

République de Côte d'Ivoire



LE MEDiateUR DE LA REPUBLIQUE



Ecouter-Conseiller-Protéger

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITES
2017

REPUBLIQUE DE COTE D'IVOIRE



Union – Discipline – Travail

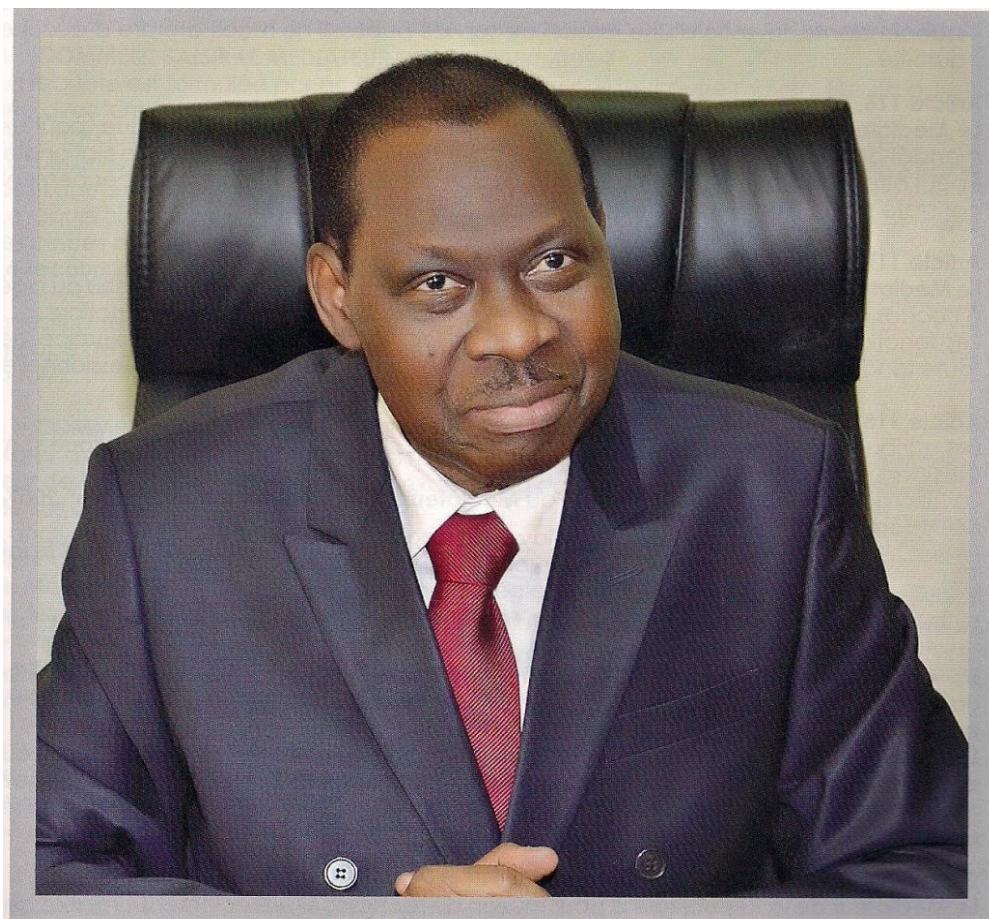
LE MEDiateUR DE LA REPUBLIQUE



Ecouter-Conseiller-Protéger

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITES 2017 AU PRESIDENT DE LA REPUBLIQUE

Ecouter-Conseiller-Protéger



M. N'GOLO COULIBALY

Commandeur de l'Ordre National

MEDIATEUR DE LA REPUBLIQUE

aaa

LE MEDiateur DE LA REPUBLIQUE



REPUBLIQUE DE CÔTE D'IVOIRE

Union – Discipline – Travail



N° _____/MR/CAB/CS-HG

Abidjan, le

à

Monsieur le Président de la République

ABIDJAN

Objet : *Rapport d'activités du Médiateur*

de la République au titre de l'année 2017

Conformément à l'article 20 de la loi organique N° 2007-540 du 1^{er} Août 2007 fixant les attributions, l'organisation et le fonctionnement de l'Organe de médiation dénommé « le Médiateur de la République », j'ai l'honneur de vous présenter **le rapport d'activités de l'année 2017, du Médiateur de la République.**

N'Golo COULIBALY

Commandeur de l'Ordre National

LE LOGO TYPE DU MEDiateur DE LA REPUBLIQUE DE CÔTE D'IVOIRE



Le logo se compose de deux éléments principaux :

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

1- La carte de la Côte d'Ivoire

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

2- Les personnages

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

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

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

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

Ecouter – Conseiller - Protéger

LE MEDiateUR DE LA REPUBLIQUE

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITES 2017



28 BP 1006 Abidjan 28

Tél : (225) 22-44-21-68

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

E-mail: mediateur@aviso.ci

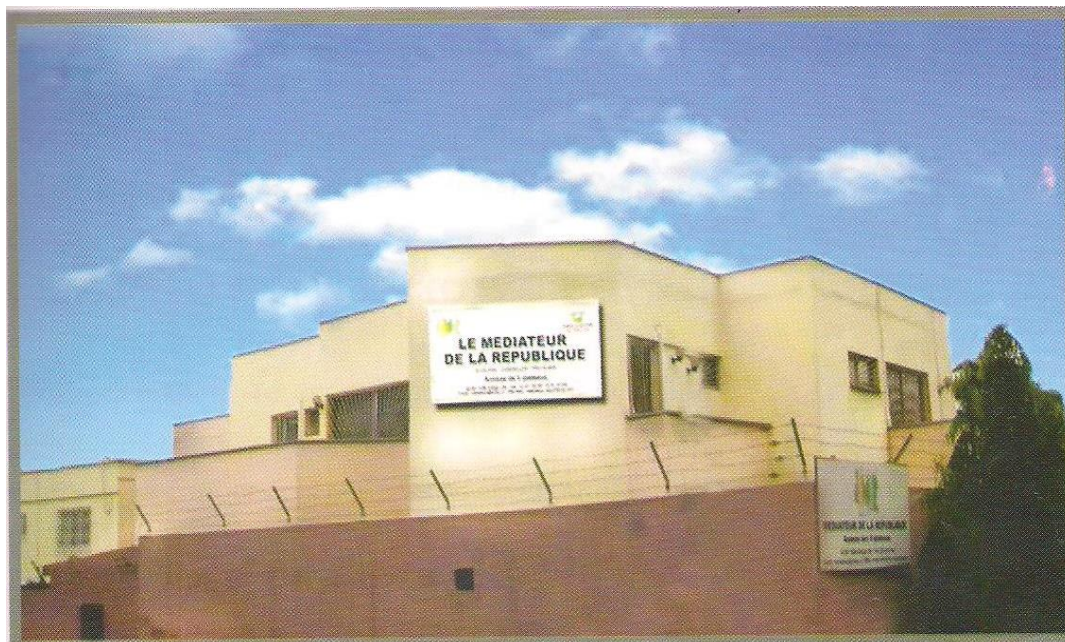
Support.contact@mediateur.ci

Site Web: www.mediateur-republique.ci

Abidjan (Côte d'Ivoire)

LE MEDiateUR DE LA REPUBLIQUE

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITES 2017



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

Support.contact@mediateur.ci

Site Web: www.mediateur-republique.ci

Abidjan (Côte d'Ivoire)

SOMMAIRE

INTRODUCTION GENERALE.....

PREMIERE PARTIE : THEME CENTRAL DE L'ANNEE

« La contribution du Médiateur de la République au règlement des conflits communautaires »

DEUXIEME PARTIE : LA GESTION DES RECLAMATIONS.....

I -Etat des réclamations reçues et traitées en 2017.....

II- Identification et interpellation des mis en cause.....

III- Etat statistique des dossiers des années antérieures.....

IV- Evolution de la saisine de 2013 à 2017.....

V - Quelques cas significatifs de réclamations.....

TROISIEME PARTIE : RECOMMANDATIONS DU MEDiateur DE LA REPUBLIQUE

I- Affaires économiques et financières.....

II- Affaires sociales.....

III- Affaires du foncier, de l'urbanisme et de l'assainissement

IV-Affaires judiciaires.....

QUATRIEME PARTIE : LES AUTRES ACTIVITES DU MEDiateur DE LA REPUBLIQUE.....

I- Les activités nationales.....

II- Les activités internationales.....

CINQUIEME PARTIE : DIFFICULTES, SUGGESTIONS ET PERSPECTIVES.....

.....

CONCLUSION GENERALE.....

ANNEXES

I- Déclaration du Médiateur de la République relative à la mutinerie des militaires et à la grève des fonctionnaires.....

II- Organigramme de l'Institution.....

III- Tableau nominatif des membres du personnel avec les fonctions respectives.....

IV- Textes régissant l'Institution.....

- ~ Articles de la Constitution du 08 novembre 2016
- ~ Loi organique n° 2007-540 du 1^{er} août 2007
- ~ Décret d'application n°2014-737 du 25 novembre 2014
- ~ Arrêté n°001/MR/SG/DAJR du 17 août 2015
- ~ Arrêté N°.....Points focaux

INTRODUCTION GENERALE

Depuis le renforcement du statut juridique de l'Organe de médiation dénommé « Le Médiateur de la République », par sa constitutionnalisation et tous les textes législatifs et réglementaires appropriés, le Président de cette Institution n'a eu pour souci que de procéder à sa pleine mutation en vue de la rendre plus efficace et de l'établir dans les habitudes des usagers.

En effet, un regard dans l'histoire de l'Institution rappelle qu'elle a été créée en 1995 par décret sous la forme d'un simple Organe rattaché à la Présidence de la République. Puis le titre XI de la Constitution de l'An 2000 l'a instituée en « **Autorité administrative indépendante investie d'une mission de service public** » pour lui permettre de répondre aux standards internationaux conformes aux recommandations de l'Institut International de l'Ombudsman (IIO). Cette disposition a été confirmée par la Constitution de l'An 2016.

Dès lors, le Chef de l'Organe de médiation ivoirien a tout mis en œuvre pour obtenir les moyens nécessaires au bon fonctionnement de son Institution. La cadence de la mutation était ainsi enclenchée. A cet égard, le fait notable de l'année 2017, a été l'opération de déconcentration de l'Institution par l'installation, dans une première phase, de six (06) Médiateurs Délégués à Daloa, Dimbokro, Man, Odienné, San-Pédro et Séguéla, chargés de gérer les requêtes émanant des dix-neuf (19) Régions dans les limites de leurs ressorts territoriaux de compétence.

Dans une deuxième phase, la déconcentration concernera l'installation des quatre (04) autres Médiateurs Délégués pour porter à dix (10) le nombre de ces représentants du Médiateur de la République, qui résideront respectivement à Abengourou, Bondoukou, Bouaké et Korhogo. Ils géreront les dossiers de requêtes de huit (08) autres Régions et du District Autonome de Yamoussoukro.

Il convient d'indiquer que les réclamations des résidents des Régions de l'Agnéby-Tiassa, des Grands Ponts, de la Mé et du Sud-Comoé ainsi que du District Autonome d'Abidjan, sont reçues au

siège de l'Institution, sis à Abidjan-Cocody, Boulevard de l'Université.

Ainsi, comme il est aisé de le constater, l'ensemble des trente-une (31) Régions et des deux (02) Districts Autonomes de Côte d'Ivoire, bénéficiera de cette vaste opération de déploiement de personnels de l'Institution, afin que toutes les populations du pays s'approprient cet outil destiné à la protection et à la défense de leurs droits vis à vis de l'Administration.

Après cette entrée en matière, il sied de s'appesantir sur l'objet du sujet qui nous occupe, à savoir le rapport d'activités de l'année 017 dont le plan de présentation est articulé autour de cinq (05) grandes parties.

Le Médiateur ivoirien ne déroge pas à la tradition qu'il s'impose de traiter chaque année un thème central en rapport avec les préoccupations majeures de ses concitoyens. Cette année, j'ai choisi d'entretenir longuement le lecteur sur ma contribution au règlement des conflits communautaires qui ont marqué la vie de la société ivoirienne. Cette démarche fait l'objet de **la première partie** du présent rapport d'activités.

La deuxième partie qui a trait à la gestion proprement dite des réclamations des usagers, se compose de cinq (05) chapitres dont le développement permet au lecteur d'avoir un aperçu synoptique de ce qu'il est donné d'appeler la raison d'être du Médiateur de la République, c'est-à-dire le traitement des dossiers de requêtes dont il est régulièrement saisi. C'est pourquoi, le premier chapitre est consacré à l'état des réclamations reçues et traitées au cours de l'exercice écoulé.

A ce propos, il faut relever que cent soixante-treize (173) dossiers ont fait l'objet de saisines du Médiateur de la République.

Deux (02) autres chapitres font respectivement l'état statistique des dossiers des années antérieures à l'année écoulée et le point de l'évolution de la saisine du Médiateur de la République de 2013 à 2017.

La troisième partie du document présente les recommandations du Médiateur de la République dans les domaines des affaires économiques et financières, des affaires sociales, du foncier et des affaires judiciaires.

Ces recommandations interpellatrices visent à amener les Services publics à tout mettre en œuvre pour améliorer leur fonctionnement sous tous les aspects.

La dimension des activités du Médiateur de la République est plurielle. C'est ce qui caractérise son rôle et sa mission tant sur le plan national qu'international.

D'où la quatrième partie du rapport intitulée « **les autres activités du Médiateur de la République** » qui renseigne utilement le lecteur sur ce sujet pertinent.

La suite logique du contenu du présent rapport d'activités conduit le Médiateur de la République à exposer ses difficultés, faire des suggestions et envisager des perspectives. Ces préoccupations majeures font l'objet de **la cinquième partie** du rapport.

Enfin, le lecteur aura le loisir de trouver annexée à ce rapport, une série de documents qui ont l'avantage de compléter son information entre autres, sur mon appel au calme lancé à l'occasion des mutineries des militaires et de la grève des fonctionnaires qui ont agité le front social.

Telle est la substance du présent rapport d'activités.

Au-delà des acquis encourageants obtenus, le Médiateur de la République reste conscient de la nécessité de maintenir le cap afin de maîtriser les leviers indispensables à la promotion de sa structure, car il s'agit du rayonnement et de la vitalité d'une Institution appelée à évoluer avec son temps, à l'effet de relever les nombreux défis auxquels elle sera confrontée tout au long de l'accomplissement de sa noble mission.

N'Golo COULIBALY
Commandeur de l'Ordre National



PREMIERE PARTIE

LE THEME CENTRAL DE L'ANNEE

**« LA CONTRIBUTION DU MEDiateur DE LA
REPUBLIQUE AU REGLEMENT DES CONFLITS
COMMUNAUTAIRES »**

INTRODUCTION

L'année 2017 a été marquée par de nombreux conflits communautaires dont certains ont été d'une rare violence entraînant de nombreuses pertes en vies humaines, des déplacements internes de populations et provoquant une situation humanitaire désastreuse sans précédent dans notre pays.

Ces conflits communautaires ont non seulement émus les populations ivoiriennes, mais inquiété la communauté internationale qui avait commencé à douter de la capacité de notre pays à réconcilier ses populations déchirées par dix (10) années de crises socio-politique et militaire (2000-2010).

Parmi les nombreux conflits communautaires qui ont émaillé l'année 2017, le Médiateur de la République, Autorité Administrative Indépendante, chargée de veiller à la préservation de la cohésion sociale, à la défense de la vie en communauté, a décidé de consacrer le thème central de réflexion de son rapport annuel d'activités 2017, à **la problématique des conflits communautaires**, à travers l'analyse des trois conflits majeurs, dans le règlement desquels, il s'est largement impliqué. Il s'agit des conflits communautaires de Bouna, d'Azaguié et de M'Bengué.

Cette réflexion qui vise à répondre à une série de questions, sera articulée en quatre (04) parties et débouchera sur des recommandations pour la prévention et la gestion des conflits en général et des conflits communautaires en particulier.

Les questions que l'on peut légitimement se poser, face à l'existence et surtout à la recrudescence des conflits communautaires dans notre société sont les suivantes :

- Quels sont leurs origines, leurs formes et leurs impacts sur la cohésion sociale ?
- Comment prévenir et gérer ces conflits, à défaut de pouvoir empêcher leur survenue ?

- Quelle a été la contribution du Médiateur de la République au règlement des conflits communautaires de l'année 2017 ?

Comme indiqué plus haut, la réflexion autour de ces questions sera articulée en quatre (04) parties et débouchera sur des recommandations et une conclusion générale.

I- **DEFINITIONS DES CONCEPTS ET DU CADRE THEORIQUE DE REFLEXION**

La démarche cartésienne nous invite, dans toutes démarches scientifiques, à définir au préalable les concepts et le cadre théorique de référence.

1.1 **Définitions des concepts**

Trois concepts feront l'objet de définition : le conflit, la communauté et le conflit communautaire.

- Etymologiquement, le mot **conflit** dérive du latin "**conflictus**" qui signifie combat, affrontement, heurts.
- **Un conflit** est donc un désaccord, une opposition, un antagonisme, un combat entre deux ou plusieurs groupes de personnes ou des communautés urbaines ou villageoises à propos d'objets ou de sujets variés.
- **La communauté** est l'ensemble des habitants d'un même lieu ou espace géographique (région, village) ayant des caractéristiques et des intérêts communs, des idéaux et des croyances communes. Cependant, à côté des intérêts communs, subsistent des intérêts particuliers, individuels qui parfois peuvent rentrer en conflit avec d'autres intérêts particuliers ou communs.

Le conflit communautaire sera donc le résultat de la confrontation entre des intérêts particuliers ou encore entre des intérêts particuliers et des intérêts communs.

Ces conflits peuvent être latents ou devenir ouverts et violents lorsque dans une communauté, les intérêts des uns et des autres deviennent antagoniques. Ils débouchent alors sur des conflits communautaires.

1.2 Le cadre théorique de réflexion

Le cadre théorique de référence de notre réflexion est l'approche sociologique qui indique que toute société est soumise aux conflits qui apparaissent comme le **moteur de l'évolution sociale**. En effet, la vie sociale pour se perpétuer, a certes besoin de reproduire ses forces productives (matérielles et humaines) mais aussi de transmettre, par le processus de socialisation, ses valeurs, ses normes et ses croyances (sa culture) aux jeunes générations. Si les membres de la société ont des intérêts communs, ils ont aussi des intérêts individuels et particuliers.

II- LES CONFLITS COMMUNAUTAIRES : ORIGINE ET MANIFESTATION

C'est lorsque les intérêts particuliers s'opposent entre eux ou aux autres intérêts communs que naissent les conflits qui, selon leur intensité, peuvent devenir très violents et déboucher sur des pertes en vies humaines, des dégâts matériels et des déplacements massifs des populations.

Il faut alors ramener la paix et préserver la cohésion sociale indispensable à toute vie en communauté, en procédant au règlement du conflit.

La société évolue donc sur la base du règlement et le dépassement des conflits. Car il n'existe pas de vie sociale sans conflits. L'important est donc de savoir circonscrire les conflits dans des limites tolérables afin d'éviter l'éclatement de la société.

Emile DURKHEIM¹ nous rappelle, fort à propos, que toutes les sociétés vivent avec les tensions et les pressions provoquées par les divisions existantes ou potentielles que sont les disparités de richesses entre les individus, les diversités ethniques et culturelles. Lorsque ces divergences s'accroissent, la cohésion sociale diminue et il se pose alors la question de savoir comment gérer les conflits communautaires pour éviter qu'ils ne deviennent des facteurs de dislocation de la cohésion sociale.

III- CONFLITS COMMUNAUTAIRES ET COHESION SOCIALE

L'hypothèse de réflexion que nous retenons est que les conflits communautaires ont un impact direct sur la cohésion sociale. Mais qu'est-ce qu'est la cohésion sociale ? Qu'est-ce qu'est le conflit communautaire et ses différentes formes ?

3.1 La cohésion sociale

Le sociologue Emile DURKHEIM est celui qui a pour la première fois défini le concept de cohésion sociale dans son ouvrage intitulé "la division du travail social" (1893), comme étant "l'état du bon fonctionnement de la société où s'exprime la solidarité entre les individus et la conscience collective".

Mais comment cette cohésion sociale peut-elle s'effriter ? DURKHEIM rappelle que toutes les sociétés vivent avec des contradictions internes liées aux disparités de richesses entre les individus et les diversités ethniques et culturelles.

Karl MARX dira plus tard que ces contradictions sont liées à l'antagonisme des classes sociales et aux intérêts socio-économiques.

¹Emile DURKHEIM « De la division du travail social », in essai de sociologie, Paris, édition Félix Alcan, 1893

3.2 Les conflits communautaires et leur impact sur la cohésion sociale

L'intensité du conflit communautaire qui se traduit par sa manifestation violente peut provoquer si l'on n'y prend garde, la dislocation de la cohésion sociale par les dégâts qu'il cause.

En effet, généralement, les conflits violents entraînent des pertes en vies humaines, des destructions et des pillages de biens publics ou privés et des déplacements massifs de populations ; toutes choses qui déstabilisent l'organisation sociale et la paix entre les individus et les groupes.

3.3 Les formes des conflits communautaires

Le conflit communautaire peut prendre deux (02) formes principales.

Il peut être **intra-communautaire** lorsqu'il a lieu entre les membres d'une même communauté (cas du conflit de M'Bengué).

Il est **intercommunautaire** lorsqu'il oppose les membres de plusieurs communautés. Ainsi, le conflit de Bouna qui a opposé la communauté Lobi aux communautés Koulango, Peulhs et Malinké est un conflit intercommunautaire alors que le conflit de M'Bengué qui a opposé deux (02) entités de la même communauté Senoufo (Gnénémadala et Katiali) est un conflit **intra-communautaire**.

Les conflits communautaires étant l'un des facteurs de fragilisation de la cohésion sociale dont il est le garant, comment le Médiateur de la République a-t-il contribué au règlement des conflits communautaires de l'année 2017 ?

