

I. Introduction :

Dans le cadre de l'exécution de son programme de formation, le centre de formation et d'échanges en médiation a tenu sa sixième session organisée au profit des collaborateurs des Médiateurs membres de l'AOMF, les 14, 15 et 16 Décembre 2010 à Rabat sous le thème : « **Gestion des données relatives aux plaintes : expériences comparatives** ».

II. Objectifs :

Cette session visait à :

- Poursuivre et consolider les acquis des sessions précédentes ;
- Doter les collaborateurs d'outils méthodologiques et de références communes pour une bonne pratique de la médiation ;
- Favoriser les échanges d'expériences sur les pratiques de chaque pays ;
- Mettre en commun les compétences existantes des institutions de médiation dans l'espace de la francophonie en matière de médiation ;
- Mettre en valeur l'analyse des données comme guide des choix stratégiques ;
- Définir l'impact de l'analyse des données sur la prise des décisions.

III. Participants (es) :

Ont participé à cette session de formation 31 collaborateurs des institutions des pays suivants :

1. Participants Membres de L'AOMF :

- Diwan Al Madhalim du Royaume du Maroc ;
- Médiateur de la République du Mali ;
- Médiateur du Faso ;
- Médiateur de la République du Gabon ;

- Médiateur de la République du Sénégal ;
- Médiateur de la Républiques de Côte d'Ivoire ;
- Médiateur de la République du Bénin ;
- Protecteur du Citoyen de Haïti ;
- Médiateur de la République de Djibouti ;
- Médiateur des pensions de Belgique.

2. Participant Observateur :

- Ombudsman du Rwanda ;

3. Experts encadrants :

La session a été encadrée par des experts des institutions de Médiation suivantes : France, Région Wallonne et Maroc.

Cette session a été **coordonnée** par **M. Faïçal MOUMEN**, chef de la section des ressources humaines, des affaires administratives et financières à Diwan Al Madhalim.

IV. Déroulement des Travaux :

1. Cérémonie d'ouverture :

La cérémonie d'ouverture qui s'est déroulée le mardi 14 Décembre 2010 au siège de Diwan Al Madhalim a été présidée par M. Moulay M'hamed IRAKI, Wali Al Madhalim et 1^{er} Vice Président de l'AOMF, qui a souhaité la bienvenue à tous les participants et exprimé sa satisfaction pour l'intérêt accordé par les institutions membres de l'AOMF à la formation. Il a rappelé que l'intérêt de cette session découle de l'importance des sujets choisis en tant qu'instrument d'évaluation et de capitalisation du travail des institutions dans leur aspect informatique, statistique et archivage, techniques d'utilisation d'informations ordonnées dans le but d'arriver à des conclusions valables et objectives, permettant une gestion clairvoyante de nos

différentes institutions. Cela suppose l'utilisation optimale de ces outils afin d'en tirer le maximum d'enseignements compte tenu de leurs potentialités pour satisfaire nos besoins en informations, d'autant plus que nous disposons au sein de nos structures d'une grande quantité d'informations dont la gestion impose le recours à la technologie moderne afin de maîtriser et d'organiser la disponibilité des données utiles en temps opportun.

Dans son intervention, le coordinateur de la session a présenté le cadre général et les objectifs à atteindre à l'issue de la sixième session.

2. Les Modules de la Session de Formation :

Les travaux de la session ont porté sur quatre modules, susceptibles de permettre aux participants d'enrichir leurs connaissances en matière de médiation. Ces modules ont été suivis de débats et de présentation d'expériences comparatives se rapportant aux modules explorés :

- Module 1 : Traitement informatique des plaintes
- Module 2 : Traitement statistique des plaintes
- Module 3 : Archivage des requêtes et doléances
- Module 4 : Techniques d'élaboration du rapport annuel: nature, méthodologie et impact

V. Contenu de la Formation :

✿ *Le premier module portant sur le « Traitement informatique des plaintes » a été présenté par M. Alain PAERMENTIER, Premier conseiller du Médiateur de la Région wallonne, et M. Taoufik BENHLIMA, chef de l'unité du traitement, des programmes et applications informatiques à Diwan Al Madhalim.*

M. Alain PAERMENTIER a précisé dans son intervention que préalablement à l'informatisation de tout processus de travail, il est primordial de définir de manière

exhaustive les attentes des futurs utilisateurs et que l'informatique doit impérativement demeurer un outil au service de l'utilisateur et non une contrainte.

Dans le cadre de la création d'un nouveau logiciel de traitement des réclamations, l'équipe du Médiateur de la Région wallonne s'est posé la question sur ce qui pouvait caractériser une réclamation. Il est apparu que cette dernière pouvait être caractérisée par un réclamant, un dossier, des actions posées dans sa gestion et les documents s'y rapportant, ce qui leur a permis de définir la structure informatique de leur logiciel de gestion.

