et finit par le pardon autour des noix de cola. Par des périphrases, des métaphores, des proverbes, on convainc l'interlocuteur de sa juste cause. La réconciliation prend place. C'est là où excellent les anciens et les sages. Leur adresse finit par rallier les deux parties et obtenir l'accord ou le pardon...

Ces divers mécanismes traditionnels, promus par le recours à l'interposition de personnes ayant qualité de médiateurs, -envoyés, négociateurs, chef de délégation ou/et de famille-, sont nécessaires à la protection de l'harmonie sociétale. Leur mise en œuvre aboutit au rapprochement des communautés, au raffermissement de la solidarité, au renouvellement de la cohésion sociale, pour prévenir tous conflits.

Aujourd'hui, la médiation de prévention des conflits passe par la prévision des normes et par l'affirmation d'une volonté politique tendant à dissuader et déjouer l'issue armée de la crise.

### **I.1.2. La prévention des conflits par la médiation diplomatique et politique actuelle**

Aujourd'hui, la prévention des conflits par la médiation diplomatique et politique prend appui sur l'existence de divers instruments juridiques et sur la volonté affirmée des gouvernants de promouvoir une politique sécuritaire commune.

Au nombre des instruments juridiques de référence pour la prévention des conflits, figure en bonne place les protocoles de 1999 et 2001. La CEDEAO



s'appuie, en autres, sur ces deux textes pour promouvoir sa politique de médiation qui inspire fortement l'action des médiateurs. Par exemple, s'agissant de la crise en Guinée dont la survenance était perceptible dès la fin de l'année 2006 et au tout début de 2007, cela s'est traduit à la fois par l'intérêt constant marqué par la Commission à travers son Président, Mohamed Ibn Chambas, pour la situation dans ce pays et par le rôle déterminant joué par la CEDEAO pour mobiliser les autres partenaires au sein du GIC-G. Sans minimiser l'importance de l'apport politique de l'UA à travers la présence elle aussi constante à toutes les réunions du GIC-G de l'envoyé spécial du président de la Commission de l'UA, Ibrahima Fall, la CEDEAO était en première ligne et a réalisé un travail préparatoire toujours remarquable.

Le GIC-G s'est distingué des autres groupes de contact existant ou ayant existé dans la région par la fréquence de ses sessions – neuf sessions entre février et fin décembre 2009 -, contre deux ou trois fois par an pour le groupe international de contact pour la Guinée- Bissau par exemple, ainsi que par la force et l'impact de ses prises de position. Cette position laisse se dessiner déjà la volonté politique inscrite dans l'offre de médiation des organisations sous-régionales.

Sur la volonté politique affichée, le cas de la Guinée paraît également significatif et symptomatique de la diplomatie de prévention des conflits qui sous-tend la médiation. En effet, la ligne adoptée par la CEDEAO a su combiner la fermeté sur les principes, notamment le refus systématique de toute prise de pouvoir par coup d'Etat et le réalisme politique autorisant un espace de dialogue constructif avec la junte militaire ainsi que la mobilisation des autres partenaires. Ainsi, dès lors que le chef de la junte a affiché sa volonté de renoncer à ses engagements en septembre, la réaction immédiate du GIC-G sous l'impulsion de la CEDEAO et avec le soutien de l'UA a eu un impact sur la suite des événements. La mise en place rapide de la commission d'enquête au lendemain du massacre du 28 septembre 2009 demandée par la CEDEAO, l'UA et l'ensemble du GIC-G ainsi que la mise en route des sanctions ciblées de l'UA



ont eu un impact décisif sur l'affaiblissement de la junte et les partisans de Dadis Camara.