IV- LA CONTRIBUTION DU MEDiateur DE LA REPUBLIQUE AU REGLEMENT DES CONFLITS COMMUNAUTAIRES

Le Médiateur de la République a contribué au cours de l'année 2017, au règlement de trois (03) conflits communautaires majeurs. Celui de Bouna, d'Azaguié et de M'Bengué.

4.1 Le conflit intercommunautaire de Bouna

a) Origine et manifestations

Parti d'une rixe entre un agriculteur Lobi et un bouvier Peulh, pour cause de dégâts de cultures occasionnés par des bœufs, le conflit communautaire du **16 Mars 2016** de Bouna, s'est rapidement étendu à plusieurs localités et autres communautés de la région du Bounkani, Koulango et Malinké notamment.

Ce conflit a officiellement causé plus de trente (30) morts, de nombreux dégâts et vols de biens privés et des déplacements massifs de populations notamment peulhs, abandonnant ainsi leurs troupeaux de bœufs dont une grande partie a été transférée au Ghana voisin pour y être vendue. Les déplacements massifs de populations et les tueries ont déstabilisé l'organisation sociale et disloquée la cohésion sociale.

Pour ramener le calme et restaurer la cohésion sociale et le vivre ensemble dans la Région, plusieurs missions interministérielles et humanitaires ont été organisées. Le Président de la République, lui-même, s'est rendu le 30 avril 2016 à Bouna pour apporter sa compassion aux victimes et annoncer des poursuites judiciaires contre les présumés auteurs.

Par la même occasion, il a instruit au Médiateur de la République de s'impliquer personnellement dans le règlement de ce conflit grave.

b) La méthodologie de règlement du conflit de Bouna par le Médiateur de la République

Dans le cadre de la gestion de la crise survenue à Bouna, **la première étape de l'intervention du Médiateur de la République** a été l'organisation d'une opération intitulée « les grandes rencontres du Médiateur de la République » du **25 septembre au 02 octobre 2016**. Elle a consisté en des séances d'écoute des différentes communautés ethniques, des Chefs des communautés religieuses, des responsables des services de sécurité, des Associations des

jeunes, des femmes et certains responsables politiques dans le but de collecter un maximum d'information pouvant permettre de déterminer les causes profondes des affrontements intercommunautaires de Mars 2016.

La deuxième étape du processus de règlement du conflit, a été la tenue d'une rencontre avec les différents acteurs autour d'une plate-forme de concertation à Bouna, l'objectif étant d'amener les communautés locales à retrouver les réflexes du vivre ensemble et de la solidarité.

Afin de confirmer la finalisation d'une telle rencontre, une 3^{ème} mission **inter-Institutions** a été effectuée du **31 octobre au 04 novembre 2016**, en vue de faire le suivi de la situation et diagnostiquer l'état de la cohabitation intercommunautaire d'une part, et d'autre part d'apprécier, à la lumière dudit diagnostic, l'opportunité d'une rencontre intercommunautaire autour d'une plate-forme de concertation de haut niveau des fils et filles du Bounkani. Cette rencontre qui s'est finalement tenue du **06 au 08 décembre 2016** a regroupé également les représentants du collectif des Directeurs et Chefs de services de l'administration publique, du collectif des chrétiens, de la communauté musulmane, des victimes de la crise soit environ soixante (60) personnes.

Au terme de cet atelier, un engagement à la cohésion sociale en douze (12) points a été pris par les différentes communautés de la région.

Par ailleurs, des rites de purification de la terre ont été faits sur trois (03) sites différents par les membres de la cour royale, la communauté chrétienne et musulmane.

A la clôture de l'atelier, le Médiateur de la République a lancé un appel solennel aux populations de Bouna et aux ivoiriens, pour la consolidation de la paix et de la cohésion sociale.

Les travaux de cet atelier ont également permis d'identifier plusieurs obstacles endogènes et exogènes à la cohésion sociale, d'adopter un plan d'actions articulé autour des douze (12) engagements

communautaires pris et d'installer un **comité local de suivi-évaluation** dudit plan.

Sept mois après cet atelier, une 4^{ème} mission de suivi-évaluation a été organisée du 06 au 14 octobre 2016 pour faire le point de la mise en œuvre des douze (12) engagements, du plan d'actions et du fonctionnement du comité local de suivi.

Enfin, dans la continuité des actions visant au renforcement des capacités, à la consolidation de la paix et de la cohésion sociale et surtout la pérennisation des outils de prévention, de gestion des conflits et du développement local, il serait impératif de fournir aux membres du comité de suivi et aux différents acteurs locaux, des instruments et techniques adéquats pour prévenir les conflits et intervenir de manière efficiente et préventive dans la construction d'un environnement socio-politique apaisé.

A cet effet, une 5^{ème} mission est prévue à Bouna en 2018 avec l'appui financier de l'UNFPA dans le cadre d'un atelier de formation.

Au regard de tout ce qui précède, l'on peut dire que le Médiateur de la République a pleinement contribué au règlement du conflit intercommunautaire de Bouna par son action personnelle.

Aussi a-t-il participé à la consolidation des actions conduites sur le terrain par les autres partenaires que sont la Section des droits de l'Homme de l'ONUCI, le Ministère de la Solidarité, de la Cohésion Sociale et de l'Indemnisation des Victimes, la Commission Nationale des Droits de l'Homme de Côte d'Ivoire (CNDHCI) et les organismes de la société civile (Search for Common Ground, SMET.J).

4.2 Le conflit intercommunautaire d'Azaguié

Le 15 mars 2017, la localité d'Azaguié située dans le département d'Agboville, a connu un violent conflit intercommunautaire causant un mort, de nombreux blessés, un déplacement massif de populations et la fermeture complète du marché de fruits et légumes, caractéristique du carrefour d'Azaguié.

a) Origine du conflit

Ce conflit qui est né à la suite d'une dispute entre deux jeunes, un Abey et un Malinké, à propos d'une jeune fille Abbey, s'est rapidement étendu à l'ensemble des membres de ces deux communautés qui coexistent en bons termes depuis de nombreuses années.

En vue de ramener le calme dans la localité, les autorités administratives locales et le gouvernement ont mis en place un dispositif de sécurité renforcé et entrepris des échanges avec les différents protagonistes du conflit.

b) Méthode de règlement du conflit

En soutien à ces actions gouvernementales, le Médiateur de la République a initié une mission d'écoute et de conciliation du 21 au 22 mars 2017, afin d'identifier les causes profondes du conflit et de reconstituer les liens sociaux brisés, mais surtout, ramener la cohésion sociale et le vivre ensemble dans la localité.

Cette mission d'écoute et de conciliation a permis de rencontrer et d'échanger avec les populations, les familles des victimes, les communautés locales et des sachants.

Au terme de cette mission, la grande majorité des populations a décidé d'entamer un processus de réconciliation sur la base de recommandations adoptées par elle, puis un comité local de suivi de la mise en œuvre de ces recommandations a été mis en place.

Le Chef de la délégation du Médiateur de la République a profité de cette occasion pour sensibiliser les populations au pardon, à la tolérance et à la nécessité du vivre ensemble quelles que soient leurs divergences.

c) Le suivi-évaluation

Sept (07) mois après la mission d'écoute et de réconciliation, le Médiateur de la République, au regard de certains indices révélateurs d'atteinte à la cohésion sociale sur le terrain (marché du corridor toujours fermé) est retourné dans la localité du **23 au 25**

octobre 2017, aux fins de procéder au **suivi-évaluation de l'état de la cohésion sociale et de la mise en œuvre des recommandations adoptées** lors de la mission d'écoute et de réconciliation.

L'objectif de cette mission était de relever les progrès réalisés d'une part et d'identifier les difficultés et les points à améliorer d'autre part.

4.3 Le conflit intra-communautaire de M'Bengué

L'Institution "Le Médiateur de la République" a été saisie le **27 février 2017** d'une requête formulée par le Chef du quartier Gnénémadala de M'Bengué faisant cas d'actes de violences survenues à Kpala (Sous-Préfecture de Katiali).

Ces actes de violence consécutifs à un conflit foncier opposant le village de Katiali au quartier Gnénémadala ont entraîné des blessés, des destructions de campements, de greniers et de biens privés mais aussi un déplacement massif des populations de Gnénémadala qui étaient installées sur la parcelle cultivable de Kpala.

a) Origine du conflit

Ce conflit foncier est né à la suite du refus de certains agriculteurs de Gnénémadala installés sur la parcelle de Kpala, de verser des droits sur la terre (Tardan) au village de Katiali.

En effet, ces agriculteurs de Gnénémadala au nombre de douze (12) personnes justifient leur refus de payer le Tardan en arguant qu'ils seraient les propriétaires véritables de la parcelle de Kpala.

Ils ne comprennent donc pas, pourquoi Katiali leur imposerait de payer des droits sur des terres qu'ils estiment leur appartenir.

En réaction à ce refus de s'exécuter, les habitants du village de Katiali qui estiment être les vrais propriétaires des terres cultivables de Kpala, ont entrepris de chasser par la force les ressortissants de Gnénémadala, en détruisant leurs biens (récoltes et campements).

Les autorités administratives locales, saisis du dossier ont engagé des actions aux fins de trouver une solution définitive à ce conflit qui durait depuis quatre(4) ans.

Au regard des violences constatées et de la situation toujours sensible sur le terrain, le Médiateur de la République a décidé de s'impliquer dans le règlement de ce conflit foncier dont l'impact négatif sur la paix et la cohésion sociale dans la localité, était perceptible.

b) Méthode de règlement du conflit par le Médiateur de la République

Dans le but d'aider à comprendre les raisons profondes et les contours de ce conflit foncier et surtout d'exhorter les populations au maintien de la paix et de la cohésion sociale, une 1^{ère} mission de l'Institution s'est rendue à M'Bengué et Katiali du **03 au avril 2017** à l'effet d'échanger et tenir des séances d'écoutes avec les autorités préfectorales, les communautés en conflit et toutes personnes ressources.

Cette mission a permis de rencontrer et d'écouter à M'Bengué le Corps Préfectoral, le commandant de la Brigade de gendarmerie, le Chef de canton, le Chef de village de M'Bengué et ses notables, les habitants du quartier Gnénémadala.

A Katiali, des échanges ont également eu lieu avec le Sous-préfet, le Chef du village et les populations locales.

Au terme de cette phase d'écoute, il n'a pas été possible d'identifier les vrais propriétaires des parcelles de Kpala, du fait de l'absence de documents écrits et de sachants faisant autorité en la matière. Il a été donc recommandé d'envisager une 2^{ème} mission qui s'est déroulée du **08 au 13 mai 2017**.

Cette deuxième mission de négociation a permis de rapprocher les deux parties en conflit par la signature d'un procès-verbal de conciliation matérialisé par dix (10) points d'accord dont le principal est le retour sans conditions des déguerpis de Gnénémadala dans leurs campements de Kpala, en attendant de trouver plus tard une solution définitive à la question de propriété

de cette parcelle cultivable litigieuse. Un comité de suivi local a également été mis en place.

Après plusieurs mois, une 3^{ème} mission de suivi-évaluation de la situation de la cohésion sociale entre M'Bengué et Katiali a été organisée du **17 au 22 décembre 2017**. Les objectifs spécifiques de cette mission de suivi-évaluation étaient les suivants :

- Evaluer la mise en œuvre des recommandations issues du procès-verbal de conciliation ;
- Faire l'état des lieux des rapports entre les différentes communautés ;
- Vérifier in situ le retour effectif des populations précédemment déguerpis de Kpala ;
- Encourager les différentes communautés précédemment en conflit à la préservation d'un climat de paix.

Au terme de cette 3^{ème} mission, le conflit foncier entre M'Bengué et Katiali a été maîtrisé et la cohésion sociale se renforce progressivement. La question cruciale de la propriété terrienne reste cependant en suspens et ne pourra être réglée définitivement que par la délimitation des terroirs villageois, par le gouvernement dans le cadre de la mise en œuvre de la loi sur le foncier rural.

CONCLUSION

Au terme de notre analyse des conflits communautaires de l'année 2017, les points suivants pourraient être retenus :

- Les conflits communautaires de par leur récurrence et leur violence croissantes devraient retenir l'attention de la communauté nationale ;
- En sa qualité de garant de la cohésion sociale, le Médiateur de la République, s'est pleinement engagé dans le règlement des conflits communautaires au cours de l'année 2017 et a défini clairement une méthodologie efficace de règlement de ces conflits qu'il va falloir conforter par la formation des membres des comités locaux de suivi et les autres acteurs

communautaires afin de renforcer leurs capacités de gestion et de prévention des conflits. Il s'agit pour le Médiateur de la République de transférer des compétences aux acteurs du terrain afin d'en faire des partenaires locaux pour la gestion et la prévention des conflits de toute nature.



DEUXIEME PARTIE

LA GESTION DES DOSSIERS DE RECLAMATION

La gestion des réclamations constitue le cœur de métier du Médiateur de la République. En effet, dans le cadre de ses attributions, celui-ci reçoit et traite les réclamations des usagers mettant principalement en cause les administrations publiques. En outre, ses interventions portent sur le règlement de conflits intra ou intercommunautaires, conformément à sa mission de préservation de la cohésion sociale.

Cette partie du rapport qui vise à rendre compte de la gestion des réclamations au cours de l'année 2017, portera sur les points suivants :

- Etat des réclamations réceptionnées et traitées au cours de l'année 2017 ;
- Identification et interpellation des mis en cause ;
- Etat statistique des dossiers des années antérieures ;
- Evolution de la saisine de l'Institution de 2013 à 2017 ;
- Quelques cas significatifs.

I. ETAT DES RECLAMATIONS RECUES ET TRAITEES EN 2017

L'Institution de médiation ivoirienne a réceptionné, au cours de l'année 2017, un total de **cent soixante-treize (173)** nouveaux dossiers de réclamations dont **cent-douze (112)** au siège et **soixante-un (61)** issus des Délégations de Daloa, de Dimbokro, de Man, d'Odienné, de San-Pédro, de Séguéla et de Bondoukou.

Il s'agira ici de présenter :

- Les statistiques des dossiers réceptionnés en 2017 ;
- La répartition des réclamations selon le statut des requérants ;
- La répartition des réclamations selon le genre.

A- STATISTIQUES DES RECLAMATIONS RECUES EN 2017

Ces statistiques seront présentées par domaine, selon le lieu d'enrôlement et selon l'état de traitement des réclamations.

A-1- Répartition des réclamations par domaine

Les **cent soixante-treize (173)** dossiers de réclamations de l'année 2017 sont répartis en sept (7) grands domaines comme suit :

- **Affaires générales et institutionnelles** : dysfonctionnements de l'Administration, conflits de chefferie, demandes de rattachement à une circonscription administrative.
- **Affaires économiques et financières** : Règlement de factures ou demandes d'indemnisation par l'Etat ou les Collectivités publiques ou privées.
- **Affaires sociales** : Paiement de droits de licenciement, de pension, recrutement à la fonction publique, mutation ou maintien dans une fonction, classification dans une catégorie indiciaire, etc.
- **Affaires du foncier et de l'urbanisme** : Litiges fonciers impliquant des communautés ou des personnes physiques, expropriation, questions d'urbanisme et d'assainissement.
- **Affaires des collectivités territoriales** : Litiges mettant en cause des collectivités territoriales : communes, conseils régionaux, districts.
- **Affaires judiciaires** : Litiges pendants devant une juridiction ou ayant fait l'objet d'un jugement définitif.
- **Autres demandes** : Affaires ne relevant d'aucune des catégories indiquées ci-dessus.

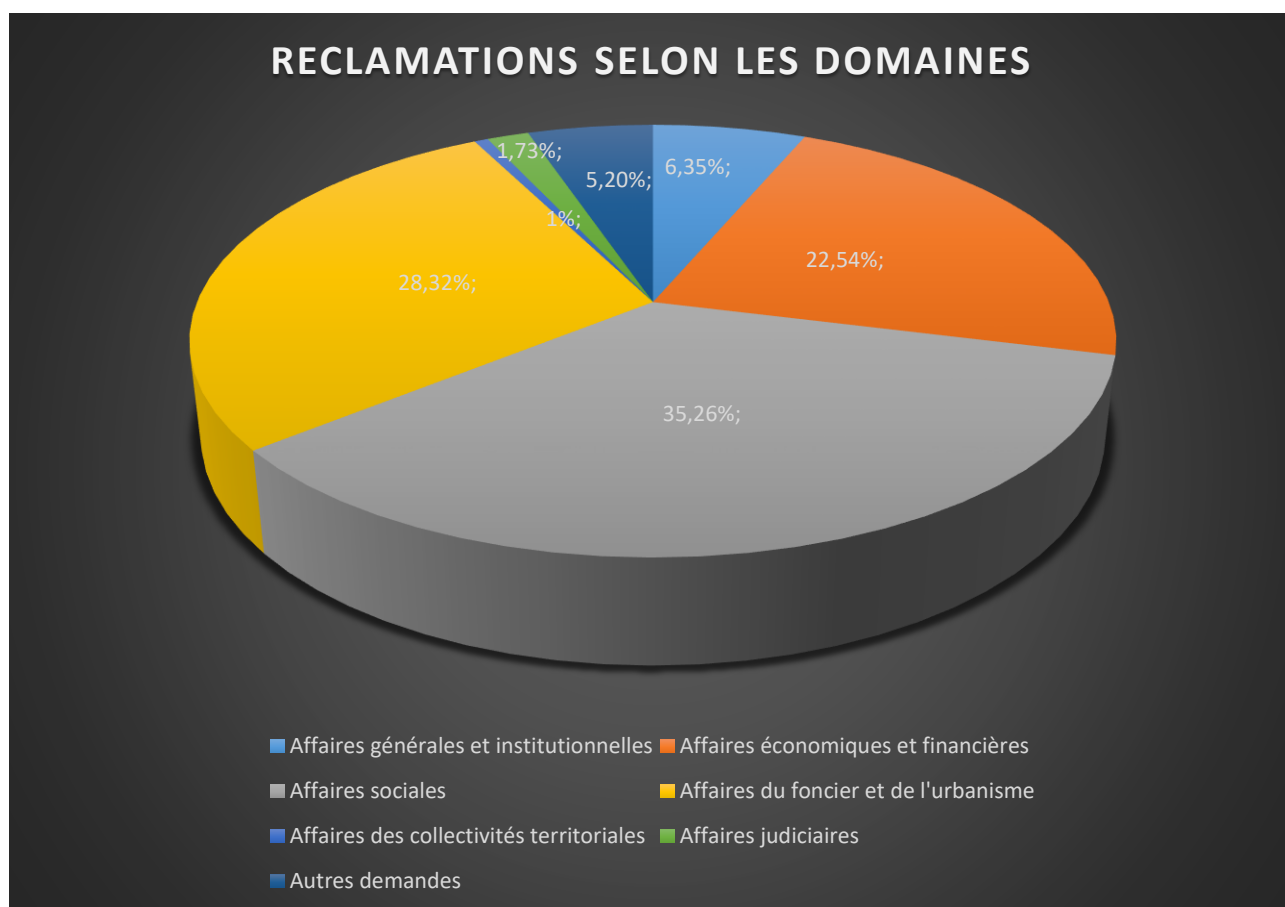
Les tableaux ci-dessous présentent la classification des dossiers reçus par domaine.

Dossiers reçus au Siège et dans les Délégations en 2017

Tableau 1

DOMAINES	ANNEE 2017	POURCENTAGE %
Affaires générales et institutionnelles	11	6,35 %
Affaires économiques et financières	39	22,54 %
Affaires sociales	61	35,26 %
Affaires du foncier et de l'urbanisme	49	28,32 %
Affaires des collectivités territoriales	01	0,57 %
Affaires judiciaires	03	1,73 %
Autres demandes	09	5,20 %
Total	173	100 %

Graphique 1



Commentaire

L'examen des tableau et graphique ci-dessus révèle que les Affaires sociales tout comme les Affaires du foncier et de l'Urbanisme constituent en 2017, les cas de saisine les plus fréquents.

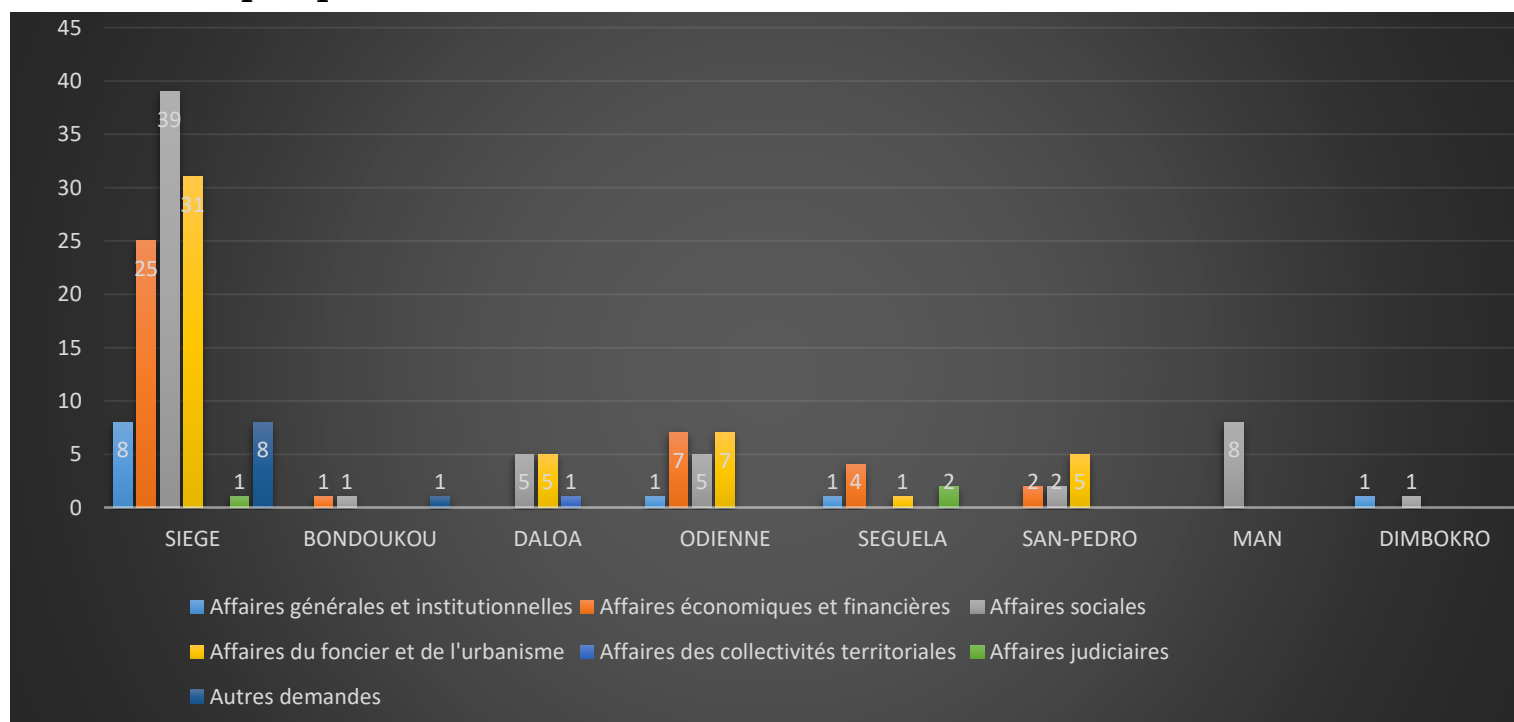
Les affaires économiques et financières, en raison des nombreuses créances en souffrance des particuliers contre les personnes publiques, occupent toujours une place importante dans les cas de saisine de l'Organe de médiation.