Le réclamant et le dossier sont créés de manière distincte et reliés entre eux par la suite. Cela permet de pouvoir disposer de plusieurs dossiers liés à un même réclamant (cas d'un citoyen rencontrant des problèmes avec diverses administrations) ou plusieurs réclamants liés à un seul dossier (cas d'une pétition signée par plusieurs personnes et adressée au Médiateur).

Dans le logiciel utilisé par les collaborateurs du Médiateur de la Région wallonne, les actions et documents sont automatiquement liés à un ou plusieurs dossiers (cas de dossiers couvrant une même matière pour lesquels l'administration répond de manière « globale »). Afin de conserver une trace de toutes ces actions et documents, et d'assurer l'automatisation maximale de leur encodage, l'équipe du médiateur a utilisé des formulaires pré-formatés dont les données peuvent être intégrées aisément dans le logiciel de gestion des réclamations ; il a développé des interfaces entre des outils existants (messagerie, tableur, traitement de texte, internet...); et a fait appel aux techniques de numérisation etc. ...

Enfin, ce n'est qu'une bonne utilisation de l'outil informatique et sa sécurisation (gestion des droits d'accès, encodage, piratage, sauvegarde, ...) qui permettent d'améliorer le processus de traitement des réclamations.

Pour sa part **M. Taoufik BENHLIMA** a présenté le système de traitement informatique des plaintes de Diwan Al Madhalim en énumérant les éléments

nécessaires pour l'élaboration d'un système d'information répondant aux besoins des utilisateurs et qui doit être :

- maîtrisé ;
- performant, sécurisé, durable et évolutif ;
- et disposant des ressources humaines nécessaires.

✿ *Le deuxième module portant sur le « traitement statistique des plaintes » a été présenté par M. Hassan LOURIBI chef de l'unité des statistiques et bases de données à Diwan Al Madhalim*

Dans son intervention *M. Hassan LOURIBI* a développé les points suivants :

- ◆ Le rôle crucial des statistiques et son importance dans l'analyse des données afin d'éclairer les décideurs sur les résultats d'exploitation et leur permettre de prendre des décisions judicieuses ;
- ◆ Les missions confiées à l'Institution Diwan Al Madhalim en application des dispositions de son Dahir de création et conformément aux attributions fixées par son règlement intérieur ;
- ◆ Les différentes opérations suivies en matière de saisie, d'exploitation, de traitement, d'analyse, d'interprétation et de présentation des données relatives aux plaintes et demandes de règlement ;
- ◆ La description du contenu que devrait comprendre le rapport annuel soumis par Wali Al Madhalim à Sa Majesté le Roi sur toutes les activités de l'Institution ;
- ◆ La présentation de certaines données statistiques et analytiques globales relatives aux plaintes concernant, notamment, la nature des affaires, les régions territoriales, les administrations, les décisions prises après étude préliminaire, les types de réponses des administrations concernées par les plaintes.

En conclusion, *M. Hassan LOURIBI* a montré que l'analyse de ces indicateurs impose une observation centrale qui consiste en une amélioration qualitative considérable qui se concrétise, d'une part, par les plaintes recevables relevant de la compétence de l'institution, et d'autre part, par le pourcentage des réponses des administrations qui s'élève d'une année à une autre. Cette amélioration est due principalement au succès du programme national de communication et de sensibilisation entrepris par l'institution.

✿ *Le troisième module portant sur « l'archivage des requêtes et doléances » a été présenté par Mme Meryem ELHOUARI chef de l'unité de gestion des archives et documents à Diwan Al Madhalim*

L'experte a présenté les attributions de l'Unité de Gestion des Archives et Documents qui consistent en la collecte, le traitement, la conservation et la mise à la disposition des utilisateurs autorisés, du fond des requêtes et doléances. Elle a également cité les deux outils principaux pour l'accomplissement des missions de l'Unité, et qui sont :

- la communication et la sensibilisation auprès des services versants
- l'appui en faveur de la dotation de l'institution d'une série de textes réglementaires capables de freiner les comportements inadaptés des utilisateurs vis-à-vis du dossier, et de les obliger à suivre une ligne de conduite susceptible de permettre à l'institution de porter l'image d'un établissement au service de la mémoire de notre pays.

✿ *Le quatrième module portant sur les « techniques d'élaboration du rapport annuel: nature, méthodologie et impact » a été présenté par Mlle Claire LANCRY, Chargée de mission presse et communication auprès du Médiateur de la République française*

Dans son intervention Mlle Claire LANCRY a présenté le rapport annuel du Médiateur de la République française qui a pour objectif de faire connaître

l'Institution à travers un bilan d'activité de ses services, mais également d'interpeller les pouvoirs publics sur certaines causes, réformes, cas concrets que le Médiateur a eu à connaître, et qui est une occasion de prise de parole médiatique.