De ce point de vue, même si, après la tentative de coup d'Etat de 2009, la mission de médiation confiée par la CEDEAO au Président Compaoré fait l'objet d'un jugement moins unanime, il n'en demeure pas moins que le résultat est que le président Compaoré a pu réunir à Ouagadougou Dadis Camara -certes physiquement diminué mais désireux de rentrer à Conakry- et Sékouba Konaté, dans un contexte de tensions fortes au sein de la junte et a su obtenir un accord décisif pour la suite de la transition : l'Accord de Ouagadougou du 10 janvier 2010. C'est cet Accord qui a permis de garantir une transition pacifique sanctionnée par des élections démocratiques au cours de l'année 2010.

La médiation préventive de la crise armée et violente en Guinée fut également l'œuvre du le Président de la Commission de la CEDEAO, qui a pleinement joué son rôle tel que défini le Mécanisme de prévention, de gestion, de règlement de conflits, de maintien de la paix et de la sécurité : par l'envoi des missions d'information et de médiation ; par la nomination de représentants spéciaux ; par la conduite de nombreuses missions à Conakry en février 2007 ou en janvier 2009, au lendemain de la prise du pouvoir par la junte du CNDD ; par l'implication d'autres institutions, y compris les membres du Groupe de sages pour donner l'impulsion nécessaire au Conseil de médiation et de sécurité (CMS) ; par ses relations constantes avec les chefs d'Etat qui exerçaient la présidence tournante de la CEDEAO.

Rompu à l'art de la médiation préventive, le Président de la Commission de la CEDEAO l'a montré dans ses déclarations publiques sur la condamnation des violations des droits de l'Homme par les forces de défense et de sécurité des Etats membres et par sa volonté d'appliquer strictement les sanctions prévues par les Protocoles en cas de rupture de l'ordre constitutionnel.



La Conférence des chefs d'Etat et de gouvernement a généralement adopté les recommandations du CMS elles-mêmes soumises par la Commission, y compris des décisions fortes, comme celles qui ont été prises à l'encontre du CNDD de Dadis Camara en octobre 2009.

Au total, ancienne ou nouvelle, la diplomatie de prévention est un art délicat qui requiert du médiateur la compréhension des interactions entre les parties, l'intervention à temps et l'adhésion du soutien international, la conscience du risque d'impartialité -réelle ou supposée- qui pourrait entraîner son discrédit et sa récusation. Une telle suspicion a conduit le Président Ouattara à contester et rejeter la désignation en 2010 de l'ancien Président du Cap-Vert, José Brito, comme Médiateur de la crise ivoirienne post-électorale, en raison de ses affinités avec l'ancien Président Laurent Gbagbo.

Dans la médiation doit prévaloir, avant tout, l'impartialité dont l'absence pourrait fortement discréditer les médiateurs, dans la prévention aussi bien que dans la résolution des conflits et crises...

**II. LES MEDIATEURS ET LA RESOLUTION DES CONFLITS ET CRISES** Faute de la prévention des conflits et crises, leur survenance met les autorités de l'Etat autant que les parties concernées face à leur obligation commune de devoir en obtenir la résolution, soit par la médiation entre les parties antagonistes, soit par la médiation associant les communautés.

### **I.1. La résolution des conflits par la médiation entre les parties antagonistes**

De manière générale, les conflits armés internes sur le continent africain font l'objet de médiations par des hommes politiques de haut niveau et par « le



haut ». Le recours aux médiateurs devient alors d'une offre non moins indispensable que dans l'hypothèse de la prévention. Non sans risque. En effet, en la matière, le diagnostic peut être bien posé sans que la thérapie choisie ne soit la plus appropriée. En effet, la médiation limitée aux dirigeants ne prend en compte d'un seul aspect de la fracture sociale. Elle est pourtant devenu le modèle de référence de résolution des conflits en Afrique -(par exemples : Congo, Centrafrique)-. De cette option, la médiation de la crise ivoirienne a pu donner l'expérimentation avec le « dialogue direct ».

Dans la crise ivoirienne, le « dialogue direct », mené sous l'autorité du Président Blaise Compaoré, Médiateur de l'UA, la recherche de solution se limitait à des rencontres entre les seuls antagonistes, en l'occurrence : le Gouvernement en place à cette période et la haute direction des « Forces Nouvelles ».