A-2- Répartition des dossiers de réclamation réceptionnés en 2017 selon le lieu d'enrôlement

Tableau 2

	Affaires générales & institutionnelles	Affaires éco. Et financières	Affaires sociales	Affaires foncier & urbanisme	Affaires collectivités territoriales	Affaires judiciaires	Autres demandes	Total
Siège	08	25	39	31	00	01	08	112
Bondoukou	00	01	01	00	00	00	01	03
Daloa	00	00	05	05	01	00	00	11
Odienné	01	07	05	07	00	00	00	20
Séguéla	01	04	00	01	00	02	00	08
San-Pedro	00	02	02	05	00	00	00	09
Man	00	00	08	00	00	00	00	08
Dimbokro	01	00	01	00	00	00	00	02
TOTAL	11	39	61	49	01	03	09	173

Graphique 2



Commentaire

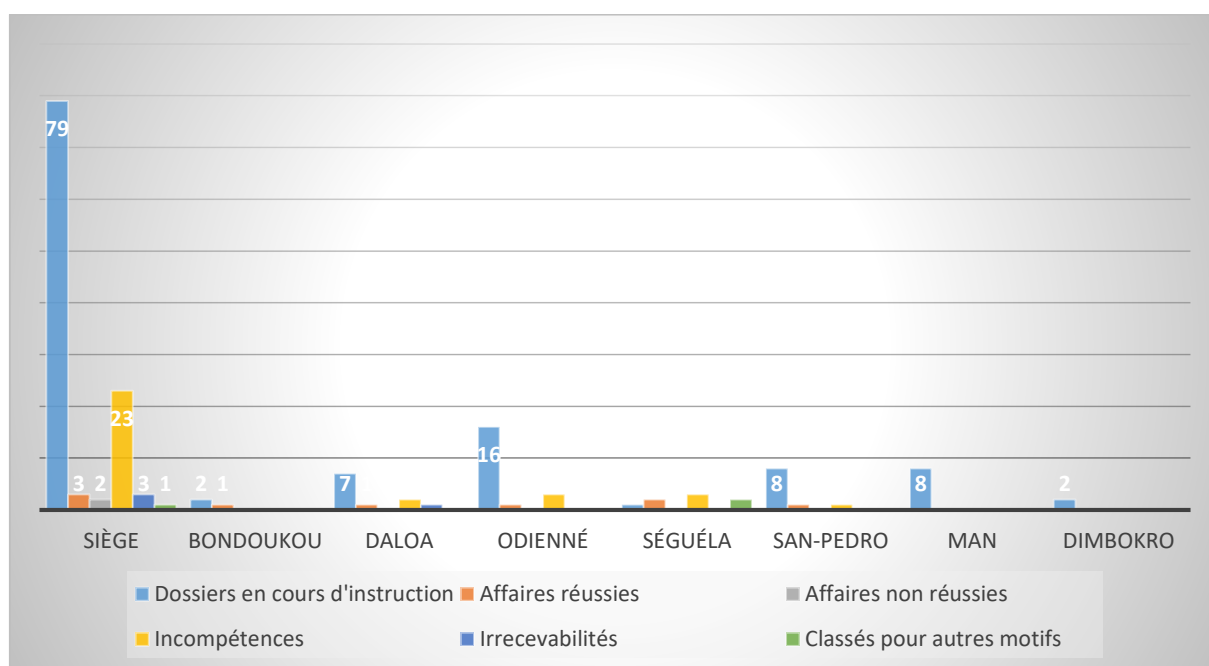
Au cours de l'année 2017, le Siège a réceptionné cent douze (112) dossiers de réclamation, tandis que les délégations ont enregistré au total, soixante et un (61). Il convient de noter une nette hausse de la saisine au niveau des délégations régionales avec l'ouverture des bureaux de Daloa, d'Odienné, de San-Pedro, de Man et de Dimbokro.

A-3- Etat de traitement des dossiers réceptionnés en 2017

Tableau 3

Lieux d'instruction	Dossiers en cours d'instruction	Dossiers clos					Total
		Affaires réussies	Affaires non réussies	Incompétences	Irrecevabilités	Classés pour autres motifs	
Siège	79	03	02	23	03	01	111
Bondoukou	02	01	00	00	00	00	03
Daloa	07	01	00	02	01	00	11
Odienné	16	01	00	03	00	00	20
Séguéla	01	02	00	03	00	02	08
San-Pedro	08	01	00	01	00	00	10
Man	08	00	00	00	00	00	08
Dimbokro	02	00	00	00	00	00	02
Total	123	09	02	32	04	03	173

Graphique 3



Commentaire

Sur **cent soixante-treize (173)** dossiers reçus en 2017, **cent-vingt-trois (123)** soit **71,10 %** sont en cours d'instruction. **Cinquante (50)** dossiers, soit **28,90 %** sont clos pour divers motifs, notamment pour médiation réussie, incompétence ou irrecevabilité de la requête.

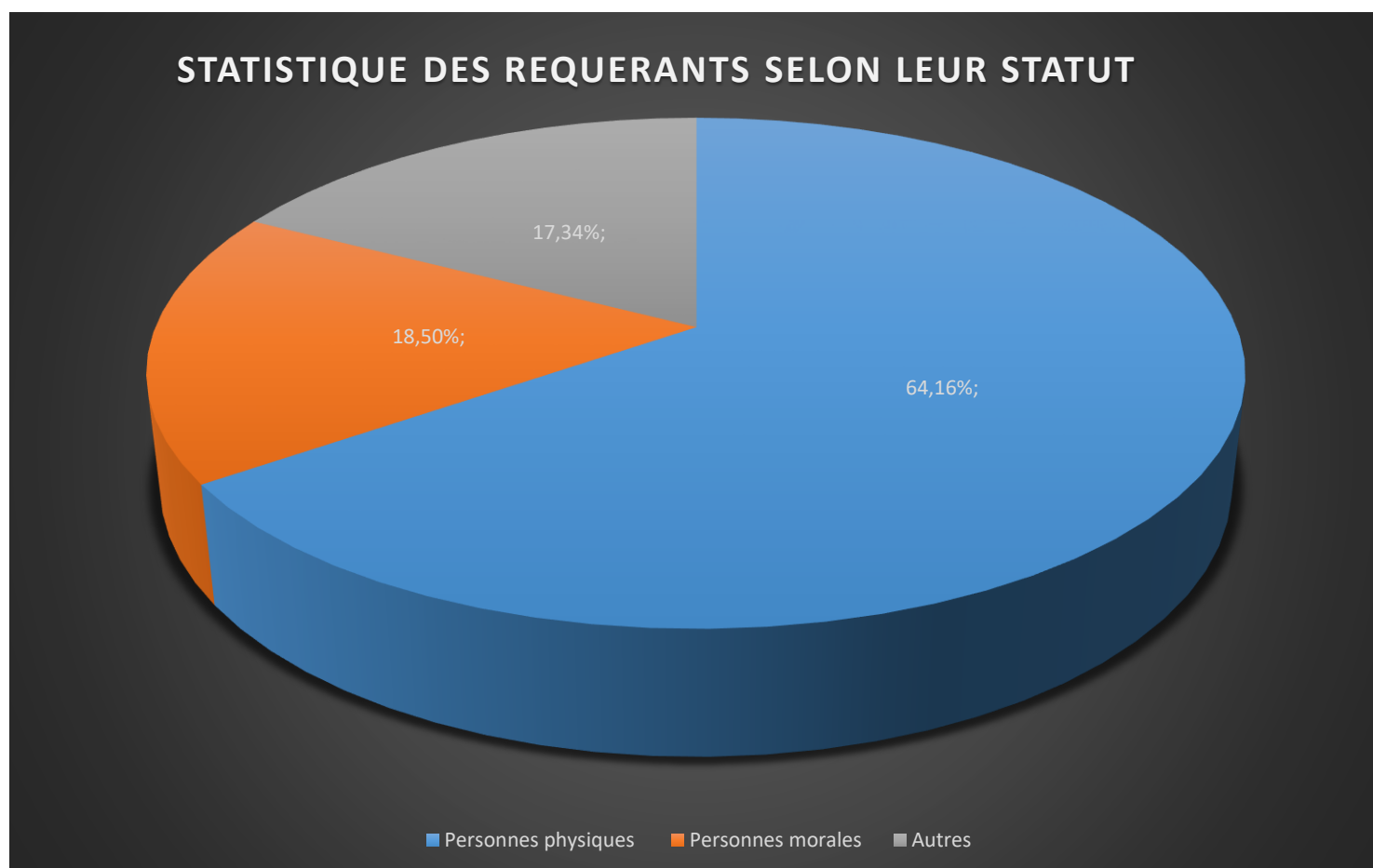
Quant aux dossiers en cours d'instruction, ils sont soit en attente de réactions des mis en cause, soit en attente de pièces complémentaires justificatives des requêtes.

B- REPARTITION DES RECLAMATIONS SELON LE STATUT DES REQUERANTS

Tableau 4

ANNEE 2017		
STATUT	NOMBRE	POURCENTAGE
Personnes physiques	111	64,16 %
Personnes morales	32	18,50 %
Autres	30	17,34 %
Total	173	100 %

Graphique 4



Commentaire

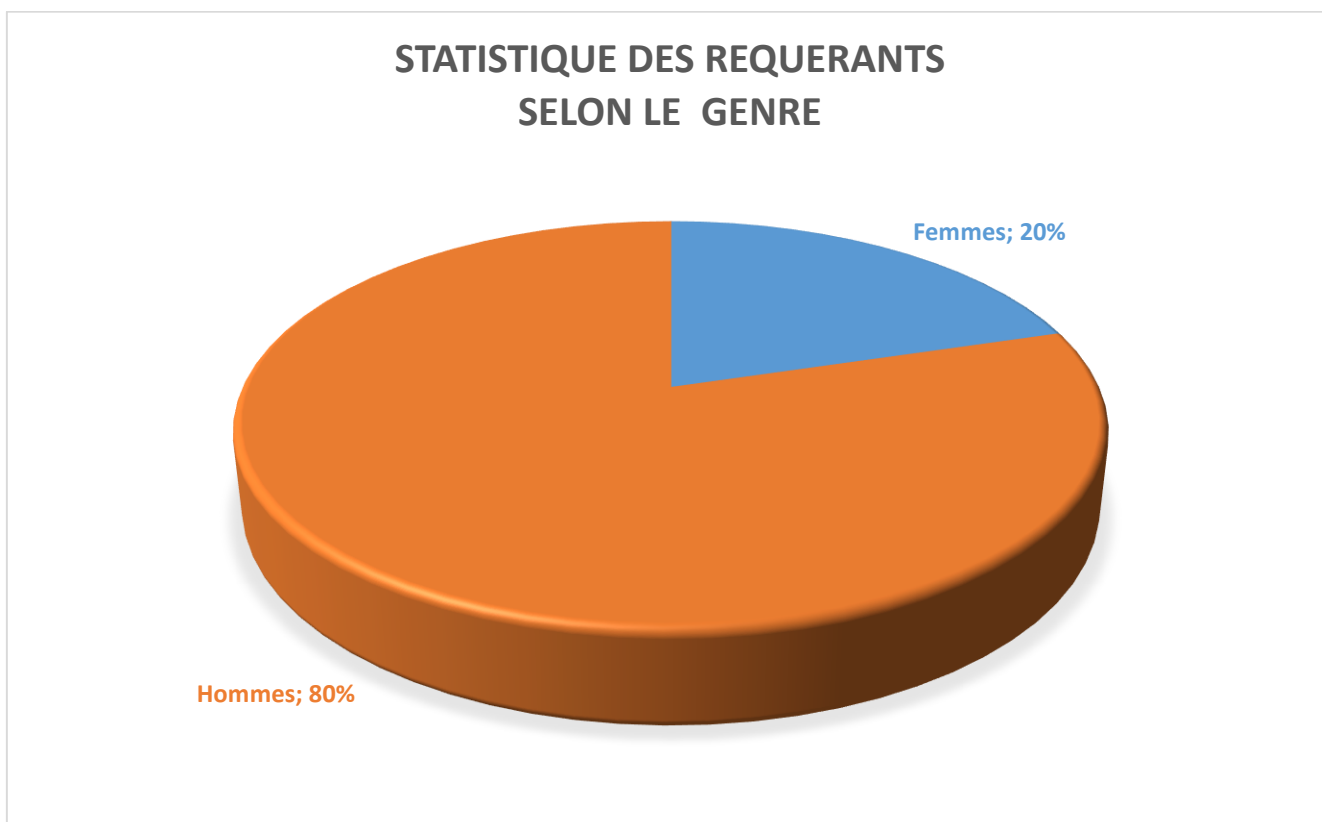
La saisine du Médiateur de la République émane plus des personnes physiques qui représentent **64,16%** des requérants contre **18,50%** pour les personnes morales et **17,34%** pour les groupements et autres collectifs non titulaires de la personnalité morale.

C- REPARTITION DES RECLAMATIONS SELON LE GENRE

Tableau 5

GENRE	ANNEE 2017	
Genre	Nombre	Pourcentage (%)
Femmes	22	20 %
Hommes	89	80 %
Total	111	100 %

Graphique 5



Commentaire

Les réclamations de l'année 2017 ont été essentiellement formulées par des hommes avec un taux **80%** contre seulement **20%** de femmes. Ces taux sont quasiment similaires à ceux de l'année 2016 qui étaient de **78%** pour les hommes et **22%** pour les femmes.

II. IDENTIFICATION ET INTERPELLATION DES MIS EN CAUSE

Cette rubrique vise d'une part, à identifier les structures ou personnes mises en cause dans le cadre des demandes de médiation, et d'autre part, à faire part de leur réaction ou attitude suite aux demandes d'avis et/ou courriers de relance du Médiateur de la République.

Tableau 6

N° D'ordre	STRUCTURES OU PERSONNES MISES EN CAUSE	Nombre de fois mise en cause	Nombre de fois interpellé	Nombre de réactions obtenues
1	L'Etat de Côte d'Ivoire	01	00	00
2	La Commission Electorale Indépendante (CEI)	01	01	01
3	La Commission Dialogue, Vérité et Réconciliation (CDVR)	06	00	00
4	La Commission Nationale pour la Réconciliation et l'Indemnisation des Victimes (CONARIV)	01	00	00
5	L'Agence pour le Désarmement, la Démobilisation et la Réinsertion (ADDR)	02	02	02
6	Le Ministère de l'Intérieur et de la Sécurité	06	09	00
7	Le Ministère de l'Economie et des Finances	01	01	00
8	Le Ministère de l'Emploi et de la Protection Sociale	01	01	00
9	Le Ministère de la Fonction Publique	07	04	03

10	Le Ministère de la Santé et de l'Hygiène Publique	02	02	00
11	Le Ministère de l'Education Nationale et de l'Enseignement Technique	04	07	00
12	Le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique	01	01	00
13	Le Ministère des Infrastructures Economiques	02	01	00
14	Le Ministère de la Justice et des Droits de l'Homme	01	02	01
15	Le Ministère de la Construction, du Logement, de l'Assainissement et de l'Urbanisme	08	15	03
16	Le Ministère de l'Agriculture et du Développement Rural	02	00	00
17	Le Ministère de la Femme, de la Protection de l'Enfant et de la Solidarité	02	02	00
18	Le Ministère de la Salubrité, de l'Environnement et du Développement Durable	01	00	00
19	Le Ministère des Sports et des Loisirs	01	01	00
20	Le Ministère de la Promotion de la Jeunesse, de l'Emploi des Jeunes et du Service Civique	02	00	00
21	Le Préfet de la Région des Lagunes	01	02	00
22	Le Préfet de la Région du Haut Sassandra	01	01	00
23	Le Préfet du Département de Ferké	01	01	00
24	Le Préfet du Département de Niakara	01	01	00
25	Le Préfet d'Odienné	01	01	01
26	Le Préfet de Guitry	01	01	00
27	Le Sous-Préfet d'Anyama	01	01	00
28	Le Sous-Préfet de Hiré	01	01	00
29	Le District Autonome d'Abidjan	01	01	00
30	Le Conseil Régional de San-Pédro	01	00	00
31	La Mairie de Yopougon	03	03	01
32	La Mairie d'Adjamé	01	01	01
33	La Mairie de Port-Bouet	01	01	00

34	La Mairie de Bingerville	01	01	00
35	La Mairie de San-Pedro	01	02	02
36	La Mairie de Gagnoa	01	01	00
37	La Mairie d'Odienné	01	00	00
38	La Mairie de Sikensi	01	01	00
39	La Mairie d'Ouragahio	01	00	00
40	La Mairie de Bonon	01	00	00
41	Le Village de Katiali	01	03	03
42	La Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité Publique (DGTCP)	02	01	01
43	La Direction Générale de l'Ecole Nationale d'Administration (ENA)	01	01	01
44	La Direction Générale de l'Institut National Polytechnique Houphouët-Boigny (INP-HB)	01	00	00
45	Le Conseil Café-Cacao	01	00	00
46	L'Institut de Prévoyance Sociale – Caisse Générale de Retraite des Agents de l'Etat (IPS-CGRAE)	02	03	02
47	La Caisse Nationale de Prévoyance Sociale (CNPS)	06	06	00
48	Le Fond de Prévoyance Militaire (FPM)	01	01	00
49	L'Agence de Gestion des Routes (AGERROUTE)	01	01	01
50	La Société de Gestion du Patrimoine Immobilier de l'Etat (SOGEPPIE)	01	01	00
51	La Société pour le Développement Forestier (SODEFOR)	02	02	02
52	La Société pour le Développement de l'Eau en Côte d'Ivoire (SODECI)	01	00	00
53	La Société des Energies de Côte d'Ivoire (CI-Energies)	03	03	00
54	L'Université Félix Houphouët Boigny	01	01	01
55	L'Ecole Normale Supérieure (ENS)	01	00	00
56	L'Institut National de la Jeunesse et des Sports (INJS)	01	02	00
57	L'Institut National de la Formation Professionnelle Agricole (INFPA)	01	01	01

58	L'Office Nationale de la Protection Civile (ONPC)	01	01	01
59	Le Directeur des Ressources Humaines du Ministère de la Santé	01	01	01
60	L'Office National d'Identification (ONI) - Man	01	01	01
61	La Direction Régionale du Ministère du Plan et du Développement (Odienné)	01	01	01
62	La Direction Régionale du Ministère du Commerce (Odienné)	01	01	01
63	La Direction Régionale du Ministère de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (Odienné)	01	00	00
64	Le Directeur Départemental de l'Education Nationale de Daloa	01	01	01
65	Le Directeur Départemental de l'Agriculture de Guitry	01	01	00
66	Le Directeur Général du Centre Hospitalier et Universitaire (CHU) de Cocody	01	00	00
67	Le Directeur du Centre Hospitalier et Régional (CHR) de Dimbokro	01	01	00
68	La Société Ivoirienne des Chemins de Fer (SICF ex RAN)	01	00	00
69	L'Inspection de l'Enseignement Préscolaire et Primaire de Daloa 3	02	03	01
70	La Société des Transports Abidjanais (SOTRA)	01	03	01
71	La Société Industrielle et Forestière de Cote d'Ivoire	01	01	00
72	La Société Ivoire Coton	01	00	00
73	La Société des Caoutchoucs de Grand-Béréby	01	00	00
74	Les Sucreries Africaines de Côte d'Ivoire (SUCAF)	01	00	00
75	COMNAD & PNUD	01	01	01
76	L'Administration pénitentiaire de Séguéla	01	01	01