Elle a signalé que la rédaction du rapport annuel se fait à l'aide d'une agence et de journalistes ; l'expertise éditoriale, l'aisance rédactionnelle, les connaissances juridiques et le point de vue extérieur de l'agence sont nécessaires pour aider l'Institution dans la sélection des thèmes et leur mise en valeur dans le rapport.

Sans parler des sujets eux-mêmes, les choix des titres et des illustrations doivent avant tout convaincre un lectorat exigeant et hétérogène (administrations, juristes, mais aussi journalistes, associations) qui a besoin d'informations justes mais hiérarchisées, de repères clairs dans la masse d'informations dense que constitue ce rapport.

Les journalistes de l'agence récoltent la matière brute des secteurs d'instructions du Médiateur de la République (cas, réclamations, notes juridiques). Il y a des échanges continus entre les secteurs, le cabinet, la communication et les journalistes.

Une fois le rapport établi et imprimé, le Médiateur actualités « spécial rapport annuel » fait office de dossier de presse. Publié en même temps que le rapport, ce numéro spécial en est une synthèse.

Visite de l'unité de gestion des archives et documents de Diwan Al Madhalim

Les participants ont effectué une visite au local de la conservation des archives de l'institution (Bâtiment et infrastructure). Au cours de laquelle *Mme Meryem ELHOUARI* a présenté un bref aperçu sur le déroulement du travail au sein de l'unité.

VI. Evaluation de la Formation :

Afin de permettre aux participants de présenter leurs appréciations et d'exprimer leurs opinions sur le déroulement des travaux de cette 6^e session de formation, une fiche d'évaluation leur a été distribuée lors de la dernière séance des travaux.

<i>Sujet</i>	<i>Insuffisant</i>	<i>Suffisant</i>	<i>Excellent</i>
<i>Choix du thème de la session</i>	<i>3%</i>	<i>26%</i>	<i>50%</i>
<i>Contenu des modules de la formation</i>	<i>3%</i>	<i>39%</i>	<i>33%</i>
<i>Durée de la formation</i>	<i>20%</i>	<i>36%</i>	<i>26%</i>
<i>Qualité des experts</i>	<i>3%</i>	<i>42%</i>	<i>33%</i>
<i>Documentation et supports pédagogiques</i>	<i>3%</i>	<i>16%</i>	<i>60%</i>
<i>Conditions et modalités d'organisation</i>	<i>13%</i>	<i>33%</i>	<i>33%</i>
<i>Animation et coordination de la session</i>	<i>10%</i>	<i>33%</i>	<i>42%</i>

Il ressort de ce tableau que le choix du thème, le contenu des modules de formation, la qualité des experts qui ont animé cette session de formation, la consistance de la documentation et des supports pédagogiques et la qualité de l'animation et de la coordination de la session ont été jugés d'excellents.

Quant aux conditions et modalités d'organisation 11% des participants ont considéré qu'ils sont insuffisants, 33% les estiment suffisants et 35% les jugent excellents.

De cette évaluation, il ressort une satisfaction globale sur les objectifs de la formation, la coordination et les conditions d'organisation.

Les suggestions des participants:

A partir de la lecture des fiches d'évaluation quelques suggestions ont été identifiées à travers lesquelles les participants ont sollicité :

- L'appui aux institutions des Ombudsmans de la Francophonie dans le domaine des statistiques, des archives et d'informatique (mise à leur disposition des experts de Diwan Al Madhalim),
- L'élaboration d'une grille pour la rédaction des rapports.

Les thèmes proposés par les participants:

Les participants ont proposé des thèmes pour la prochaine session de formation (la 7^{ème} session qui aura lieu en Mai 2011) :

1. Méthode de communication interne ;
2. La communication et ses outils au sein des institutions de l'Ombudsman ;
3. Le rôle du Médiateur et de l'Ombudsman dans sa relation avec l'Etat ;
4. Harmonisation des procédures de traitement des requêtes ;
5. Le rôle du médiateur dans les conflits politiques.

Cérémonie de clôture de la session

Wali Al Madhalim M. Moulay M'Hammed IRAKi a présidé la cérémonie de clôture de la session de formation et salué les participants pour la qualité des problématiques traitées et des questions qui reflètent l'importance accordée à un domaine noble par essence. Il a également souligné l'importance de cette session de

formation qui se veut une occasion pour élaborer des normes de gestion du travail au sein des institutions de médiation et de mise en place des mesures à même de devenir une référence en matière d'informatiques, de statistiques, de documentations et d'élaboration de rapports, et de permettre de travailler avec diligence selon les spécificités de chaque institution.

En outre, il a exprimé la disponibilité de Diwan Al Madhalim de continuer à travailler avec les institutions issues des pays du sud en matière de formation et de soutien à ses institutions en matière d'informatique et de statistiques sur la base des expériences présentées, et de collaborer avec eux selon leurs besoins dans ce domaine.

Lors de la séance de clôture, Wali Al Madhalim a remis des attestations de participation aux représentants des différentes institutions participantes.