Toutefois, le temps a permis de s'apercevoir de la fragilité de la résolution des conflits à partir des groupes antagonistes organisés. Dans des situations spécifiques de violence de masse où, ni les acteurs et leurs mobiles n'ont été suffisamment et définitivement cernés, ni les enjeux clairement identifiés, la résolution des conflits ne saurait résulter d'une exclusion des tiers impliqués. Par exemple : contre les Accords Politiques de Ouagadougou, des partis politiques s'estimant exclus se sont élevés, de même que des opinions de société civile ivoirienne.

Par le recours à cette offre de médiation fermée de la crise ivoirienne, le processus de résolution mis en oeuvre semble aussi avoir catalysé et favorisé les foyers de la violence liée à des situations spécifiques ultérieures. Il était difficile de trouver par cette médiation une solution à la fois efficace, viable et durable.

Face à ce déficit de capacité, les instances compétentes semblent avoir compris que les accords de paix établis uniquement entre protagonistes officiellement identifiés, -par exemple, les chefs rebelles et chefs de gouvernements-, ne pouvaient aboutir que très difficilement à une paix durable. Le cas de la Côte



d'Ivoire l'illustre à souhait. Les rencontres au sommet entre dirigeants protagonistes n'ont fait que retarder la résolution, tant il est vrai que le recul permet de s'apercevoir que la thérapie ne convenait pas pour le diagnostic posé. Sans doute, de Linas-Marcousis à Lomé, Prétoria, puis Accra, Abidjan et Ouagadougou, il s'agit d' « essayer un médicament ». Mais, le remède qui ne correspond pas au mal peut-il guérir la maladie ? La réponse semble négative...

Aussi a-t-il fallu s'orienter vers une médiation alternative, notamment par l'entremise d'acteurs moins officiels à travers certaines initiatives « par le bas », pour résoudre les conflits en faveur des communautés.

## **II.2. La résolution des conflits par la médiation associant les communautés**

Le conflit noué, surtout lorsqu'il est armé, ne peut trouver sa véritable solution que dans les fondements de la société et la mentalité des individus qui constituent le socle social. Ainsi, dans le processus de résolution de conflits, certains acteurs choisissent d'intervenir au plus près des populations, c'est-à-dire « par le bas ». En effet, à côté des initiatives classiques visant à « éduquer » la base au respect des valeurs démocratiques, une vision constructiviste axée sur les politiques censées produire de la harmonie dans la coexistence pacifique, sociale et sociétale, semble trouver sa place.

Le schéma de pacification, visant les populations en conflit, comprend des politiques et des pratiques teintées d'une vision à la fois libérale, constructiviste et participative. L'expérimentation en a été faite ailleurs en Afrique, -par exemples : au Rwanda, au Congo-. La résolution des conflits par la « pacification de la base » peut également être identifiée dans les mécanismes de résolution mise en œuvre en Afrique de l'ouest. Il s'agit de pratiques qui ont été créditées d'une vocation et d'une valeur internationalisées, sous l'autorité



d'experts internationaux de la paix et avec le soutien de certaines organisations internationales générales -(ONU)- ou régionales et sous-régionales (AU, CEDEAO).

L'idée de base est que, la médiation de crise, pour être effective et efficace, doit être menée de la manière la plus large possible, en intégrant en dehors des protagonistes et belligérants, les différentes couches sociales qui, de manière significative, influencent et sont influencées par la situation de crise ou de conflit. L'action doit donc être élargie et, de manière complémentaire, être tournée vers une médiation moins sélective, une médiation prenant en compte les communautés et les individus.

Il s'agit de reconquérir la paix sociale et l'harmonie des communautés, en esquissant des modes participatifs de gestion des conflits et crises, par l'intégration dans les processus de paix des « *forces vives de la nation* ». Quelques illustrations peuvent être données, inspirées des cas du Bénin, de la Guinée, du Mali et de la Côte d'Ivoire.