77	Société Nationale d'Édition de Documents Administratifs et d'Identification (SNEDAI)	01	02	00
78	La Société Nationale de Recouvrement de Côte d'Ivoire (SONARECI)	01	01	00
79	AFCHEM SOFACO	01	01	00
80	ORANGE Côte d'Ivoire	02	02	01
81	La Mutuelle Entente Professionnelle (San-Pedro)	01	01	00
82	La Communauté Villageoise de Gbowé et Bébé	01	03	03
83	La Communauté Libanaise de Côte d'Ivoire	01	00	00
84	La Famille Royale et la Notabilité de Bonoua	01	01	00
85	La Chefferie d'Adjamé Bingerville	01	02	00
86	La Chefferie d'Akouyaté et Population	01	00	00
87	L'Evêque d'Odienné	01	00	00
88	L'Eglise Protestante Méthodiste	01	01	00
89	Le Chef de Canton d'Odienné	01	00	00
90	Le Chef de Canton Intérimaire de Korhogo	01	00	00
91	Le Chef du Village de Zakoua	01	00	00
92	Le Chef du Village d'Oueoulo	01	01	01
93	Le Collectif des Propriétaires Terriens de Songon Kassemblé	01	01	00
94	Atlantique Assurance Vie	01	00	00
95	Atlas Assurance	01	02	00
96	La Société AGECOM	01	02	01
97	La Société ABRI 2000	01	02	01
98	La Société SATCI	01	02	01
99	Les Sociétés d'Agrobusiness	01	00	00
100	La Société Warid Côte d'Ivoire	01	01	01
101	La Société ENVIPUR	01	00	00
102	La Société Adam Afrique	01	01	00
103	L'Entreprise YRISSA	01	00	00
104	L'Entreprise SAGEC-GIE	01	02	00
105	L'Entreprise SIMAT	01	03	03
106	Les Personnes Physiques	35	20	12

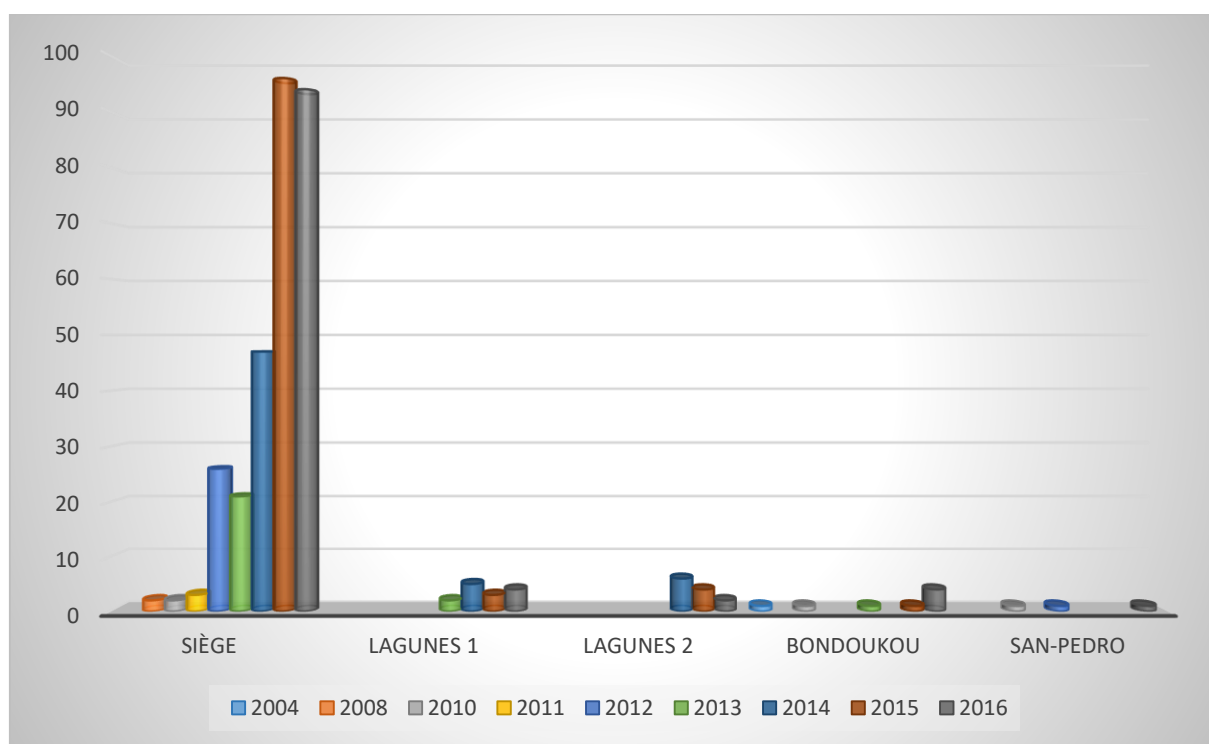
III. ETAT STATISTIQUE DES DOSSIERS DES ANNEES ANTERIEURES

1- Situation des dossiers des années antérieures restés ouverts au cours de l'année 2017

Tableau 8:

	2004	2008	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Total
Siège	00	02	02	03	26	21	47	96	94	303
Lagunes 1	00	00	00	00	00	02	05	03	04	14
Lagunes 2	00	00	00	00	00	00	06	04	02	12
Bondoukou	01	00	01	00	00	01	00	01	04	08
San-Pedro	00	00	01	00	01	00	00	00	01	03
Total	01	02	04	03	27	24	58	104	105	328

Graphique 8



Commentaire

Trois cent vingt-huit (328) dossiers des années antérieures sont restés ouverts au 31 décembre 2017.

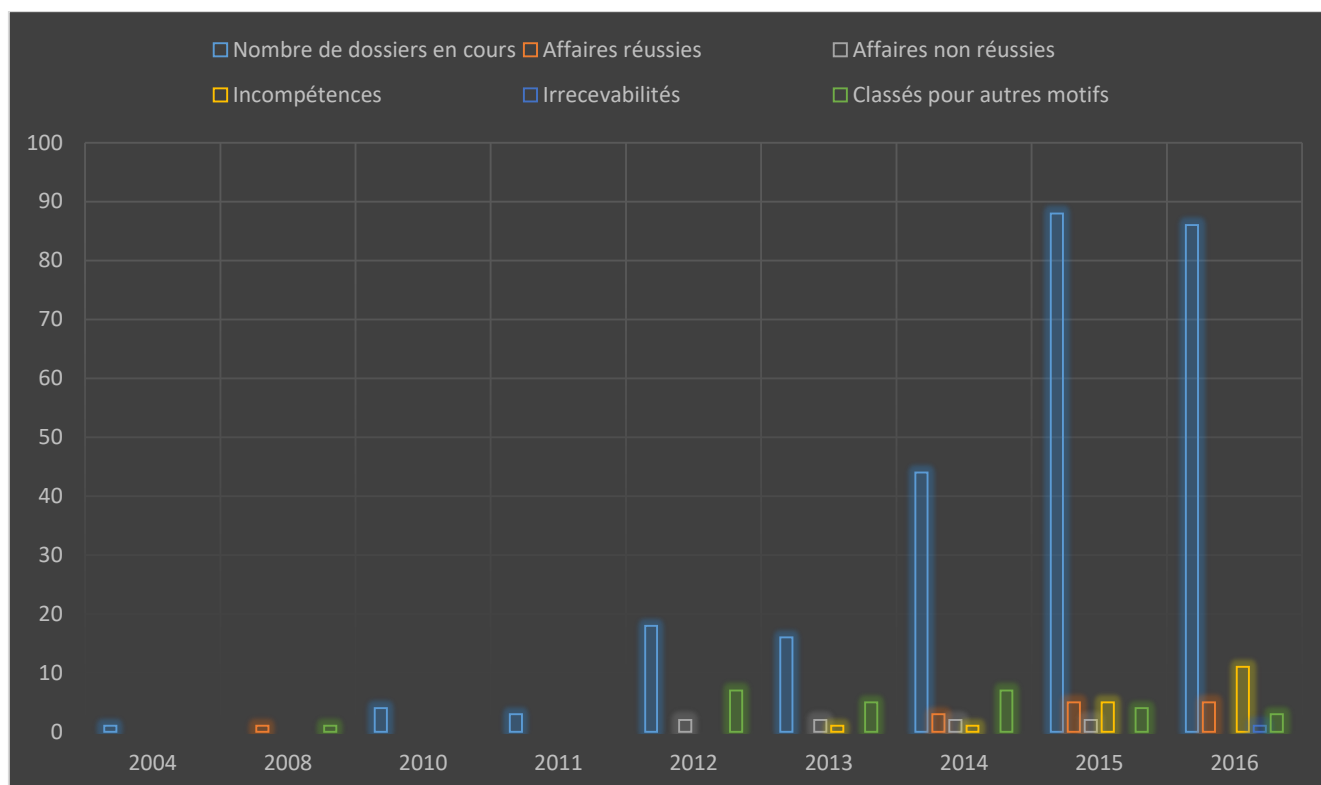
Les dossiers du Siège au nombre de trois-cent-trois (303) représentent 92% des dossiers des années antérieures restés ouverts tandis que les délégations des Lagunes 1 et 2, de Bondoukou et de San-Pedro se partagent vingt-cinq (25) dossiers, soit 8%.

2 - Etat de traitement des dossiers des années antérieures restés ouverts au 1^{er} janvier 2017.

Tableau 9

Année d'ouverture des dossiers	Nombre de dossier en cours d'instruction	Dossiers clos					Total
		Affaires réussies	Affaires non réussies	Incompétences	Irrecevabilités	Classés pour autres motifs	
2004	01	00	00	00	00	00	01
2008	00	01	00	00	00	01	02
2010	04	00	00	00	00	00	04
2011	03	00	00	00	00	00	03
2012	18	00	02	00	00	07	27
2013	16	00	02	01	00	05	24
2014	44	03	02	01	00	07	57
2015	88	05	02	05	00	04	104
2016	86	05	00	11	01	03	106
Total	260	14	08	18	01	27	328

Graphique 9 :



Commentaire :

Sur **trois cent vingt-huit (328)** dossiers restés ouverts au 1^{er} janvier 2017, deux cent soixante (260) sont en cours d'instruction. Soixante-huit (68) dossiers sont clos pour des motifs divers : quatorze (14) médiations réussies, vingt-sept (27) cas d'incompétence et de médiations non réussies et vingt-sept (27) classés pour autres motifs. Quant aux dossiers en cours d'instruction, ils sont soit en attente des réactions des mis en cause, soit en attente de pièces complémentaires justificatives des requêtes.

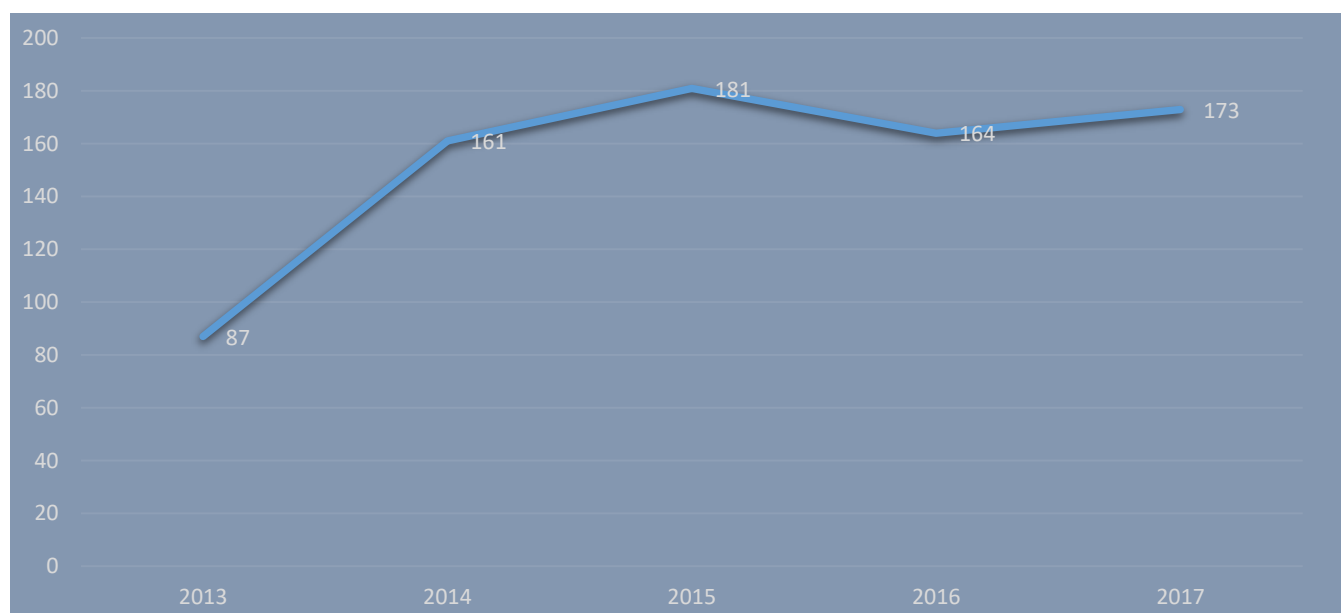
IV. EVOLUTION DE LA SAISINE DE 2013 A 2017

Tableau 10

Domaines d'instruction								
Année de création	Affaires générales et institutionnelles	Affaires économiques et financières	Affaires sociales	Affaires du foncier et de l'urbanisme	Affaires des collectivités territoriales	Affaires judiciaires	Autres demandes	Total
2013	22	25	17	12	06	03	02	87
2014	23	30	45	36	11	14	02	161
2015	13	48	63	43	03	00	11	181
2016	23	44	44	38	00	03	12	164
2017	11	39	61	49	01	03	09	173
Total	92	186	230	178	21	23	36	766

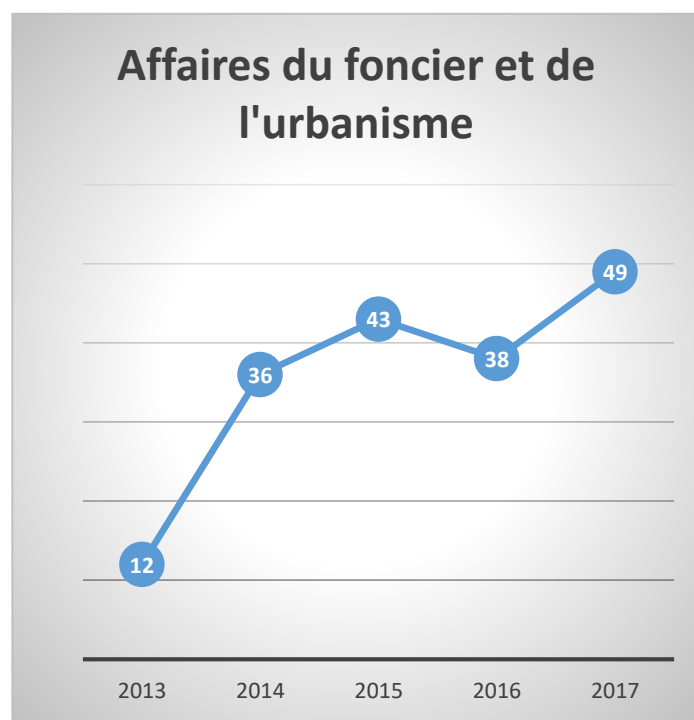
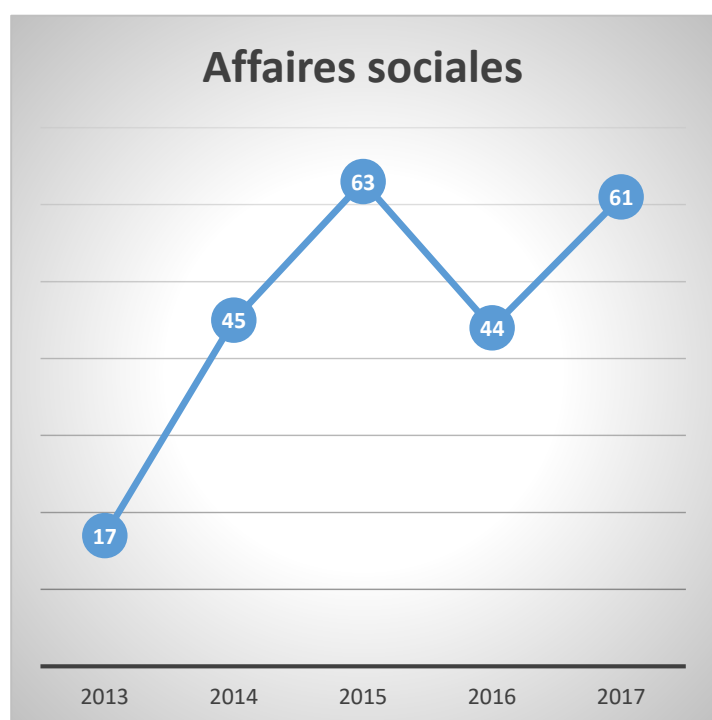
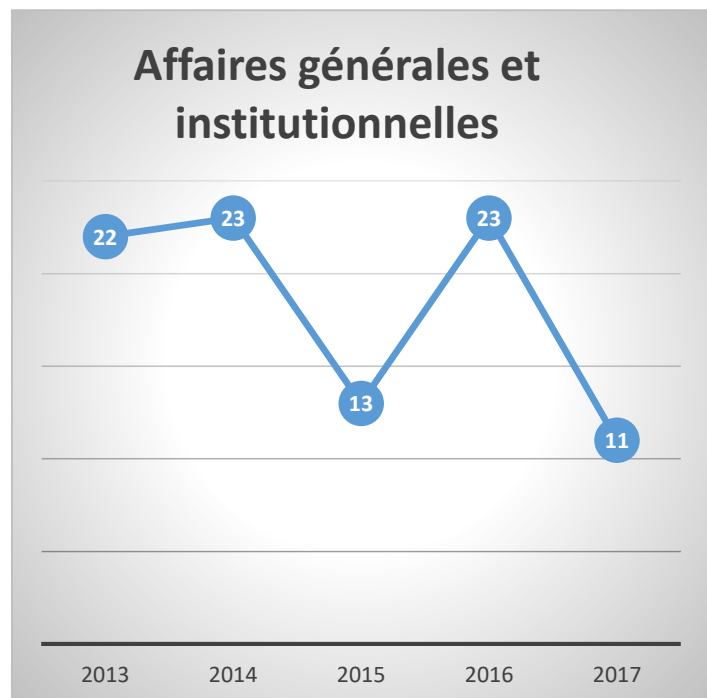
Graphique 10 :

Evolution de la saisine de 2013 à 2017

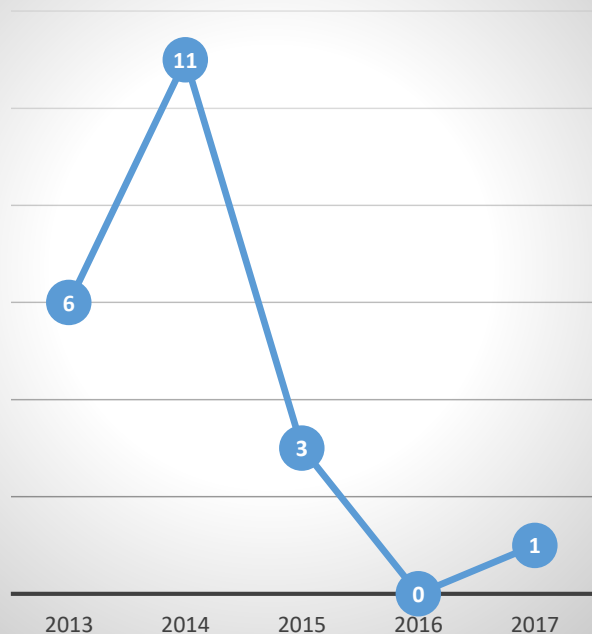


Graphique 11 :

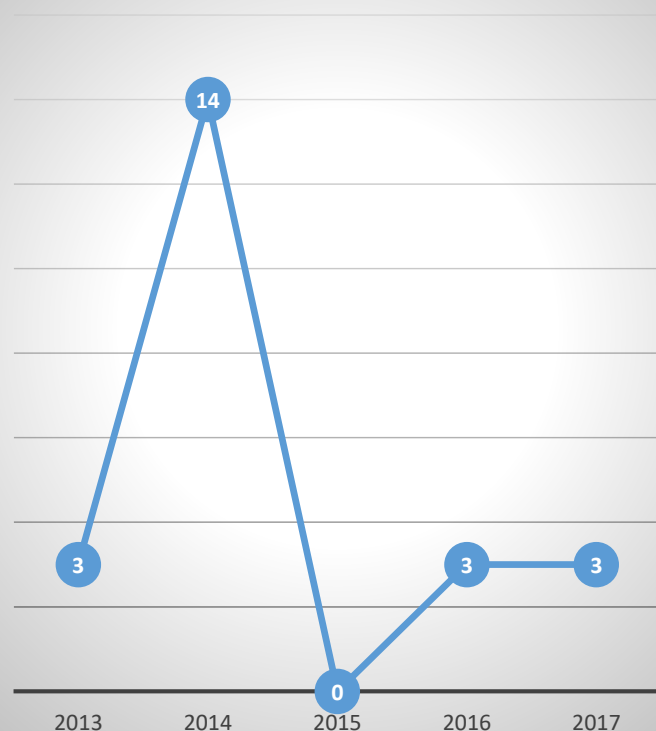
Représentation graphique de l'évolution de la saisine par domaine



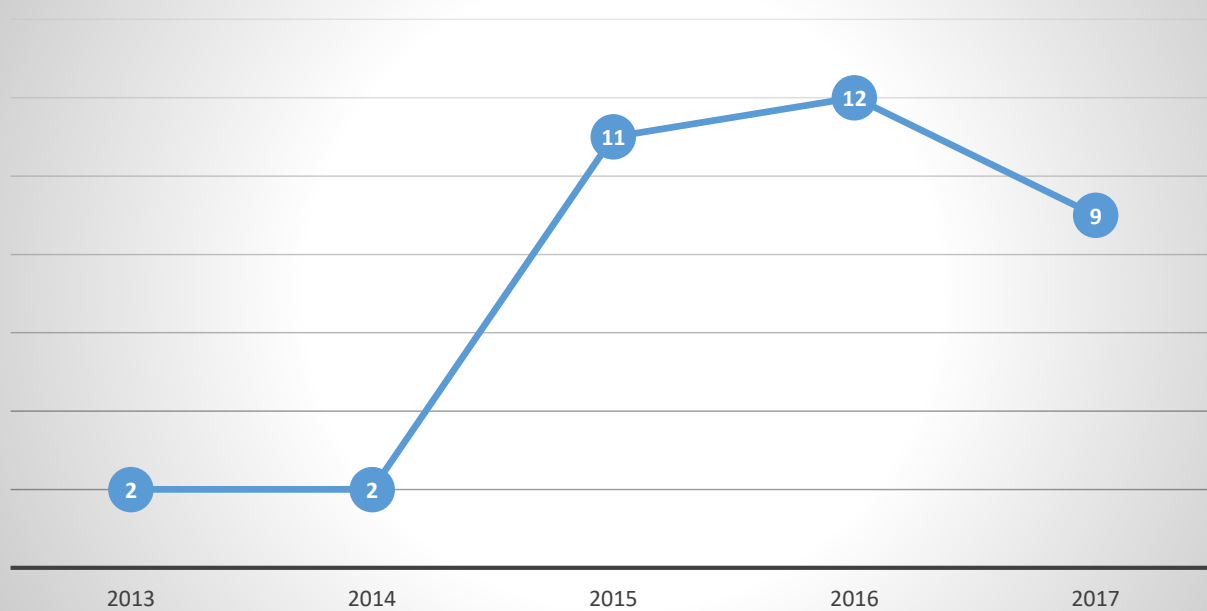
Affaires des collectivités territoriales



Affaires judiciaires



Autres demandes



Commentaire

En 2013, l'Institution du Médiateur de la République a enregistré quatre-vingt-sept (87) requêtes. Ce nombre limité était lié à la mise en place à cette période d'autres institutions intervenant dans le domaine du règlement des litiges liés à la crise postélectorale.