**Au Bénin**, une crise sociale et politique est survenue à l'orée de l'année 1990. Pour en sortir, la médiation a été conduite de l'intérieur de l'Etat, par appel à des personnes et personnalités dont la crédibilité, l'intégrité et l'indépendance étaient, -sinon unanimement au moins largement-, acceptée par les parties en présence. Le dialogue engagé, qui était interne au pouvoir et aux communautés nationales, a fait appel « aux forces vives de la nation ».

Ainsi, le conflit armé a pu ainsi être évité, grâce à la médiation conduite avec toute la prudence des autorités religieuses et la conférence nationale souveraine a été le moyen de provoquer l'alternance au pouvoir selon l'ordre du droit. L'acquis béninois, salué comme avancée exemplaire en matière de transition démocratique, a exercé un attrait irrésistible sur d'autres Etats qui, avec plus ou moins de réussite, ont tenté de recourir à la tenue d'une conférence nationale -



souveraine ou non souveraine- comme moyen de médiation nationale en vue de résoudre une crise.

**En guinée**, la crise naît en 2007, suite à la disparition du Président Conté. Les acteurs guinéens contestaient, non seulement aux vellétés de prise de pouvoir de l'armée, mais aussi la légitimité du successeur constitutionnel, alors Président d'une Assemblée Nationale mal élue dont le mandat venait à expiration en juin 2007. La CEDEAO entreprend la médiation de crise sous l'autorité du Président Blaise Compaoré. Celle-ci invite et associe les acteurs politiques et sociaux guinéens des diverses couches, c'est-à-dire les « forces vives de la nation guinéenne » réunis au sein du « Forum des Forces Vives », aux réunions du Groupe international de Contact.

Les modalités de la transition proposées par la CEDEAO correspondaient aux souhaits des acteurs guinéens dans la mesure où l'attitude médiatrice adoptée à l'égard du CNDD, jusqu'au mois de septembre 2009, consistait à entretenir un dialogue permanent avec la junte, dialogue assorti d'exigences. Celles-ci, relatives à l'établissement du calendrier de la transition, ainsi qu'à la non candidature des membres de la junte et du gouvernement, étaient soutenues par les leaders politiques, les responsables des syndicats et les organisations de la société civile.

Toutefois, si le médiateur de la CEDEAO a, sur certains points, suscité quelques réserves -par exemples : attitude favorable à Moussa Dadis Camara, à la possibilité de sa candidature aux élections, et plus tard son accueil sur le territoire Burkinabé-, au lendemain des événements du 28 septembre 2009, les décisions de la CEDEAO, de l'UA et de l'ONU ont marqué la rupture avec la junte. Aussi ont-elles été bien accueillies par les forces vives.

**Au mali**, la médiation de crise a pu être facilité par la courageuse décision d'écarter la junte et d'ouvrir la compétition politique aux seuls civils. Au demeurant, les élections ont connu un dénouement heureux, puisque dès avant la



proclamation des résultats, le candidat vaincu, Soumaïla Cissé, a publiquement reconnu sa défaite et salué la victoire du vainqueur, le Président Ibrahim Boubakar Kéita. Ainsi, « le Mali qui entre dans une nouvelle ère a besoin de tous ses fils et filles pour sa reconstruction dans la paix et la réconciliation ».

**En Côte d'Ivoire**, de Marcoussis à Ouagadougou, la médiation n'a réuni que force entre dirigeants : la rencontre à Linas-Marcoussis a permis de réunir les chefs de partis politiques et dirigeants des forces rebelles en présence ; le dialogue direct a eu pour principal aboutissement la formation d'un gouvernement intégrant les dirigeants des principales forces opposées.