En 2014, l'Institution a reçu cent soixante-un (161) plaintes. Cette hausse importante du nombre de dossiers de réclamation s'explique par l'organisation de la première édition des audiences foraines du Médiateur de la République dans trois villes proches d'Abidjan, dans le cadre de la politique de vulgarisation de l'Institution.

En 2015, l'accentuation de cette politique par l'organisation des « Grandes rencontres du Médiateur de la République » dans trois autres villes de l'intérieur du pays, a permis d'enrôler cent quatre-vingt-un (181) dossiers de réclamation.

L'année 2016 a enregistré une légère baisse du nombre de dossiers ouverts, soit cent soixante-quatre (164). Cette baisse s'explique par le fait que l'opération des grandes rencontres s'est limitée à la seule ville de Bouna.

En 2017, la mise en œuvre de l'opération de déconcentration des services de l'Institution à travers l'installation de six (06) délégations régionales a permis d'accroître le nombre de dossiers de réclamation et d'atteindre le chiffre de cent soixante-treize (173).

Les requêtes enregistrées au cours de cette année, portent en grande partie sur les affaires sociales et celles du foncier.

V. QUELQUES CAS SIGNIFICATIFS

1- Médiations réussies

- DOSSIER N° 093/2016/MR/TMKZ : K.K c/ Famille de l'Imam K.B.

K.K. a acquis le lot n° 2762, ilot n° 305 sis au quartier Diezoukouamekro en 1998 à Bouaké. Il a dû abandonner son terrain bâti jusqu'au niveau du chainage à la faveur à la crise militaire de 2002.

De retour en 2015, il constate que l'Imam K.B. a fait bâtir deux villas sur son terrain sans titre de propriété pour le compte de Dame N.K.

K.K. saisit en Juin 2015 le Médiateur de la République d'une demande de médiation en vue de récupérer sa parcelle.

Dans le cadre de l'instruction de cette affaire, des rencontres entre les parties se sont déroulées sous les auspices de la Direction des Affaires Juridiques et des Requêtes. Au terme de celles-ci, les parties ont opté pour un règlement amiable du litige.

Le protocole d'accord prévoit que les ayants droit de K.K. décédé en 2017, acceptent de recevoir la somme de **sept millions (7 000 000) de francs CFA** en contrepartie du terrain susmentionné qui sera désormais la propriété de Dame N.K.

- DOSSIER N° 070/2017 : G.F.F.S.D c/ Société de Développement des Forêts (SODEFOR)

Par courrier en date du 27 juillet 2017, la Société G.F.F.S.D. basée en Afrique du Sud, par le canal de son Directeur, saisit le Médiateur de la République d'un litige financier l'opposant à la Société de Développement des Forêts (SODEFOR) sur un montant de 5557 Dollars US, soit environ deux millions sept cent soixante-dix-huit mille cinq cent (2.778.500) francs CFA.

En effet, la SODEFOR reste devoir à la société requérante, le montant sus-évoqué suite à une formation dont trois de ses cadres ont été bénéficiaires du 05 au 09 décembre 2016 à l'Hôtel Ivotel

d'Abidjan. Le non règlement de la facture dans le délai prévu au contrat conduit à la saisine de l'Organe de Médiation.

A l'entame de la procédure, le Médiateur de la République adresse un courrier de demande d'avis à la structure mise en cause le 27 juillet 2017 afin de recueillir son avis. En réponse, la SODEFOR reconnaît devoir le montant de ladite facture et explique que le retard mis pour le paiement est lié à des questions de procédures internes.

Aussi, la SODEFOR honore-t-elle les jours suivants ses engagements auprès de la société prestataire dont le Directeur, Monsieur F.A., par courriel en date du 23 octobre 2017, confirme l'effectivité du paiement.

- DOSSIER N° 062/2017/MR/SM : Collectif des Etudiants de 1^{ère} année Tronc commun 2016-2017 c/ l'Institut National de la Formation Professionnelle Agricole (INFPA)

Les représentants du Collectif des Etudiants de 1^{ère} année Tronc commun 2016-2017 sollicitent l'intervention du Médiateur auprès du Ministre de l'Agriculture et du Développement Rural.

Ils exposent qu'ils sont victimes d'une situation d'injustice au sein de leur établissement ; que lors du concours 2016, quatre filières figuraient sur la liste d'engagement légalisé tout comme dans le communiqué d'ouverture du concours ; à savoir l'agriculture, l'élevage, l'halieutique, la foresterie et l'environnement ;

Ils ajoutent que six mois après le début des cours, ils reçoivent une note d'information selon laquelle la filière foresterie serait suspendue depuis 2012.

Dans le cadre de l'instruction de ce dossier, le Médiateur de la République adresse une demande d'avis au Ministère de l'Agriculture et du Développement Rural. Celui-ci, dans sa réponse, évoque la mesure exceptionnelle prise par ses services, de dispenser les enseignements de la filière foresterie à compter du 27 juin 2017.

- DOSSIER N° 170/2015MR/SM : Madame A. G. c/ La Société Côte d'Ivoire Tourisme

Madame A. G. saisit le Médiateur de la République aux fins de règlement amiable d'un différend qui l'oppose à la société Côte d'Ivoire Tourisme.

La requérante soutient que cette structure étatique reste devoir à sa société dénommée E.F., diverses sommes suite à des livraisons de fournitures : trente-huit millions huit cent soixante-neuf mille neuf cent soixante-cinq (38.869.965) francs CFA en 2008 et dix-sept millions cinquante mille (17.500.000) francs CFA pour des prestations postérieures. Elle précise que la mise en cause ne s'est acquittée que d'une infime partie de la créance.

Par courrier en date du 04 Février 2016, le Médiateur de la République adresse une demande d'avis au Directeur Général de Côte d'Ivoire Tourisme. En réponse, celui-ci se montre favorable au paiement du reliquat en proposant la signature d'un protocole d'accord avec Dame A.G.

Poursuivant l'instruction du dossier, le Médiateur de la République, par lettre de relance en date du 10 octobre 2016, demande au Directeur Général de Côte d'Ivoire Tourisme d'étudier la possibilité d'un paiement dans ses meilleurs délais vu la situation financière difficile de la requérante.

Faisant suite à ce courrier, le Directeur Général de Côte d'Ivoire Tourisme informe, le 08 novembre 2017, le Médiateur de la République que conformément au protocole d'accord signé, un virement bancaire d'un montant de quarante millions (40.000.000) de francs CFA a été effectué.

Dame A.G. confirme plus tard l'effectivité du paiement.

2- Dossiers classés

- Dossier N° 012/2017/MR/GLAB : Monsieur K.K.E. c/ la Société I.C.

Monsieur K.K.E., Ex Chef de cellule Médicosociale à I.C., saisit le Médiateur de la République, aux fins d'obtenir de ladite Société, le paiement du reliquat de sa prime d'accompagnement.

Il explique qu'ayant atteint l'âge limite de départ à la retraite, il se voit proposer par la Direction Générale d'I.C., la possibilité de continuer d'exercer, sous contrat.

Aussi, est-il travailleur sous contrat à durée déterminée (CDD) pendant deux années et ensuite prestataire de services sur trois ans avec la promesse d'un accompagnement substantiel qui lui serait accordé au moment de son départ.

Il affirme n'avoir reçu que la somme d'un million (1 000 000) de francs CFA, en fin de contrat comme décompte des trois dernières années, au lieu de la somme de six millions deux cent mille (6 200 000) francs CFA due par son ex-employeur qui n'a produit aucun document ayant servi de base de calcul.

Conformément à la loi organique n°2007-540 du 1^{er} Août 2007 aux termes de laquelle le Médiateur de la République n'est compétent que pour connaître des différends impliquant une ou plusieurs structures étatiques, ou une ou plusieurs communautés prises dans leur ensemble **à l'exclusion des conflits entre personnes privées**, un courrier d'incompétence est adressé au requérant.

- Dossier N° 025/2017/MR/GLAB : L'Etablissement L.J. c/ la Caisse Nationale de Prévoyance Sociale (CNPS) et la Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité Publique

Madame A.C., Fondatrice du Collège L.J., explique que du fait des règlements irréguliers effectués par la Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité Publique, elle reste devoir à la Caisse Nationale de Prévoyance Sociale de Côte d'Ivoire (CNPS), la somme de sept cent quatre-vingt-deux mille (782 000) francs CFA.

Sous contrainte de remboursement par une décision de référé du Tribunal du Travail de Bouaké, elle sollicite l'appui du Médiateur de la République face à cette situation qui, selon elle, menace le fonctionnement de son établissement.

Conformément à l'article 15 alinéa 1 de la loi organique N°2007-540 du 1^{er} Août 2007 qui dispose que : « Le Médiateur de la République n'est pas compétent pour connaître d'une affaire pendante devant une juridiction, ni **remettre en cause, ni critiquer le bien-fondé d'une décision de justice** », un courrier d'incompétence est adressé par le Médiateur de la République à la requérante.

- **Dossier N° 019/2017/MR/SM : Association de souscripteurs aux produits d'agrobusiness c/ L'Etat de Côte d'Ivoire**

Une association de souscripteurs aux produits d'agrobusiness saisit le Médiateur de la République d'une requête en médiation relative au différend l'opposant au Gouvernement de Côte d'Ivoire.

Expliquant l'origine de la crise, elle indique que celle-ci remonte au mois de novembre 2016 avec l'intervention de l'Etat qui, face à la prolifération des sociétés d'agrobusiness et assimilés, fait mener une étude par ses services compétents et des acteurs du système financier, en vue de faire la lumière sur la nature des activités desdites sociétés et cerner les risques encourus par les souscripteurs.

Elle souligne qu'au terme de cette étude, l'Etat décide de mettre un terme à cette affaire par le gel des avoirs des sociétés d'agrobusiness qui mobiliseraient près de deux (02) millions d'épargnants au lieu du chiffre officiel de trente-six mille (36.000) souscripteurs.

Cette décision ayant conduit à la fermeture des entreprises concernées et à l'arrestation de leurs dirigeants, l'Association requérante souhaite l'implication du Médiateur de la République pour préserver leurs droits au paiement de revenus sur investissement (RSI).

Dans le cadre de l'instruction de ce dossier, le Secrétaire Général du Médiateur de la République reçoit en audience une délégation des requérants.

Quelques jours après cette séance de travail, le Gouvernement décide de prendre en charge ce dossier en ordonnant le remboursement du capital des souscripteurs par un administrateur séquestre.

3- Dossiers en cours

- **Dossier N° 017/2017/MR/CWA : Maître K.B.J. (Cabinet d'Avocats) c/ Université FHB de Cocody**

Maître K.B.J. sollicite par la médiation, pour le compte de Monsieur C.B., le paiement par l'Université FHB, d'une somme totale deux cent vingt millions quarante-deux mille cent quatre-vingt-treize (220 042 193) FCFA comprenant les intérêts de retard et frais, suite à des travaux effectués. Il précise que le principal de la créance, confirmé par une décision de justice, s'élève à cent trente millions trois cent cinquante-sept mille neuf cent cinquante-quatre (130 357 954) FCFA.

Le requérant explique que malgré de nombreuses démarches et relances, cette université refuse d'exécuter la décision de justice, s'abritant derrière son immunité d'exécution.

Saisi d'un courrier de demande d'avis du Médiateur de la République, le Président de l'Université FHB de Cocody, par correspondance en date du 20 avril 2017, explique que depuis sa nomination, il n'a pas encore connaissance de ce dossier pour lequel il a instruit son Chef du Service Juridique, aux fins de lui établir un mémorandum relatif à l'affaire. Aussi, souhaite-t-il un temps d'investigation nécessaire à toutes observations objectives et judicieuses.

En l'absence de réaction de sa part, un courrier de relance en date du 04 septembre 2017 lui a été adressé, suite à une nouvelle saisine du requérant.

- **Dossier N° 061/2017/MR/SM : Madame B.K.A.V. c/ Le Ministère de l'Intérieur et de la Sécurité**

Par courrier en date du 17 mai 2017, **Dame B.K.A.V.**, Officier de Police, sollicite l'intervention du Médiateur de la République auprès du Ministère d'Etat, Ministère de l'Intérieur et de la Sécurité en vue de sa réintégration à la Police Nationale.

Des faits, il ressort qu'ayant fait l'objet de radiation du contrôle des effectifs de la Police Nationale par décret n° 2005-280 du 03 août 2005, la requérante saisit la Chambre Administrative de la Cour Suprême qui annule ledit décret par arrêt en date du 24 octobre 2007.

Cet arrêt est signifié par acte d'huissier le 07 mars 2008 aux autorités compétentes dont le Ministre d'Etat, Ministre de l'Intérieur et de la Sécurité. Dans l'attente de l'exécution de la décision de justice par ces autorités, la requérante est de nouveau radiée des effectifs de la Police Nationale par décret n°2008-291 du 22 octobre 2008.

Saisie une seconde fois d'une requête en annulation pour excès de pouvoir, la Chambre Administrative de la Cour Suprême annule cet autre décret par arrêt en date du 30 novembre 2011.

Nonobstant la signification de cet arrêt le 21 février 2012 aux autorités compétentes et sa ferme volonté de se remettre au service de la Police Nationale, Dame B.K.A.V. s'oppose au refus de son Ministère de tutelle de faire droit à sa demande.

Dans le cadre de l'instruction de ce dossier, le Médiateur de la République reste dans l'attente de la réaction du Ministère de l'Intérieur et de la Sécurité suite à deux courriers à lui adressés les 17 juillet et 13 novembre 2017.

- **Dossier N° 044/2017/MR/AEH : Association des Gérants de Cabines Téléphoniques de Côte d'Ivoire c/ ORANGE C.I.**

Le jeudi 04 mai 2017, Monsieur K.J.L., Président de l'Association des Gérants de Cabines Téléphoniques de Côte d'Ivoire a saisi le

Médiateur de la République afin de l'informer de la tenue d'une manifestation de mécontentement contre la société de téléphonie mobile ORANGE Côte d'Ivoire à partir du jeudi 13 juillet 2017.

Il explique que son association, composée essentiellement de gérants de cabines téléphoniques et de propriétaires de points de transfert d'unités et d'argent, a été créée en octobre 2014, dans le but d'avoir une franche collaboration avec les sociétés de téléphonie mobile. L'objectif étant l'organisation de ce secteur et l'amélioration de leurs conditions de travail par la révision des commissions qui baissent régulièrement, sans raison apparente.

Monsieur K.J.L. relève que plusieurs actions ont été menées auprès des structures étatiques et des sociétés de téléphonie mobiles ;

Qu'ils ont été reçus par le Ministère de la Communication, de l'Economie Numérique et de la Poste en Septembre et Décembre 2016 ;

Que cependant, leur partenaire ORANGE Côte d'Ivoire n'a pas réagi durant tout ce temps, d'où leur volonté d'opérer un boycott de leurs produits ponctué par des sit-in dans différentes communes de Côte d'Ivoire.

Dans le cadre de la prise en charge de ce dossier, le Médiateur de la République adresse une demande d'avis à Monsieur le Directeur Général d'ORANGE Côte d'Ivoire le 23 Juin 2017.

Par lettre en date du 10 Juillet 2017, le Secrétaire Général d'ORANGE Côte d'Ivoire fait valoir que compte tenu de la campagne de communication particulièrement violente et diffamatoire engagée à l'encontre de sa structure, il ne peut envisager une quelconque rencontre avec les requérants.

Suite à une audience accordée par les services du Médiateur de la République aux requérants, ceux-ci adressent le 04 décembre 2017, une lettre d'excuses à la société ORANGE Côte d'Ivoire dont le Secrétaire Général, entouré de proches collaborateurs, les reçoit plus tard pour un début d'échanges constructifs.



TROISIEME PARTIE

LES RECOMMANDATIONS DU MEDIATEUR DE LA REPUBLIQUE AUX ADMINISTRATIONS PUBLIQUES

L'année 2017 a été essentiellement marquée par des remous sociaux, caractérisés par une longue grève des fonctionnaires, les mutineries de militaires et la crise de l'agrobusiness, qui ont quelque peu fragilisé les efforts de paix constatés depuis les années précédentes. Par ailleurs, les conflits communautaires liés principalement à la question foncière ont connu une recrudescence dans diverses régions du pays. Le Médiateur de la République est ainsi intervenu à Agboville et à M'Bengué pour ramener les parties au dialogue et à la cohabitation pacifique. Des initiatives ont également été prises pour une mission de conciliation dans le conflit du Goin-Débé (région du Cavally). Celles-ci ayant débuté par une rencontre avec Madame le Ministre Anne OULOTO et les cadres de la région du Cavally, ont été suspendues à la suite de la décision du Gouvernement ordonnant le déguerpissement des occupants des forêts classées du pays.

Ces événements qui ont marqué la vie sociale, politique et économique de la nation sont essentiellement liés à certains dysfonctionnements auxquels répondent les recommandations du Médiateur de la République à différentes administrations publiques.

Ces recommandations sont regroupées dans les différents domaines de réclamations : les affaires économiques et financières ; les affaires sociales ; celles du foncier, de l'urbanisme et de l'assainissement ainsi que les affaires judiciaires.

1- Les affaires économiques et financières

Avec un taux de 22,54%, soit 39 dossiers, les affaires économiques et financières concernent essentiellement les demandes d'indemnisation ou de règlement de factures par les organismes publics. Toutefois, l'année 2017 a été particulièrement marquée au titre de ce domaine, par le différend ayant opposé le Gouvernement aux souscripteurs des produits d'agrobusiness, auteurs de plusieurs manifestations suite à la décision de suspension des activités des sociétés d'agrobusiness.

Les services du Médiateur de la République, saisis de ce dossier, ont eu une rencontre avec un Collectif des souscripteurs, avant la mesure prise par le Gouvernement de procéder au remboursement

du capital des souscripteurs. Cette mesure, contestée par nombre de souscripteurs, connaît des difficultés dans sa mise en œuvre du fait de l'insuffisance d'actifs des sociétés d'agrobusiness.

Constatant la résurgence de ces mécanismes de mobilisation publique de fonds avec promesse de gains élevés et rapides d'argent aux populations, contraires à toutes normes économiques, et constituant régulièrement une menace pour la paix sociale, **le Médiateur de la République, recommande au Ministère de l'Economie et des Finances** : la prise de mesures réglementaires et/ou techniques idoines en vue de prévenir ou arrêter dès l'entame, l'exercice de telles activités à risque sur le territoire ivoirien.

2- Les affaires sociales

Soixante et un (61) dossiers constituant 35,26% de l'ensemble des dossiers reçus en 2017 concernent les affaires sociales qui demeurent la première cause de saisine du Médiateur de la République.

Le sujet marquant des réclamations au titre des affaires sociales concerne les conflits intra ou intercommunautaires qui couvrent désormais l'ensemble du territoire ivoirien. Afin de prévenir ou régler efficacement ces conflits, **le Médiateur de la République recommande au Gouvernement** : la mise en place d'un mécanisme efficace d'alerte et d'une plateforme de gestion de ces conflits regroupant en synergie, des membres de toutes les institutions et ministères intervenant dans le domaine (Médiateur de la République ; Commission Nationale des Droits de l'Homme, Ministère de l'Intérieur et de la Sécurité ; Ministère de la Femme, de la Protection de l'Enfant et de la Solidarité...).

3- Les affaires du foncier, de l'urbanisme et de l'assainissement

Le Médiateur de la République a été saisi de 49 dossiers en matière foncière, soit 28,32% de l'ensemble des réclamations de l'année écoulée. Les requêtes sont relatives à des cas d'expropriation pour cause d'utilité publique ou divers autres motifs ou à des revendications de propriété. A ces dossiers ordinaires, s'ajoutent

deux particularités pour l'année 2017 : les demandes de purge des droits coutumiers concernant les sites des logements sociaux, et celles relatives à l'acquisition de logements d'anciennes opérations immobilières par leurs occupants.

L'analyse de l'ensemble de ces réclamations appelle la formulation des recommandations suivantes **au Gouvernement et particulièrement au Ministère de la Construction, du Logement, de l'Assainissement et de l'Urbanisme** :

-  Accélérer le processus de purge des droits coutumiers des populations riveraines des sites des logements sociaux (Songon et Bingerville) ;
-  Examiner les possibilités pour l'Etat de procéder à l'indemnisation des titulaires des droits coutumiers avant le démarrage de tout ouvrage public, afin de préserver la confiance des populations concernées et la paix sociale ;
-  Mettre en place un comité de réflexion inclusif pour l'examen des demandes d'attributions formulées par les occupants, concernant les logements des anciennes opérations immobilières (Habitats SICOGLI, Cité CNPS Bouaké, etc.).

4- **Les affaires judiciaires**

L'Organe de médiation a enregistré plusieurs requêtes relatives à la non-exécution de décisions de justice par les organismes publics. Ces requêtes mettent en cause principalement le Ministère de l'Intérieur et de la Sécurité relativement à la réintégration de fonctionnaires de Police, suite à des arrêts de la Chambre administrative de la Cour Suprême portant annulation de décisions de radiation. Les demandes d'avis adressées audit ministère restent jusqu'à ce jour sans réponse.

Aussi, afin de renforcer l'Etat de droit et respecter les droits fondamentaux des agents concernés, le Médiateur de la République recommande-t-il **au Ministère de l'Intérieur et de la Sécurité**, la prise des mesures réglementaires nécessaires pour l'application des décisions émanant de la juridiction suprême.



QUATRIEME PARTIE

LES AUTRES ACTIVITES DU MEDIATEUR DE LA REPUBLIQUE

La quatrième partie du rapport d'activités 2017 du Médiateur de la République consacrée aux autres activités menées par l'Institution, se présente en deux rubriques :

- Les activités nationales
- Les activités internationales

I – LES ACTIVITES NATIONALES

Les activités nationales concernent :

- Le fonctionnement de l'Institution ;
- L'installation des Médiateurs Délégués ;
- Les ateliers et sessions de formation du personnel ;
- Les relations avec les points focaux pour le traitement des requêtes ;
- La gestion des conflits communautaires.

A- Le fonctionnement de l'Institution

1- La gestion du courrier

Le service courrier du Médiateur de la République a eu à traiter, au cours de l'année 2017, 3301 courriers qui se répartissent selon le tableau ci-dessous :

Année	COURRIER « ARRIVEE »		COURRIER « DEPART »	
	2016	2017	2016	2017
Siège	1722	1688	1268	1212
Délégations	23	168	28	233
Total	1745	1856	1296	1445

Le nombre de courriers « arrivée » est passé de 1735 à 1856, soit une augmentation de 6.4%.

Les délégations, dont six (06) ont commencé à fonctionner à partir du 2^{ème} semestre, représentent 12,15% du total des courriers traités en 2017.

2- Les audiences du Médiateur de la République

Au cours de l'année 2017, le Médiateur de la République a accordé un total de 68 audiences contre 151 en 2016.

3- La participation du Médiateur de la République à des cérémonies

Le Médiateur de la République a pris part à de nombreuses cérémonies ou manifestations :

- Cérémonie inaugurale de la nouvelle Assemblée Nationale ;
- Cérémonie d'investiture des nouveaux Académiciens de l'Académie des Sciences, des Arts, des Cultures d'Afrique et des Diasporas Africaines (ASCAD) ;
- Cérémonie d'ouverture de la deuxième édition de la conférence internationale sur l'émergence de l'Afrique ;
- Ouverture de la 1^{ère} session 2017 de l'Assemblée Nationale ;
- Deuxième Forum de la Diaspora Ivoirienne ;
- Ouverture de l'ABISSA 2017 à Grand-Bassam ;
- 241^{ème} Anniversaire de l'indépendance des Etats-Unis d'Amérique ;
- Soirée de la cuisine Coréenne ;
- Cérémonie d'ouverture des 8^{ème} Jeux de la Francophonie.

Le Médiateur de la République a également pris part à :

- La remise de dons aux personnels de l'Institution et à des communautés religieuses à l'occasion des carêmes musulman et chrétien ;
- La célébration de la fête des mères en l'honneur des femmes de l'Institution.



4- Les activités des services rattachés au Cabinet

Trois services sont rattachés au Cabinet du Médiateur de la République. Ce sont :

- Le Service Presse et Communication ;
- Le Service des Relations Extérieures et de la Coopération ;
- Le Service de Protection de l'Enfance.

4-1- Le Service Presse et Communication

En 2017, le Service Presse et Communication s'est donné pour thème : « *Consolidation des acquis* » du plan d'actions de communication élaboré en septembre 2014.

Diverses activités ont été menées par ce service au cours de l'année 2017 conformément à ce plan d'actions. Ce sont :

- Les déclarations et communiqués de presse ;
- La réalisation d'un micro-trottoir à l'occasion du séminaire bilan sur les acquis de l'Institution ;
- La réalisation d'un film documentaire sur les missions de l'Institution ;

- L'animation du site «www.mediateur.ci» et de la page Facebook ;
- La réalisation de deux numéros du magazine d'informations dénommé "Le Médiateur" ;
- La signature d'un partenariat avec RTI PUBLICITE ;
- Le suivi des audiences et cérémonies d'installations des Médiateurs Délégués ;
- La couverture médiatique de toutes les activités de l'Institution ;
- Les missions de représentation et séances de travail (séminaires, ateliers).

4-2- Le service des Relations Extérieures et de la Coopération

Ce service est en charge de :

- La tenue et du suivi de l'Agenda du Médiateur ;
- La préparation et l'organisation des ateliers internationaux ;
- La collecte et le classement des rapports de missions ;
- La coordination des relations avec les bureaux des Associations de Médiateurs et Ombudsmans sous-régionales, régionales et internationales ;
- Le suivi de la coopération bilatérale ;
- La mise en œuvre et le suivi des mémorandums et accords de coopération bilatéraux ou multilatéraux.

Le détail des activités de ce service est au chapitre II, consacré aux activités internationales de l'Institution.

4-3- Le service de Protection de l'Enfance

Le Médiateur de la République de Côte d'Ivoire s'est engagé à protéger et défendre les droits des Enfants à la faveur de la

Résolution de Tirana sur les droits de l'enfant, adoptée le 23 octobre 2012, dans le cadre des activités de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF).

En 2017, les activités de ce service ont porté essentiellement sur :

- La mise en place d'un programme promotionnel des droits de l'enfant, soutenu par l'AOMF, et intitulé « *Les enfants ambassadeurs des droits de l'enfant* ». Ce sont au total quinze (15) enfants sélectionnés parmi ceux ayant suivi la rencontre de sensibilisation en 2016 qui ont été retenus ;
- Une formation à l'endroit des encadreurs des écoles que fréquentent les quinze (15) « *enfants ambassadeurs des droits de l'enfant* » ;
- Une activité au profit des enfants parlementaires leur montrant la place des enfants dans le programme d'activités du Médiateur de la République.



5- Les activités des services rattachés au Secrétariat Général

Le Secrétariat Général comprend deux directions et un service :

- La Direction des Affaires Juridiques et des requêtes ;
- La Direction des Affaires Administratives et Financières ;
- Le Service de la Documentation et des Archives.

5-1- La Direction des Affaires Juridiques et des Requêtes

Cette Direction comprend deux sous-directions :

- la Sous-Direction des Affaires Juridiques (SDAJ) ;
- la Sous-Direction des Requêtes (SDR).

5.1.1. La Sous-Direction des Affaires Juridiques

La Sous-Direction des Affaires Juridiques, au titre de l'année 2017, a effectué plusieurs activités portant sur la rédaction de textes.

Il s'agit des textes suivants :

- le projet de code d'éthique et de déontologie ;
- le projet de règlement intérieur ;
- l'arrêté sur les points focaux ;
- le projet d'arrêté sur le Conseil de médiation ;
- le projet de loi organique du Médiateur de la République ;
- le projet du décret d'application de la loi organique ;
- le projet d'Acte Uniforme de l'OHADA sur la médiation et l'Arbitrage.

5.1.2. La Sous-Direction des Requêtes

Les activités de la Sous-Direction des Requêtes portent essentiellement sur la gestion des réclamations qui figure dans la deuxième partie du rapport.

Par ailleurs, cette sous-direction est chargée des relations avec les points focaux et les Médiateurs délégués dans le cadre du traitement des requêtes.

5-2- La Direction des Affaires Administratives et Financières

Elle comprend quatre Sous-directions :

- la Sous-Direction du Budget, des Finances et de la Comptabilité ;
- la Sous- Direction des Ressources Humaines ;
- la Sous- Direction du Patrimoine et de la Logistique ;
- la Sous- Direction de l'Informatique et des Statistiques.

5-2-1- La Gestion du Budget, des finances et de la Comptabilité

Nature	Libellé	Budget 2016	Budget 2017	Evolution (%)
2716	Transfert capital - Dépenses équipement	211 435 760	52 000 000	-75,41
6416	Transfert - Dépenses de fonctionnement	789 177 000	851 082 122	7,84
6417	Transfert - Dépenses de Personnel	978 701 500	1 419 001 500	44,99
Total Dépenses Ordinaires (Titre 2)		1 979 314 260	2 322 083 622	17,32
2716	Transfert en Capital - Dépenses PIP	157 422 622	50 018 768	-68,226
TOTAL		2 136 736 882	2 372 102 390	11,02

Le Budget 2017 a évolué de 11,02 % comparativement à celui de 2016 ; soit une augmentation en valeur d'un montant de deux cent trente-cinq millions trois cent soixante-cinq mille cinq cent huit (235 365 508) francs CFA.

Au titre des dépenses ordinaires, l'indicateur a évolué de 17,32%, soit d'un montant de trois cent quarante-deux millions sept cent soixante-neuf mille trois cent soixante-deux (342 769 362) francs CFA.

Cette progression est essentiellement due à la notification d'un budget additionnel devant servir à la création de cinq Délégations Régionales en 2017.

5-2-2- La Gestion des Ressources Humaines

De 100 au 31 décembre 2016, l'effectif de l'Institution du Médiateur de la République compte 173 agents au 31 décembre 2017, soit une augmentation de 73 %. Cette augmentation est due à la mise en place, au cours de l'année écoulée, de six délégations du Médiateur de la République à l'intérieur du pays.

Ce personnel se répartit comme suit :

- 132 contractuels ;
- 26 fonctionnaires ;
- 14 décisionnaires ;
- 01 vacataire.

A cette liste, il faut ajouter 17 gendarmes chargés de la sécurité de l'Institution.

Le personnel bénéficie d'une assurance maladie selon le mode de gestionnaire de santé, avec un taux de couverture de 90 %.

La création d'un service médical rattaché à la Sous-Direction des Ressources Humaines a permis de résoudre considérablement le problème des absences, le personnel ayant accès à un certain nombre de prestations, notamment les consultations, la délivrance des bons de produits pharmaceutiques et des soins primaires, au sein même de l'Institution.

Au total, 403 consultations ont été effectuées en 2017.

Le Médecin de l'Institution a également fait, à l'intention du personnel, plusieurs conférences de santé publique dont une sur le paludisme.

5-2-3- Les activités du département de l'Informatique et

des Statistiques

La mission du service de l'Informatique et des statistiques a essentiellement consisté, au cours de l'année 2017, à la mise à jour du site web de l'Institution et de la gestion du Système Intégré de Gestion Informatique des Requêtes (SIGIR). Par ailleurs, ce service s'est occupé de l'encadrement et de la formation des utilisateurs.

5-2-4- La gestion du Patrimoine et de la Logistique

L'année 2017 a vu le lancement des travaux de réhabilitation et d'extension du bâtiment du siège de l'Institution, pour permettre d'accroître sa capacité d'accueil. Ce service s'est par ailleurs occupé de l'installation et de l'équipement des bureaux des six (6) délégations ouvertes en 2017.

5-2-5- Le Service de la Documentation et des Archives

Ce service a été créé dans le but d'organiser et de gérer la documentation et les archives de l'Institution.

Ses missions sont les suivantes :

- Gérer la Bibliothèque ;
- Conserver et entretenir les archives ;
- Assurer les relations avec les Archives Nationales et les réseaux de documentation.

Les activités réalisées au cours de l'année 2017 sont :

- l'étiquetage ;
- le classement.

B- L'INSTALLATION DES MEDiateURS DELEGUES

Le Décret n°2017-737 du 25 novembre 2014 prévoit la création de dix (10) délégations du « Médiateur de la République », réparties

sur l'ensemble du pays. Six (06) de ces délégations ont été installées en 2017.

Les cérémonies d'installation des Médiateurs délégués ont été présidées par le Médiateur de la République (à Daloa), le Secrétaire Général (à Odienné, San-Pedro, Man), et le Directeur de Cabinet (à Séguéla et Dimbokro).

Ces cérémonies ont enregistré la présence d'un important public (plus d'une centaine de participants en moyenne par ville) composé des autorités préfectorales, judiciaires, coutumières, des directeurs régionaux et départementaux des administrations publiques, des représentants des forces de l'ordre, des partis politiques, des associations de femmes et de jeunes.

Le tableau ci-joint donne la liste des délégations, les noms des Médiateurs Délégués et leur territoire de compétence.

N°	VILLES	MEDIATEURS DELEGUES	REGIONS CONCERNEES	DATES D'INSTALLATION
1	DALOA	GUEHI Brissi Lucas	Haut Sassandra, Marahoué, Gôh, Lôh- Djiboua.	12 juillet 2017
2	ODIENNE	TOURE Lanciné	Kabadougou, Folon	02 août 2017
3	SAN-PEDRO	BEUGRE Takouo Félix	San-Pedro, Nawa, Gboklê	16 août 2017
4	SEGUELA	FOFANA Lanciné	Worodougou, Béré, Bafing	30 août 2017
5	MAN	BADIA Yoro	Tonkpi, Cavally, Guémon	13 sept. 2017
6	DIMBOKRO	ASSAMOI Michel	N'Zi, Moronou, Iffou, Bélier	21 sept. 2017

L'installation des délégations régionales a permis un rapprochement de l'Institution des populations de l'intérieur du pays qui s'approprient désormais ce nouveau mode de règlement des conflits.

Le renforcement de la paix et de la cohésion sociale qui est un des objectifs de cette déconcentration des services sera certainement une réalité avec les programmes d'actions qui seront mis en place dans ce sens par les nouveaux Médiateurs délégués.





C-ATELIERS ET SESSIONS DE FORMATION DU PERSONNEL

Tout comme les années précédentes, le personnel de l'Institution a bénéficié, au cours de l'année 2017, de plusieurs stages et formations, dans le cadre du renforcement des capacités, tant en Côte d'Ivoire qu'à l'étranger.

1- Formation en Côte d'Ivoire

1-1- Atelier de formation des points focaux du Médiateur de la République

Le 13 avril 2017, s'est tenue dans la salle de médiation de l'Institution, une session de formation au profit des points focaux du Médiateur de la République, et d'autres représentants des administrations publiques et services privés, investis d'une mission de service public, en vue de réduire au mieux les insuffisances constatées dans le suivi des dossiers de requêtes.

Cette journée a enregistré une soixantaine de participants comprenant des membres de l'Institution et plusieurs autres issus des structures suivantes :

- Trois (03) Institutions (Primature, Assemblée Nationale, Chambre des Rois et Chefs Traditionnels) ;
- Vingt-six (26) Ministères ;
- Quatre (04) services investis d'une mission de service public (CGRAE, CNPS, SICOGL et SOTRA).

La cérémonie d'ouverture a été présidée par le Médiateur de la République, Monsieur N'Golo COULIBALY.

Les objectifs de cet atelier étaient de :

- Informer les participants sur les attributions, l'organisation et le fonctionnement de l'Institution "Le Médiateur de la République" ;
- Sensibiliser et encourager les participants quant à leur rôle dans l'accomplissement des missions du Médiateur de la République ;
- Améliorer le suivi des courriers émis par l'Institution, à destination des administrations publiques et privées mises en cause ;
- Renforcer la collaboration entre l'Organe de Médiation et les administrations publiques et privées ;

Au cours de ce séminaire, trois communications ont été présentées sur :

- Les attributions et l'organisation de l'Institution "Le Médiateur de la République" ;
- La procédure de saisine et le traitement des requêtes ;
- Le rôle et l'importance des points focaux dans l'exercice des missions du Médiateur de la République.

Le séminaire a recommandé plusieurs actions à mener :

- Etendre la désignation des points focaux aux collectivités territoriales, aux chambres consulaires et aux organisations religieuses ;
- Introduire un module de formation dans le système éducatif ivoirien sur la médiation ;
- Mettre en place au sein de l'Organe de Médiation, un système de veille et d'alerte sur les conflits sociaux ou communautaires émergents ;

- Renforcer les actions de visibilité de l'Institution à l'intérieur du pays, à travers les grandes rencontres du Médiateur de la République ;
- Solliciter auprès des Ministres compétents, la prise d'un arrêté ou d'une décision nommant formellement le point focal.

1-2- La formation du personnel des délégations

Suite à la nomination des six (6) premiers Médiateurs Délégués, le Médiateur de la République a décidé d'organiser une session de formation à leur intention.

La Direction des Affaires Administratives et Financières, en lien avec la Direction des Affaires Juridiques et des Requêtes a organisé des sessions de formation à l'intention de tout le personnel nouvellement recruté pour animer les délégations régionales.

Cette formation s'est déroulée en deux étapes. Une étape théorique à travers un atelier de formation et un stage pratique auprès des cadres et agents instructeurs des dossiers de réclamation.

L'atelier de formation des Médiateurs délégués et de leurs Assistants s'est déroulé du 22 au 24 mai 2017 au siège de l'Institution. Cet atelier qui a enregistré onze (11) communications avait pour objectif de permettre aux participants de :

- Connaître les attributions et l'organisation de l'Institution "le Médiateur de la République" ;
- Maîtriser les modes de saisine de l'Institution, la procédure de traitement et de suivi des dossiers de réclamation ;
- Connaître les instruments juridiques internationaux de protection des droits de l'Homme et leur prise en compte dans le traitement des dossiers de médiation ;
- Appréhender leur rôle et leurs obligations dans l'accomplissement des missions du Médiateur de la République.

La formation pratique s'est déroulée sur une période de deux semaines concernant les Médiateurs délégués et sur deux mois pour les Assistants.

Le personnel d'appui des Médiateurs délégués a bénéficié d'une formation organisée du 13 au 26 juin 2017 au même titre que leurs collègues du siège.

1-3- Formation sur l'Assurance Maladie

Du 17 au 19 mai 2017, s'est tenu à Grand-Bassam, un séminaire de formation à l'intention des membres du Comité de Gestion de l'Assurance maladie du personnel. Deux membres de ce comité ont pris part à cette formation qui leur a permis de s'imprégner des avantages du passage d'une police d'assurance classique à un système de gestionnaire de compte pour mieux maîtriser les dépenses en matière de santé de l'Institution.

1-4- Autres Formations au plan national

- Du 13 au 16 juin 2017, une formation a été organisée au siège de l'Institution sur le thème :

« Professionnalisation d'un conducteur de personnalité et le savoir-vivre professionnel », à l'intention des chauffeurs et techniciens de surface de l'Institution.

Par ailleurs, neuf (09) agents ont bénéficié des formations sur les thèmes ci-dessous :

- *« Management des Directeurs des Ressources Humaines performance de l'Entreprise », du 26 au 29 juillet 2017 ;*
- *« Innover, Sécuriser, Pérenniser, Anticiper : la Direction Financières et Comptables au cœur de l'Institution », du 09 au 12 août 2017, à l'Hôtel Président de Yamoussoukro ;*
- *« Entreprise de demain : Secrétariat et influence décisionnaire », du 23 au 26 août 2017, à l'Hôtel Président de Yamoussoukro ;*

- « Amélioration de la productivité de la Direction des Systèmes informatiques », du 07 au 09 décembre 2017, à l'Hôtel Président de Yc



2- Formations à l'étranger

Quatre (04) agents ont bénéficié de formation en Tunisie et au Togo :

- Du 23 octobre au 05 novembre 2017 à Tunis, sur le thème « *Management des Directions Financières et Comptables et Performance de l'Entreprise* ».
- Du 24 octobre au 04 novembre 2017 à Tunis, sur le thème « *Ressources Humaines, Politique Sociale et Performance de l'Entreprise* » ;
- Du 06 au 15 novembre 2017 à Lomé au TOGO, sur le thème « *La Secrétaire de Direction, l'horloger de l'efficacité professionnelle et managériale* »

D- RELATIONS AVEC LES POINTS FOCALUX

La désignation des points focaux dans les différents Ministères a pour objectif de faciliter le suivi du traitement des requêtes mettant

en cause les services de l'Administration publique. Trente-trois (33) Ministères et Institutions ont désigné leurs points focaux.

Ces désignations ont été confirmées par l'Arrêté n°001/MR/SG/DAJR du 11 avril 2017 du Médiateur de la République (voir annexe).

En relation avec la Direction des Affaires Juridiques et des Requêtes, ces correspondants ou points focaux ont en charge le suivi efficient des courriers de demandes d'avis et de relances adressés par le Médiateur de la République à leurs différentes structures.

Les contacts réguliers des chargés d'instruction avec les points focaux ont permis d'enregistrer des progrès notables dans la collaboration avec certaines administrations publiques et surtout dans le règlement de plusieurs dossiers.

E - LA GESTION DES CONFLITS COMMUNAUTAIRES

Le Médiateur de la République s'est impliqué dans le règlement de trois conflits communautaires dans les villes suivantes :

- Bouna ;
- Azaguié ;
- M'Bengué.

L'Institution, comme d'habitude, s'est appuyée sur les autorités administratives, les chefs coutumiers, les guides religieux, les leaders ainsi que les associations de femmes et de jeunes.

1 - Conflit de BOUNA

En mars 2016, plusieurs localités de la région du Bounkani, situées au Nord-Est de la Côte d'Ivoire, ont été le théâtre de violents affrontements intercommunautaires opposant la communauté Lobi aux communautés Peulhs, Malinké et Koulango.

De nombreuses actions ont été menées par les autorités sur le terrain pour ramener la paix et les populations se sont engagés à vivre désormais en harmonie.