Dans la crise post-électorale, les bons offices du Médiateur Thabo M'Béki, menés pour en vue d'éviter à la Côte d'Ivoire une situation à la kenyane, ont eu l'avantage considérable que d'établir la légitimité de la victoire du Candidat Allasane Ouattara au dépend de son adversaire, Laurent Gbagbo, qui se maintenait au pouvoir après sa défaite. Mais, cette médiation a-t-elle permis de ressouder la fracture sociale, de réconcilier les communautés ? de donner vie à la cohésion sociale ? de permettre le retour à l'unité nationale ? Rien n'est moins sûr ...!

Dans l'ordre national, la médiation entreprise par la Commission Dialogue, Vérité, Réconciliation (CDVR), est le signe par excellence de cette dimension absente dans la résolution médiée de la crise ivoirienne. De cette Commission, les travaux et consultations sont très attendus pour donner la mesure de la réconciliation, de la paix retrouvée, de l'harmonie retrouvée. Après la pluie..., le beau temps... !(?).



## Conclusion

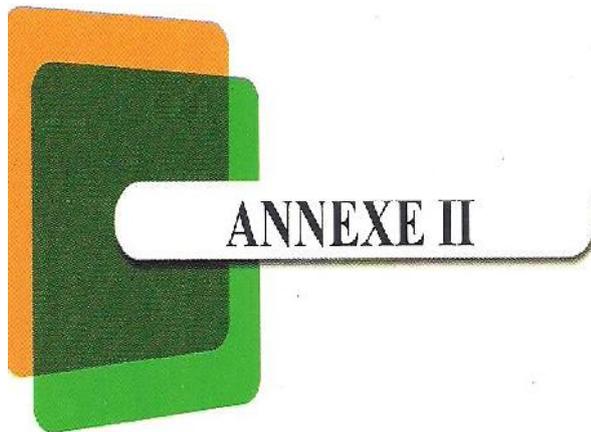
La médiation, comme moyen de gestion des conflits et crises, est à l'ordre du jour. Il n'est de conflit aujourd'hui dont la résolution, n'ait bénéficié des bons offices d'un médiateur généralement désigné une organisation : Organisation internationale, ou organisation régionale/sous-régionale. Ainsi, pour l'avenir, le recours au médiateur devient indispensable pour la gestion des conflits et crises.

Toutefois, s'il est vrai que la médiation a changé d'acteurs, il n'est pas moins vrai que l'issue mitigée des médiations conduit s'interroger sur l'utilité du recours aux « médiateurs de circonstance ». Donc, le profil des médiateurs des crises et conflits reste à être déterminé. Une question centrale pointe : ne faut-il pas penser à investir et mettre en mission les médiateurs de métiers à l'occasion des conflits et crises, soit à prévenir, soit à résoudre ? D'autres questions découlent de cet état des lieux : la médiation, qui a pris le dessus sur les modes de règlements pacifiques des conflits en Afrique, est-elle un phénomène de mode ou une offre de perspectives plus prometteuses en matière de règlements des conflits ? En quoi la médiation est-elle un mode efficace de règlement des conflits et des crises ? Comment expliquer la réussite de certaines médiations et l'échec des autres ? Peut-on à partir des résultats obtenus dans les médiations réussies, appliquer la même méthode à d'autres conflits et crises ? Peut-on, à partir des différentes médiations étudiées, élaborer un cadre théorique pouvant servir à la résolution des conflits et des crises en Afrique ?

Telles sont quelques unes des questions liées aux enjeux de la médiation comme moyen de gestion des conflits et crises. Elles laissent se profiler les perspectives ainsi que les apories auxquelles cette contribution peut confronter.

A chacun sa réponse, pour prolonger la réflexion sur la diplomatie médiatrice...