C'est dans cette optique qu'elles ont pris des engagements lors de l'atelier de concertation entre les fils et les filles du Bounkani de 2016, pour respecter les recommandations qui ont été formulées. Un plan d'actions a été élaboré pour aider à suivre, à renforcer et à consolider le calme apparent observé sur le terrain.

Par ailleurs, pour assurer un meilleur suivi de la mise en œuvre desdits engagements et de ce plan d'actions, un Comité local de suivi a été créé.

Le Médiateur de la République, appuyé par le Fonds des Nations Unies pour la Population (UNFPA) et les partenaires techniques que sont le Ministère de la Femme, de la Protection de l'Enfant et de la Solidarité (MFPE), la Commission Nationale des Droits de l'Homme de Côte d'Ivoire (CNDHCI) et l'ONG Search of Sustainable Solution by Technical Mediation to Establish Transformation (SMET.J), a organisé du 11 au 13 octobre 2017, un atelier de suivi-évaluation de la situation de la cohésion sociale à Bouna.

Ont participé à cet atelier, les représentants du Royaume de Bouna, les Directeurs et Chefs de Services de l'Administration Publique, les communautés religieuses, le collectif des victimes de la crise, le comité local de suivi, les communautés locales, les associations de jeunes et de femmes.

Cet atelier a permis essentiellement :

- De faire l'état des lieux de la cohésion sociale dans la région, sur la base des engagements pris le 8 décembre 2016 ;
- D'identifier les obstacles à la cohésion sociale à partir des indicateurs pertinents aux plans politique,

socioculturel, économique et judiciaire, révélateurs de l'effritement des liens communautaires dans la région ;

- D'adopter un plan d'actions consensuel pour le développement local et la cohésion sociale dans la région ;
- D'amener les élites et les cadres issus de la région à s'impliquer dans la réconciliation et le renforcement de la cohésion sociale.

Au terme de l'atelier, des recommandations ont été formulées à nouveau, notamment :

- Le renforcement des capacités des membres du Comité local de suivi et la sensibilisation de la population à la facilitation de l'intégration des fonctionnaires à Bouna ;
- L'invitation à une implication effective de toutes les communautés à l'organisation du Festival des valeurs culturelles de Bouna (FESTIBO) 2017 ;
- La sensibilisation à la cohabitation pacifique et au renforcement de la cohésion sociale.





2- Conflit d'AZAGUIE

Un conflit violent a éclaté, le 15 mars 2017, à Azaguié, dans le département d'Agboville, région de l'Agnéby-Tiassa. Ce conflit, né apparemment d'une rixe entre jeunes abbey et malinké s'est étendu aux femmes issues de ces deux communautés. Les 13 et 14 mars 2017, un affrontement armé entre les deux communautés a occasionné, selon les informations, des morts, de nombreux blessés et des déplacements massifs de populations.

Dans le cadre du règlement de ce conflit, le Médiateur de la République a effectué deux missions conduites par le Médiateur Délégué des Lagunes I.

La première, mission d'écoute et de conciliation qui a eu lieu du 21 au 22 mars 2017, visait à sensibiliser toutes les populations d'Azaguié, au pardon, à la tolérance et à la nécessité d'une bonne cohabitation, tout en capitalisant les initiatives déjà entreprises sur le terrain par d'autres acteurs.

Au terme de ces séances d'écoute, la délégation du Médiateur de la République a fait des recommandations pour une rapide sortie de crise.

La deuxième, dite mission de suivi-évaluation, s'est déroulée du 23 au 25 octobre 2017 et a permis de faire l'état des lieux de la cohésion sociale à Azaguié, depuis le passage de la délégation en mars 2017.

Outre les avancées constatées sur le terrain, les échanges ont permis de relever des difficultés.

Aussi, les différentes parties ont-elles fait des recommandations de divers ordres dans la perspective d'améliorer davantage la cohésion sociale à Azaguié dont les principales sont :

- Faire un investissement pour améliorer le site qui abrite le marché des femmes du corridor ;

- Procéder au recensement des commerçantes et réorganiser l'espace en faisant l'attribution des places par femme et par activité ;
- Demander au Préfet de région de prendre une décision pour lever l'arrêté interdisant les activités sur le site objet de la crise ;
- Trouver des mécanismes pour l'indemnisation des victimes de la crise ;



Visite de civilités et d'échanges avec les Autorités préfectorales.

- Mettre en place un Comité local de suivi et de veille pour le renforcement de la cohésion sociale à Azaguié.



Une vue des participants à la réunion publique.



Visite du site litigieux

3- Conflit de M'BENGUE

Ce conflit, né depuis quelques années, est consécutif à une crise intervenue sur une parcelle de terre dénommée « KPALA » proche de la sous-préfecture de KATIALI et occupée par des ressortissants du quartier Gnénémadala de M'Bengué. Les autorités administratives locales, saisies en son temps du dossier, n'ont pu trouver une solution définitive à ce conflit.

Le Médiateur de la République a été saisi, le 27 février 2017, d'une requête formulée par le Chef du quartier de Gnénémadala dans la ville de M'Bengué, suite à des actes de violence sur la parcelle litigieuse.

Au regard de l'ampleur des violences constatées et de la situation encore précaire sur le terrain, le Médiateur de la République a effectué trois missions à M'Bengué pour le règlement de ce conflit.

Ainsi, une première mission conduite par Monsieur Pannan Souleymane COULIBALY, Secrétaire Général, a eu lieu du 05 au 06 avril 2017, avec pour objectifs spécifiques d'écouter les différentes parties en conflit, les sachants, et d'échanger avec les autorités administratives et coutumières. L'objectif étant de mieux cerner les contours de ladite crise et surtout de conseiller les différentes parties en vue de faire baisser la tension, et sensibiliser les populations au pardon, à la tolérance et à la nécessité d'une cohabitation pacifique.

Une deuxième mission conduite également par Monsieur le Secrétaire Général, a eu lieu du 7 au 9 mai 2017 à M'Bengué.

Cette mission visait les objectifs suivants :

- Amener les protagonistes à reconnaître les torts causés et à se pardonner ;
- Permettre le retour des déplacés sur leur parcelle, en attendant le règlement de la question de la propriété ;

- Faire des propositions en vue d'apporter un appui financier et/ou matériel aux populations sinistrées ;
- Encourager les populations à initier les procédures utiles à la délivrance des certificats fonciers ;
- Mettre en place un Comité de suivi pour la mise en œuvre, des points d'accord consignés dans un procès-verbal et des recommandations.
- Impliquer les cadres et les élus de la région dans le règlement des conflits fonciers et de chefferie du département.

Enfin, une mission de suivi-évaluation de l'état de la cohésion sociale a eu lieu à M'Bengué du 18 au 22 décembre 2017, sous la conduite de Monsieur Pannan Souleymane COULIBALY, Secrétaire Général.

La délégation du Médiateur de la République, en sa qualité de superviseur des accords du 12 mai 2017 s'est félicitée des avancées obtenues avant de relever les difficultés qui restent à surmonter.

A cet effet, elle s'est appuyée sur les propositions des membres du Comité local de suivi et des différentes parties pour faire des recommandations en vue d'accélérer le processus de délimitation des terres et sensibiliser les populations à privilégier à l'avenir la voie du règlement amiable des conflits.

Spectacle de désolation comme en témoigne les photos ci-jointes.



Début de la Visite de Kpala par le Secrétaire Général de l'Institution accompagné du corps préfectoral du département



Le Secrétaire Général et ses hôtes constatant les dégâts occasionnés lors du conflit





Quelques images des dégâts perpétrés à Kpala lors du conflit





II – LES ACTIVITES INTERNATIONALES

Le Médiateur de la République de la Côte d'Ivoire est membre de quatre (4) Associations d'Ombudsmans et de Médiateurs que sont :

- L'Association des Médiateurs des Pays membres de l'UEMOA (AMP-UEMOA) ;
- L'Association des Ombudsmans et Médiateurs Africains (AOMA) ;
- L'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) ;
- L'Institut International des Ombudsmans (IIO).

Ces Associations sont des lieux d'échanges et de renforcement des capacités des Institutions membres.

En 2017, le Médiateur de la République qui est membre des instances de certaines de ces Associations, a participé à plusieurs activités.

Par ailleurs, l'Institution a pris part à une conférence internationale des Ombudsmans et Médiateurs des Forces Armées (DCAF) qui s'est tenue à Londres en Angleterre.

A- Les relations avec les Associations de Médiateurs et d'Ombudsmans

1- Les relations avec l'AMP-UEMOA

1.1. La mission d'appui au Médiateur de la République du Niger

L'Association des Médiateurs des Pays membres de l'UEMOA (AMP-UEMOA) a organisé, du 23 au 26 avril 2017 à Niamey, une mission d'appui au Médiateur de la République du Niger et une réunion élargie de son Bureau exécutif.

Le Médiateur de la République de Côte d'Ivoire y était représenté par Madame Patricia Myriam ISIMAT-MIRIN, Conseillère Spéciale, et Monsieur Tanguy Dimitri KONE, Directeur des Affaires Juridiques et des Requêtes.

Le but de cette mission était, pour les membres de l'Association, d'apporter un appui au nouveau Médiateur de la République de ce pays frère.

Cette mission qui a réuni cinq (05) Médiateurs (Bénin, Burkina Faso, Niger, Sénégal, Togo), deux (02) représentants de Médiateurs (Côte d'Ivoire et Mali) et dix (10) collaborateurs a permis au Médiateur de la République du Niger de relancer les activités de son Institution.



1.2. La Réunion du Bureau Exécutif de l'AMP-UEMOA

En marge de la mission d'appui au Médiateur de la République du Niger, une réunion du bureau de l'Association s'est tenue à Niamey les 24 et 25 avril 2017.

Présidée par Maître Alioune Badara CISSE, Médiateur de la République du Sénégal, Président de l'AMP-UEMOA, la réunion du bureau s'est substituée à l'Assemblée Générale prévue au programme, les dispositions statutaires à respecter pour la tenue de cette instance n'étant pas réunies.

Quatre (04) points étaient inscrits à l'ordre du jour :

- Rapport administratif et financier de l'AMP-UEMOA ;
- Communication du comité ad hoc sur le financement des activités de l'AMP-UEMOA ;
- Rapport du comité des experts sur l'harmonisation du cadre statutaire, de l'organisation et du fonctionnement de l'Institution du Médiateur de la République dans l'espace UEMOA ;
- Situation de l'AMP-UEMOA.

1.3. La Réunion Extraordinaire du Bureau de l'AMP-UEMOA (Bamako- Mali)

En marge de la mission des Médiateurs de l'espace UEMOA dans le cadre de l'Espace d'Interpellation Démocratique (EID), qui s'est tenue à Bamako au Mali, le 10 décembre 2017, ceux-ci ont tenu une réunion de leur bureau avec trois (03) points à l'ordre du jour :

- l'accueil de la nouvelle Secrétaire Générale, Madame Saran SERE SEREME, Médiatrice du Faso ;
- l'examen de la situation financière de l'AMP-UEMOA ;
- le point du partenariat entre l'AMP-UEMOA et la Commission de l'UEMOA.

Le partenariat de l'Association avec la Commission de l'UEMOA a fait l'objet de longues discussions. Il a été convenu de demander l'appui des Chefs d'Etat de l'Espace pour formaliser cette coopération indispensable pour la bonne marche des activités des Médiateurs de l'Espace UEMOA.

2- Les relations avec l'AOMA/AORC

2.1. La réunion de l'AOMA de la zone de l'Afrique Occidentale

En marge de l'Atelier Régional sur le Protocole Facultatif à la Convention Contre la Torture (OPCAT), qui s'est tenu à Grand-Bassam, les Ombudsmans et Médiateurs des pays de la zone de l'Afrique de l'Ouest se sont réunis le 1^{er} mars 2017. La rencontre s'est déroulée sous la présidence de la coordonnatrice de la zone Afrique de l'Ouest, Mme Alima Déborah TRAORE, Médiatrice du Faso.

Ont pris part à cette rencontre, les Ombudsmans et Médiateurs du Benin, du Burkina Faso, du Cap-Vert, de la Côte d'Ivoire, du Ghana, de la Gambie, du Niger, du Nigéria, de la Sierra-Leone et du Sénégal.

L'AORC et le Secrétariat Général de l'AOMA y ont participé en tant qu'observateurs.

L'ordre du jour ci-après a été arrêté :

- Rencontre d'informations et d'échanges ;
- Activités des différents bureaux ;
- Situation du Nigéria ;
- Etat de paiement des cotisations des pays membres de la zone ;
- Divers.

Depuis la 5^{ème} Assemblée Générale de l'AOMA qui s'est tenue à Durban en novembre 2016, Mme Alima Déborah TRAORE, Médiatrice du Faso, a été élue en qualité de coordonnatrice de la zone Afrique de l'Ouest avec pour Adjoint M. Joseph WITTAL Président de la Commission des Droits de l'Homme de la République du Ghana.

Il faut signaler que faute de moyens, aucune réunion de la zone n'a pu se tenir.

Cette réunion a donc été l'occasion pour les pays de la zone présents d'échanger sur les difficultés qu'ils rencontrent afin que des solutions intra-zones soient trouvées.

Elle a également vu la participation du bureau de l'Ombudsman du Nigeria dirigé par un commissaire principal et comprenant 37 commissaires fédéraux avec plus de 2500 agents. Les Médiateurs ont salué cette présence parce qu'ils estiment que le Nigeria, du fait de sa puissance économique, peut jouer un rôle très important dans la communauté des Ombudsmans et Médiateurs africains. Il faut aussi signaler la présence de pays comme la Gambie, la Sierra-Léone, le Cap-Vert et le Ghana, montrant ainsi le dynamisme de cette zone qui compte désormais quatorze (14) membres.

La Directrice du Centre de Recherche de l'Ombudsman Africain a informé les participants que l'AORC pourra financer par an, une rencontre au profit des membres de la zone.

Enfin, la proposition de Son Excellence Madame Alima Déborah TRAORE, de créer un réseau des anciens Ombudsmans et Médiateurs sera prise en considération, de manière à capitaliser leurs expériences et expertises.

2.2. L'Atelier de formation sur le Leadership et le Management et la réunion de l'IIO/AOMA de la Zone de l'Afrique Australe

Du 26 au 30 mars 2017, s'est tenue à Lusaka en Zambie, une rencontre régionale IIO/AOMA/AORC. Le Médiateur de la République de Côte d'Ivoire était représenté à cette réunion par Monsieur Pannan Souleymane COULIBALY, Secrétaire Général, et Monsieur KONE Tanguy Dimitri Ulrich, Directeur des Affaires Juridiques et des Requêtes.

La rencontre regroupant les Médiateurs et Ombudsmans des différentes zones d'Afrique, a débuté le lundi 27 mars 2017 par une formation sur le Leadership, plus précisément sur l'élaboration d'un plan stratégique pour une Institution de médiation.

Ce plan doit aider l'Institution à faire une analyse introspective à travers des questions stratégiques permettant de savoir à quel stade l'Institution se trouve, le niveau qu'elle veut atteindre, les obstacles qu'elle doit surmonter, et les connaissances ou ressources nécessaires pour la réalisation de ses objectifs.

Le processus d'élaboration du plan stratégique inclut la compréhension de l'environnement interne et externe, l'identification des enjeux prioritaires, l'examen et la finalisation des instructions directionnelles.

En l'absence de la présidente et des deux vice-présidents de l'AOMA, la réunion prévue de cette association a été principalement consacrée aux échanges sur l'élaboration du plan stratégique de l'AOMA.

Quant à la réunion de l'IIO, elle s'est déroulée en deux étapes. La première a été marquée par une série de communications sur diverses thématiques, notamment sur le rôle des institutions de médiation dans la promotion et la protection des droits de l'Homme au regard des résolutions de l'Assemblée Générale des Nations Unies.

La seconde étape a été consacrée à diverses questions relatives au fonctionnement de la zone Afrique de l'IIO, notamment :

- la nécessité d'encourager les Etats africains non membres, à reformer leur législation afin de remplir les conditions d'adhésion à l'IIO ;
- l'appui à apporter aux Institutions de médiation rencontrant des difficultés dans leur fonctionnement ;
- le point du paiement des cotisations par les Etats membres ;
- la création d'un secrétariat permanent de l'IIO Afrique (une étude préalable doit être faite et l'opportunité doit être accordée à tout Etat membre désirant abriter cet organe).

Il convient de noter qu'en marge de la rencontre de Lusaka, les Médiateurs ou leurs représentants ont été reçus en audience le 29 mars 2017, par l'Ex-Président de la République de Zambie, Son Excellence Monsieur Kenneth KAUNDA.

2.3. La 13^{ème} Réunion du Bureau Exécutif de l'AOMA

La 13^{ème} réunion du Comité Exécutif de l'AOMA s'est tenue le 6 septembre 2017 à Pretoria, en Afrique du Sud. L'Institution y était représentée par M. Pannan Souleymane COULIBALY, Secrétaire Général.

Les points suivants ont été abordés à l'ordre du jour de cette rencontre :

- Examen et approbation du procès-verbal de la 12^{ème} réunion du Comité Exécutif ;
- Rapport de la présidente de l'AOMA ;
- Rapport de la Secrétaire Générale de l'AOMA ;
- Rapport de la présidente de l'AORC ;
- Rapports des représentants régionaux ;
- Situation financière de l'AOMA et contribution des membres ;
- Examen des postes à pourvoir au sein du Comité exécutif ;
- Amendement de la Constitution AOMA ;
- La 6^{ème} Assemblée Générale ;

- Coopération entre AOMA et les organisations régionales et internationales.

La sixième Assemblée Générale de l'AOMA, prévue au mois de novembre 2018, se tiendra au Rwanda.

3. Les relations avec l'AOMF

3.1. Séminaire sur la déontologie et l'Ethique des Ombudsmans

Une délégation de l'Institution du Médiateur de la République, s'est rendue à Rabat au Maroc du 2 au 6 mai 2017 pour participer à une importante réunion de l'AOMF. La session qui a vu la participation du Médiateur de la République Monsieur N'Golo COULIBALY s'est déroulée autour de deux points, à savoir : la réunion des instances de l'AOMF d'une part, et le séminaire proprement dit, d'autre part.

La réunion des instances de l'AOMF comportait également deux volets : le premier concernait le Conseil des membres du Bureau de l'AOMF le 3 mai dans l'après-midi tandis que le second, tenu dans la matinée du 4 mai, regroupait les membres du Conseil d'administration.

Le séminaire a connu un large succès, avec vingt-trois (23) organisations représentées, la majorité par leur premier responsable.

Le thème « *Déontologie et relations avec les citoyens* » s'est révélé pertinent, nécessaire et urgent, nombre d'institutions ne disposant pas encore de guide approprié.

Le projet de code déontologique de l'Institution ivoirienne qui existait déjà a été confronté aux autres modèles pour l'amélioration, le cas échéant.

L'adresse du Médiateur du Royaume Chérifien a d'ailleurs marqué cette rencontre tant sur le fond que sur la forme.

Le Médiateur a repris les éléments essentiels du recueil d'orientation de son personnel dans ses relations avec les administrations et le public. Il a également insisté sur le concept d'équité et sur le respect des règles de droit et de justice.

Il s'en est suivi un partage d'expériences qui a éclairé l'assistance sur des faits vécus selon les pays et les continents, en fonction de l'histoire, du développement ou du mode de désignation de chaque Institution. Mais les débats n'ont pas permis d'épuiser l'ordre du jour sur les valeurs et qualités.

En conclusion, cette double manifestation de l'AOMF, a atteint ses multiples objectifs et a renforcé les liens entre les Médiateurs du Sud et ceux du Nord. La réflexion entamée va se poursuivre sous l'impulsion de l'AOMF.

Enfin, l'Ombudsperson pour les enfants de l'Ile Maurice a émis le souhait d'adhérer à l'AOMA.

3.2. Les parlementaires et les Médiateurs, acteurs du renforcement de la bonne gouvernance à Tunis

La 1^{ère} conférence conjointe de l'Assemblée parlementaire de la Francophonie (APF) et de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) s'est tenue à Tunis (Tunisie) les 23 et 24 novembre 2017 à l'hôtel The Résidence avec pour thème : « *les Parlementaires et les Médiateurs, acteurs du renforcement de la bonne gouvernance* ».

L'objectif général poursuivi par cette 1^{ère} conférence est d'encourager les Parlementaires et les Médiateurs à instaurer entre eux, une étroite coopération dans la perspective d'une bonne gouvernance dans les pays qui ont en partage la langue française.

Trois (03) communications ont été présentées sur les thèmes suivants :

- « Le rôle institutionnel des parlementaires, garants de la démocratie » ;
- « Le rôle institutionnel des Médiateurs, protecteurs des droits fondamentaux » ;
- « Le rôle institutionnel des parlementaires comme acteurs de la bonne gouvernance ».

Ces communications ont donné lieu à un large échange entre les participants.

Les travaux ont ensuite porté essentiellement sur les expériences de la France, du Tchad, de la Tunisie et des Iles Seychelles en matière de relations Parlements/Médiateurs et le renforcement de la coopération entre ces deux Institutions.

L'Institution du Médiateur de la République a été représentée à cette rencontre par Monsieur Pannan Souleymane COULIBALY, Secrétaire Général.

3.3. La 20^{ème} session de formation : les relations des Institutions de médiation avec le citoyen (Bruxelles-Belgique).

Du 06 au 08 Décembre 2017, s'est tenue à l'Auberge de jeunesse « Génération Europe » de Bruxelles en Belgique, la 20^{ème} session de formation des collaborateurs des Médiateurs membres de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) sur le thème: « Les relations entre les citoyens/réclamants et l'Institution de médiation tout au long du processus de médiation ».

Cette formation rentre dans le cadre des sessions de formation organisées habituellement par l'AOMF au Maroc dont l'un des objectifs est l'échange d'expériences et de savoir-faire entre les Institutions de médiation afin de renforcer les compétences des collaborateurs des Ombudsmans et Médiateurs.

Plusieurs modules ont été dispensés à raison de deux (02) présentations par module.

- ✚ « Réception des réclamations » ;
- ✚ « Echanges avec le réclamant durant le traitement de la réclamation/ Suivi par le réclamant » ;
- ✚ « Conclusion de la médiation et enquête de satisfaction ».

Il ressort des échanges que si l'issue de la médiation est négative, il faudrait trouver des mots adaptés pour que le réclamant ne retourne pas encore plus meurtri. Quant à l'enquête de satisfaction, elle est un outil d'évaluation de la performance du service.

- ✚ « Ecoute active et communication non violente avec les citoyens/réclamants »

Les objectifs de ce module étaient de :

- Développer la capacité d'écoute active, bienveillante et empathique ;
- Apprendre à exprimer ses besoins et ressentis avec assertivité ;
- Apprendre à passer d'une communication toxique à une communication non violente ;
- Développer une communication efficace et de qualité ;
- Acquérir des outils afin de prévenir et gérer des situations tendues et/ou conflictuelles.

Cette session a enregistré au total quarante-neuf (49) collaborateurs et experts originaires des pays suivants : Albanie, Belgique, Bénin, Canada, Côte d'Ivoire, France, Guinée, Liban, Mali, Maroc, Ile-Maurice, Monaco, Niger, Sénégal, Suisse et Tunis.

L'Institution ivoirienne a été représentée à cette session par deux chargées d'instructions.



4-Les relations avec l'IIO

Du 26 au 28 avril 2017 à Vienne en Autriche, a eu lieu la réunion du bureau exécutif de l'IIO.

L'honneur est revenu à M. Tyndall, Président de l'IIO, de procéder à l'ouverture de cette réunion. Il a souhaité la bienvenue aux membres du bureau exécutif puis a procédé à la présentation du nouveau bureau de Conseil élu.

Le bureau a approuvé à l'unanimité l'ordre du jour. Le Président de l'IIO a annoncé que le quorum était atteint malgré l'absence de l'un des membres.

Le compte rendu de la réunion du Bureau, tenue en Thaïlande, à Bangkok en novembre 2016, a été validé à l'unanimité. Selon l'article 4.3 des règlements de l'IIO, l'anglais a été adopté comme instrument de travail pour la réunion de Vienne et a prévu des interprétations disponibles en français et en espagnol tout au long des travaux.

Le bureau a reconnu le succès du séminaire sur le Protocole Facultatif à la Convention contre la Torture (OPCAT) qui s'est tenu à Grand-Bassam en Côte d'Ivoire. Il a tenu à remercier, le Médiateur de la République de Côte d'Ivoire ainsi que l'AOMA et l'AORC pour leur soutien dans l'organisation de cette activité.

L'Institution y a été représentée par M. N'Golo COULIBALY, Médiateur de la République et Pannan Souleymane COULIBALY, Secrétaire Général.

B-La 9^{ème} Conférence internationale des Ombudsmans et Médiateurs des Forces armées

Du 08 au 10 octobre 2017, s'est tenue à Londres, la 9^{ème} Conférence internationale des Ombudsmans et Médiateurs des Forces armées.

Le Centre pour le Contrôle des Forces Armées (DCAF) a été créé par la Confédération helvétique en juin 2000 pour répondre aux besoins de promotion de la démocratie et de renforcement de la sécurité à travers toutes les unités militaires du monde. L'objectif essentiel visé reste la paix universelle. Lancée sous la forme d'une Fondation, le centre plus connu sous l'acronyme DCAF comprend désormais plus de soixante-un (61) États membres, notamment d'Amérique du Nord, d'Europe et d'Afrique.

Le centre a pour missions essentielles de :

- Développer des standards internationaux pouvant être adoptés par toutes les armées ;
- Conseiller les gouvernements et parlements au niveau des politiques tant générales que spécifiques ;
- Mettre au point en théorie et en pratique des projets concrets ;
- Partager les bonnes pratiques et les expériences, notamment sur des sujets sensibles comme les technologies de l'information.

Cet atelier a réuni près de quatre-vingts (80) participants venus de plus de quarante (40) pays parmi lesquels des Médiateurs à compétence générale et des Médiateurs militaires. Le continent africain était représenté par l'Afrique du Sud, la Côte d'Ivoire, le Mali, le Maroc et le Niger.

Les travaux se sont déroulés en séances plénières et en tables rondes thématiques autour des problématiques suivantes : la promotion des codes de déontologie et d'éthique et leur application, la santé mentale, la non-discrimination au sein des forces armées, les missions internationales et les mécanismes de plaintes au sein des forces armées. Toutes ces sessions ont été suivies de débats.

Cette rencontre a été très enrichissante avec un partage d'expériences notamment sur la promotion des droits de l'Homme et le développement de l'éthique dans les forces armées.

L'Institution du Royaume du Maroc a émis son désir de rejoindre l'association en tant que membre votant.

Le Médiateur de la République de Côte d'Ivoire a été représenté à cette rencontre par Mme Patricia ISIMAT-MIRIN, Conseillère Spéciale.

C-Les relations avec d'autres organisations internationales

1- Atelier sur la prévention de la torture (OPCAT)

Les 27 et 28 février 2017, s'est tenu à N'SA Hôtel à Grand-Bassam en Côte d'Ivoire, l'atelier régional de formation co-organisé par l'Institut International de l'Ombudsman (IIO), l'Association pour la Prévention de la Torture (APT), l'Association des Ombudsmans et Médiateurs Africains (AOMA) et le Médiateur de la République de Côte d'Ivoire sur le thème principal : « *Le rôle des Médiateurs dans la prévention de la torture* ».

Ces journées ont enregistré la participation d'une soixantaine de personnes, parmi lesquelles des Médiateurs et Ombudsmans africains ainsi que leurs collaborateurs, des représentants de

l'AORC, de l'ACAT Côte d'Ivoire, de l'ONG TRANSPARENCY, de l'APDH et de la FIACAT.

Les objectifs de cet atelier étaient de :

- Permettre aux Médiateurs et Ombudsmans africains de se familiariser avec les instruments internationaux relatifs à la prévention de la torture et autres traitements dégradants,
- Comprendre le fonctionnement des mécanismes nationaux de prévention de la torture,
- Examiner les méthodologies d'appropriation des Mécanismes Nationaux de Prévention (MNP) par les Institutions de médiation.

Il faut rappeler que cet atelier a été cofinancé par l'AOMA, l'IIO et la République de Côte d'Ivoire.

2- Les relations avec le Fonds des Nations unies pour la Population (FNUAP)

En effet, en collaboration avec le Ministère de la Femme, de la Protection de l'Enfant et de la Solidarité avec l'appui du Fonds des Nations unies pour la population (FNUAP) et de l'ONG Smet.J, le Médiateur de la République a organisé du 6 au 8 décembre à Bouna, un atelier de haut niveau pour recenser les obstacles à la cohésion sociale dans la région et y apporter des solutions.

Ce séminaire fait partie des mécanismes mis en place par le Gouvernement, suite au conflit intercommunautaire survenu dans la région en mars 2016.

Les conclusions dudit séminaire ont fait l'objet d'un résumé dans la partie consacrée au règlement des conflits communautaires.

D- La coopération bilatérale

Au cours de l'année 2017, le Médiateur de la République a eu des relations bilatérales avec six (06) Institutions de médiation :

- La Turquie,
- Le Burundi,
- Le Tchad,
- Le Maroc,
- Le Mali,
- Le Burkina-Faso.

1- Symposium international des Institutions de médiation et Ombudsman sur la "migration et les réfugiés" à Ankara (Turquie)

L'Institution de l'Ombudsman de Turquie a organisé les 02 et 03 mars 2017 un Symposium pour traiter de la problématique de la "*Migration et des Réfugiés*" dans le monde.

Une centaine de pays dont onze (11) pays africains ont pris part à cette rencontre. Le Directeur de Cabinet, Monsieur Daouda TANON a représenté le Médiateur de la République de Côte d'Ivoire à cette rencontre.

Les pays africains suivants ont participé à ce symposium : Algérie, Burundi, Côte d'Ivoire, Djibouti, Egypte, Maroc, Namibie, Niger, Soudan, Tunisie et Zambie.

L'Institution de l'Ombudsman a été récemment instituée en Turquie et c'est en décembre 2016 que l'Assemblée Nationale a nommé le premier Ombudsman. Le Gouvernement Turc a jugé bon de la créer pour l'aider dans la gestion de la crise des réfugiés qui ont afflué sur son territoire ces dernières années.

Il convient de rappeler que le concept « Ombudsman moderne » qui est d'origine suédoise est d'inspiration Turque. En effet, c'est lors

de son exil de 1709 à 1714 en Turquie que le futur Roi Charles XII de Suède s'est inspiré d'une pratique à la cour du Calife Ottoman. La rencontre s'est penchée sur le problème sous différents angles :

- les pays de départ,
- les pays de transit,
- les pays d'accueil,
- les réfugiés internes.

Enfin, les questions suivantes liées à la problématique des réfugiés et de la migration ont été abordées :

- les politiques de la migration et des réfugiés dans les différents pays présents,
- la question des groupes vulnérables (les femmes et les enfants),
- la montée de la xénophobie, du racisme et de l'islamophobie liée aux migrations.

2- La conférence internationale de la paix à Bujumbura (Burundi)

L'Institution de l'Ombudsman de la République Burundaise, en collaboration avec l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de l'Afrique, a organisé, le 6 juillet 2017, une Conférence Internationale sur le thème « *La Paix et le Rôle des Institutions nationales de médiation à travers le monde* », dans les enceintes du Royal Palace Hôtel de Bujumbura.

Cette conférence a vu la participation de la Présidente de l'A.O.M.A, Mme FOZIA AMIN, Ombudsman de la République d'Ethiopie, entourée des Ombudsmans/Médiateurs de la zone Afrique Centrale : l'Ombudsman de la République du Burundi, du Tchad, de l'Angola, du Soudan, auxquels s'étaient joints des représentants des Médiateurs du Gabon, de la République

Centrafricaine, du Congo Brazzaville, de l'Afrique du Sud et de la Côte d'Ivoire, sans oublier Madame Arlène BROCK, Directrice du Centre de Recherche des Ombudsmans Africains (C.R.O.A.) basé en Afrique du Sud.

Au niveau local, étaient associés les secteurs sociaux de premier plan en matière de paix et de conflits, notamment les représentants du Peuple, provenant des deux Chambres du Parlement, des membres du Gouvernement, les hauts cadres de l'Administration publique, les Gouverneurs de province, les leaders des partis politiques et leaders religieux, les autorités des Corps de Défense et de Sécurité, les représentants des Organisations de la Société Civile et des média.

L'objectif de la conférence était de contribuer au renforcement du statut et du rôle de l'Ombudsman/Médiateur dans la prévention et la résolution pacifique des conflits en général, et en Afrique en particulier.

Cet objectif comprend quatre (04) objectifs spécifiques définis comme suit :

- Dresser un état des lieux des conflits réels ou potentiels en Afrique ou dans le monde, susceptibles d'être résolus par la médiation ;
- Echanger sur les meilleures pratiques de médiation en se basant sur des cas d'école ;
- Arrêter des stratégies opérationnelles pour impliquer les Ombudsmans/ Médiateurs dans la résolution pacifiques des conflits nationaux, régionaux et internationaux ;
- Inciter tous les partenaires nationaux, et internationaux, les Gouvernements, les Nations Unies, l'Union Africaine et d'autres, à comprendre l'intérêt d'élargir le champ d'action des Institutions de médiation, en leur confiant des missions de prévention et de résolution des conflits.

Il faut remarquer que la Conférence s'est déroulée en marge d'une série d'autres activités non moins importantes : une session de formation des cadres des Institutions de médiation de la Région Centre de l'Afrique, une réunion des Ombudsmans/Médiateurs de cette même région, un travail de recherche du Centre de Recherche des Ombudsmans de l'Afrique (C.R.O.A.). Un sommet du Comité Exécutif de l'A.O.M.A. a été reporté, faute de quorum.

L'Institution ivoirienne a été représentée à cette rencontre par M. Pannan Souleymane COULIBALY, Secrétaire Général.

3- Relation avec l'Institution de Médiation du Tchad

L'Institution du Médiateur de la République de Côte d'Ivoire a accueilli en son sein, du lundi 3 au vendredi 7 juillet 2017, Monsieur DAGWAME Clément, Chef de Service des Réclamations du Médiateur de la République du Tchad pour un stage de formation sur la gestion informatisée des réclamations.

M. DAGWAME a également pris connaissance des textes de loi de l'Institution ivoirienne.

Le stage s'est déroulé sur trois jours dans les services suivants :

- la Sous-Direction de l'Informatique et des Statistiques,
- La Direction des Affaires Juridiques et des Requêtes (DAJR).

Le stagiaire a été familiarisé à l'utilisation du Système Intégré de Gestion des Réclamations (SIGIR). La dernière journée a été entièrement consacrée au bilan.

Pour effectuer cette mission en Côte d'Ivoire, le stagiaire a bénéficié d'un financement de l'AOMF dans le cadre du programme d'accompagnement de ses membres.

4- Relation avec l'Institution du Royaume du Maroc

Dans le cadre de la coopération avec l'Institution de Médiation du Royaume du Maroc, Mlle N'GBESSO Tatiana, Chef de service des relations extérieures et de la coopération a effectué, du 17 au 23 juillet 2017, une visite d'études dans cette Institution.

Le stage s'est déroulé au sein des quatre (04) départements que sont : le département de la communication, de la coopération, de la formation et des études, le département de l'analyse et le suivi, le département des ressources humaines et le département de l'informatique et la documentation.

5- La 22^{ème} session de l'Espace d'Interpellation Démocratique (EID) Bamako, Mali

A l'invitation du Médiateur de la République du Mali, les Médiateurs membres de l'AMP-UEMOA accompagnés de leurs collaborateurs ont assisté à Bamako au Mali, aux travaux de la 22^{ème} session de l'Espace d'Interpellation Démocratique (EID) tenue le 10 décembre 2017 à la salle de conférence de la Cour Suprême.

Monsieur N'GOLO Coulibaly, Président de la Haute Autorité pour la Bonne Gouvernance, invité en qualité de Médiateur Emérite de l'AMP-UEMOA, conduisait la délégation ivoirienne comprenant en outre Monsieur Pannan Souleymane COULIBALY, Secrétaire Général de l'Organe de Médiation, et Tanguy Dimitri Ulrich KONE, Directeur des Affaires Juridiques et des Requêtes.

La 22^{ème} session de l'EID, principal objet de la mission au Mali, s'est effectivement déroulée le 10 décembre 2017, journée anniversaire de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme.

Considéré comme un baromètre de la gouvernance au Mali, l'Espace d'Interpellation Démocratique, en abrégé EID, est un forum organisé tous les 10 décembre à Bamako depuis l'année 1994. Il a été institutionnalisé par un décret en date du 31 mai 1996. L'EID a pour objet d'informer les opinions publiques nationales et internationales sur l'état des droits de l'Homme en République du Mali, de contribuer de manière active et pédagogique à la

réalisation d'une culture démocratique nationale et d'impulser de façon significative la politique de promotion et de protection des droits et libertés des citoyens.

Organisée jusqu'en 2011 par le Ministère de la Justice, la charge de l'organisation des sessions de l'EID a été transférée au Médiateur de la République en 2012, au regard de l'indépendance de cette Institution. Aussi, le Médiateur de la République du Mali met-il en place, pour chaque session de l'EID, une Commission préparatoire présidée par le Secrétaire Permanent de l'EID, chargée de l'organisation matérielle de ce forum.

La session d'interpellation, présidée par un jury d'honneur composé de neuf (09) membres dont trois (03) personnalités étrangères, se déroule toutes les années en présence du Premier Ministre, des membres du Gouvernement et d'un important public. Elle est retransmise intégralement en direct sur la radio et la télévision nationale (ORTM).

Pendant leur séjour, les délégations ont été reçues par les hautes autorités de la République du Mali.

6- Symposium international de Ouagadougou sur le dialogue des religions et des cultures

Du 03 au 07 mars 2017, s'est tenu à Ouagadougou au Burkina Faso, le Symposium International sur le Dialogue des Religions et des Cultures.

Ce symposium dont le thème a été « *Dialogue interculturel et interreligieux pour une éducation à la paix* » a vu la participation de plusieurs personnalités venant d'horizons divers.

Cette rencontre s'est terminée par l'adoption d'un rapport de synthèse, des recommandations et motions. Par ailleurs, deux ambassadeurs de bonne volonté du dialogue des cultures et des religions ont été désignés.

L'Institution ' 'Le Médiateur de la République' ' a été représentée par Monsieur Pannan Souleymane COULIBALY, Secrétaire Général.



CINQUIEME PARTIE

DIFFICULTES SUGGESTIONS ET PERPECTIVES

Après un mandat de six années passées à la tête de l'Institution « Le Médiateur de la République », Monsieur N'Golo Coulibaly a été appelé à mettre ses compétences à la tête d'une autre institution de la République.

De nombreux défis ont été relevés au cours de son passage dans l'Institution, notamment le positionnement de l'Institution tant sur le plan national qu'international.

En effet, après plus d'une décennie de crise qui a énormément ébranlé les fondements de la République, notre pays a commencé à reprendre sa place dans le concert des nations. L'Organe de médiation a donc profité du momentum insufflé par cette dynamique, pour donner davantage de lisibilité et de visibilité à ses actions.

C'est ainsi qu'un certain nombre d'initiatives ont été menées après l'adoption du décret d'application du 25 novembre 2014, à savoir :

- L'adoption d'un nouvel organigramme,
- Le recrutement d'un personnel jeune et qualifié,
- La mise en place d'un site internet et d'un plan de communication tourné vers les média nouveaux,
- Un suivi plus rigoureux des réclamations avec le Système Intégré de Gestion Informatique des Requêtes (SIGIR),
- La mise en œuvre d'une politique de déconcentration des services de l'Institution avec la nomination et l'installation de six (06) Médiateurs Délégués.

S'il convient de noter que ces mesures ont permis à l'Organe de Médiation de gagner en efficacité dans l'accomplissement de ses missions, force est de reconnaître que la résolution de certaines difficultés lui permettrait d'atteindre des résultats plus probants. Il s'agit notamment du règlement des questions d'ordre logistique et budgétaire.

En effet, la mise en œuvre du nouvel organigramme et l'ouverture des délégations régionales rend indispensable le renouvellement du parc automobile devenu vieillissant, l'augmentation des crédits de fonctionnement de l'Institution et l'octroi d'un financement dédié à la construction des locaux des médiatures déléguées.

Aussi, convient-il pour une meilleure prise en charge des dépenses urgentes et menus frais, de trouver une mesure palliant la décision de mise en place d'un Compte Unique du Trésor. L'autorisation pour le Médiateur de la République, de disposer à titre exceptionnel d'un compte bancaire, serait à cet égard très salubre. L'ouverture de ce compte faciliterait par ailleurs la gestion des appuis financiers extérieurs, notamment ceux émanant des organisations internationales de Médiateurs et d'Ombudsman.

De nombreux autres défis restent toutefois à relever dans les années à venir pour que l'Institution continue de jouer son rôle d'acteur essentiel de renforcement de la cohésion sociale et de bonne gouvernance.

Dans cette perspective, l'adoption d'une nouvelle loi organique assurera à l'Institution sa conformité à la Constitution du 08 novembre 2016 et le renforcement de ses pouvoirs. En outre, la poursuite de la politique de déconcentration lui permettra de couvrir l'ensemble du territoire ivoirien afin d'être plus proche des populations de l'intérieur du pays.

Enfin, la mise en place d'un plan stratégique constitue un défi majeur à relever afin de donner à l'Institution les moyens de se projeter dans l'avenir et d'optimiser ses performances.

CONCLUSION GENERALE

Le rapport des différentes activités menées par le Médiateur de la République au cours de l'année 2017 permet de faire plusieurs constats.

En premier lieu, on peut noter que l'Organe de médiation ivoirien se positionne davantage comme une Institution faisant ses marques dans le paysage des structures intervenant dans la gestion des conflits communautaires. Le Médiateur de la République, en effet, a pu au fil de ses missions de bons offices effectuées lors du conflit de Bouna et plus tard ceux d'Azaguié et de M'Bengué, développer une stratégie efficace d'approche des parties en litige afin de sceller des accords de paix durables assortis de mécanismes de suivi et d'évaluation.

En second lieu, l'année écoulée a vu la mise en œuvre effective du projet de déconcentration des services du Médiateur de la République envisagé depuis plusieurs années. Aussi, plus de la moitié des Médiateurs Délégués (06) a-t-il pu être installée, sans omettre l'achèvement des diligences préalables à l'installation des quatre autres. L'effet immédiat de cette déconcentration a été la hausse du nombre de réclamations par rapport à l'année 2016 ainsi que le rapprochement de l'Institution des populations de toutes les régions du pays.

Tertio, il convient d'observer que la nouvelle structuration de l'Organe de médiation lui impose de développer de nouveaux partenariats afin de gagner en efficacité. Dans cette perspective, il convient de saluer, le début depuis le dernier trimestre 2017, d'une collaboration avec le Fonds des Nations Unies pour la Population (UNFPA). Ce partenariat ayant permis la réalisation d'une mission

de suivi-évaluation à Bouna, prévoit pour l'année 2018, le financement de missions de renforcement de la cohésion sociale et de formations des cadres et agents de l'Institution en charge de la gestion des dossiers de réclamation.

Enfin, on peut relever que l'extension en cours des locaux du siège de l'Institution à laquelle s'ajoute une politique idoine de motivation du personnel et de renforcement de ses capacités, par des formations tant en Côte d'Ivoire qu'à l'étranger, permettra au Médiateur de la République d'atteindre des résultats plus importants en 2018.

Ainsi, l'Institution pourra, au plan national, assurer davantage sa visibilité et renforcer par ailleurs sa présence au plan international, notamment au sein des organisations régionales et internationales de Médiateurs.