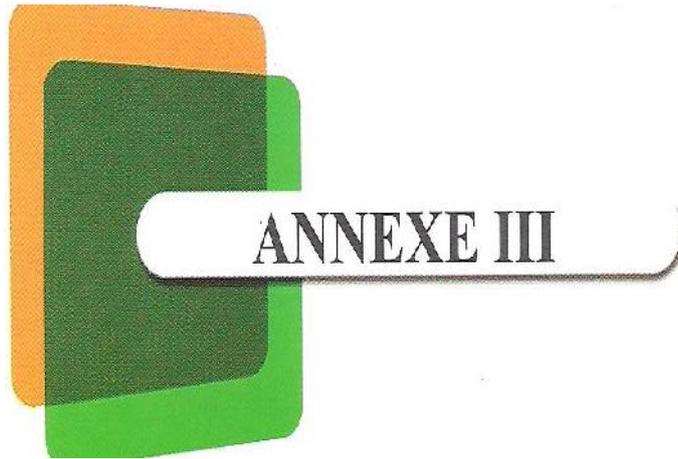


**Tableau DU PERSONNEL DE L'INSTITUTION  
DU MEDiateur DE LA REPUBLIQUE**



| N<br>r | DENOMINATION  | EMPLOYE   |
|--------|---|---|
| I      | <b>Médiateur de la République</b>   | (1)   |
| II     | <b>Secrétariat Général</b><br>- <i>Secrétaire Général</i><br>- <i>chef du Service des Ressources Humaines-Budget –Patrimoine</i><br>- <i>chef du service des finances et de la Comptabilité</i><br>- <i>comptable</i><br>- <i>secrétaires</i><br>- <i>chargé de l'informatique</i><br>- <i>chauffeurs</i><br>- <i>Agents de surface et ménage</i><br>- <i>technicien en électricité</i><br>- <i>technicien en téléphonie</i><br>- <i>autres agents techniques</i> | (1)<br>(1)<br>(1)<br>(1)<br>(5)                             |
| III    | <b>Cabinet</b><br>- <i>Directeur du Cabinet</i><br>- <i>Chef du Cabinet</i><br>- <i>conseiller spéciaux</i><br>- <i>Chef du Secrétariat particulier</i><br>- <i>Chef du Protocole</i><br>- <i>chargé de mission</i><br>- <i>Secrétaires particulières</i><br>- <i>secrétaires</i><br>- <i>service courriers</i><br>- <i>chargé de communication</i>   | (1)<br>(1)<br>(2)<br>(1)<br>(1)<br>(1)<br>(2)<br>(3)<br>(2) |
| III    | <b>Délégations régionales</b><br><b>Médiateurs délégués</b><br><i>Chef de cabinet</i><br><i>Secrétaires particulières</i><br><i>Service courriers</i><br><i>Gardiens</i><br><i>Fille de ménage</i>  | (3)<br>(3)<br>(2)<br>(3)<br>(3)<br>(2)                      |





**ADRESSE  
DU MEDIATEUR DE LA REPUBLIQUE**



## **1. ADRESSE POSTALE**

**28 B.P 1006 Abidjan,  
Boulevard de l'Université  
Près de l'INSAAC**

## **2. DRESSE TELEPHONIKES ET ELECTRONIKES**

**-Par Téléphone: (225) 22 44 21 68 /22 44 21 98**

**-Par FAX: (225) 22 44 21 44**

**-Via internet:**

**- E-mail : mediateur @aviso.ci**

**- Support. [contact@mediateur.ci](mailto:contact@mediateur.ci)**

**- Site web: [www.mediateur-republique.ci](http://www.mediateur-republique.ci)**

## **3. L'ANNEXE AU DEUX PLATEAU (après l'ENA)**

**- Délégation Abidjan Lagunes 1**

**- Délégation Abidjan Lagunes 2**

**- Direction des Affaires Juridiques et des Requêtes**

**- Tél :(225) 22 41 42 62/ 22 41 07 09**

## **4. LA DELEGATION DU ZANZAN**

**- Tél :35 90 52 02**





**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<sup>er</sup> Août 2007)



**Devise : Ecouter-Conseiller-Protéger**

-----RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITES 2013-----

