REPUBLIQUE DU NIGER
Fraternité – Travail – Progrès
Le Médiateur de la République

MANUEL DES PROCEDURES DE MEDIATION ET DE GESTION DES PLAINTES

Mars 2019

AVANT PROPOS

L'institution du Médiateur de la République est entrée dans sa dixième année d'existence. Ce parcours lui a permis d'occuper pleinement la place qui lui est dévolue dans l'environnement institutionnel de notre pays.

Grace à ses actions et aux résultats obtenus, le recours à la médiation institutionnelle est devenu une réalité et le défi de mettre l'Institution à la portée et à l'écoute de tous les citoyens est en passe d'être gagné avec la création des délégations régionales dans les huit régions du pays. Faire face avec diligence et efficacité à l'ensemble des sollicitations est toutefois un autre défi, qui ne saura être relevé qu'à travers l'adaptation de l'organisation et des méthodes d'intervention de l'Institution à l'objectif fondamental de sa mission, qui est de réconcilier le Citoyen et l'Administration. En effet, si obtenir la réparation d'un tort permet de réconcilier le citoyen avec l'Administration, le convaincre qu'il n'est pas, comme il le croit, victime d'un abus de la part de l'Administration, va également dans le même sens. Pour cette raison dans la gestion des réclamations, l'Institution est tenue de faire une place non négligeable au traitement des dossiers dits « irrecevables ». Cela est l'une des principales préoccupations prise en charge par le Manuel des Procédures de Médiation et de Gestion des Plaintes.

Mettre en phase l'organisation de l'Institution et les pratiques professionnelles des collaborateurs du Médiateur de la République avec les normes généralement appliquées au sein de l'Association des Ombudsmans et Médiateur de la Francophonie (AOMF) et l'Assemblée générale des Pays membres de l'UEMOA (AMP-UEMOA) dont notre Institution est membre, est également une préoccupation importante dont la prise en charge sera effective avec la mise en application dudit manuel.

Le Manuel des Procédures de Médiation et de Gestion des Plaintes vise par ailleurs à doter les collaborateurs du Médiateurs d'outils pour la mise en œuvre des procédures « bons offices de médiation » et les procédures de « prévention des conflits »

Pour ce faire, le manuel permettra l'appropriation par les Collaborateurs du Médiateur de la République, des principes fondamentaux de la médiation, la maitrise du concept de l'auto-saisine et des techniques d'anticipations des conflits et d'élaboration des programmes d'activités de prévention des conflits.

Ces acquisitions sont indispensables pour permettre l'Institution de répondre efficacement aux attentes des citoyens en matière de règlement des litiges et de réaliser ses ambitions en matière de contribution à la modernisation de l'Etat, veille démocratique pour construire un Etat de droit, promotion de la stabilité sociale et la paix, défense des droits de l'Enfant et des Personnes Vulnérables.

Aussi, c'est avec beaucoup d'insistance, que j'exhorte tous mes collaborateurs à s'investir positivement, chacun en ce qui le concerne, pour une application rigoureuse du contenu de ce Manuel de Procédures de Médiation et de Gestion des Plaintes.

Le Médiateur de la République

Maître Ali SIRFI MAIGA
Grand Officier de l'Ordre National

SOMMAIRE

Désignation	Page
PREFACE	**1**
INTRODUCTION	**4**
PREMIERE PARTIE : LA PRESENTATION DES SERVICES DU MEDIATEUR DE LA REPUBLIQUE	**5**
DEUXIEME PARTIE : LES PROCEDURES DE GESTION DES PLAINTES	**29**
TROISIEME PARTIE : LES PROCEDURES « BONS OFFICE DE MEDIATION	**48**
QUATRIEME PARTIE : LES PROCEDURES DE PREVENTION DES CONFLITS	**59**

INTRODUCTION :

La Loi N°2011-18 du 08 aout 2011, modifiée et complétée par la loi n°2013-30 du17 juin 2013, a institué le Médiateur de la République du Niger, autorité administrative indépendante intervenant dans le règlement des litiges entre l'administration et les administrés. Ses principales missions visent à :

- Assurer la médiation institutionnelle pour réparer les torts commis aux citoyens et les réconcilier avec l'administration ;
- Assurer la veille démocratique pour la construction d'Etat de droit ;
- Défendre les droits des citoyens ;
- Promouvoir la stabilité sociale et la paix ;
- Contribuer à la modernisation de l'Etat.

Le Médiateur contribue ainsi à l'apaisement du climat social en usant de méthodes pacifiques en vue de la construction des relations justes entre le citoyen et l'administration.

Dans ce cadre, le Médiateur a un rôle important à jouer dans le contrôle démocratique, civil et indépendant du secteur de la sécurité.

Cela explique le partenariat entre le Médiateur de la République du Niger et le DCAF, un centre pour la sécurité, le développement et l'état de droit, une fondation dont la mission est de contribuer à renforcer la bonne gouvernance du secteur de la sécurité et d'accompagner les pays qui le souhaitent dans la réforme de ce secteur.

C'est ainsi que le DCAF accompagne depuis 2017 le Médiateur de la République du Niger dans le renforcement des systèmes, mécanismes et capacités institutionnelles nécessaires à l'accomplissement de son mandat.
« Le développement d'un guide ou manuel de gestion des plaintes destiné aux personnels techniques et délégués régionaux du Médiateur de la République du Niger » est une des pistes prioritaires de cette collaboration.
Lee projet d'élaboration d'un tel Guide est amplement justifié par deux nécessités :

Harmoniser les pratiques en matière de gestion des plaintes formelles :

- Fournir des conseils et outils pour une bonne maitrise des fondamentaux de la médiation, pour la résolution non-procédurale de différends mineurs dans le cadre des bons offices de médiation.

Il s'agit pour le Médiateur de la République de disposer à tout moment de procédures et ressources humaines en quantité et qualité adéquates lui permettant d'accomplir ses missions.

Pour y parvenir, il est nécessaire de mettre en place une organisation interne appropriée qui couvre l'ensemble des moyens techniques et humains.

Le présent manuel de procédures de médiation et de gestion des plaintes, constitue un outil d'aide à la gestion des plaintes ayant pour objectif de mettre à la disposition du Médiateur de la République, les règles de fonctionnement, ainsi que les modes opératoires d'usage permettant de faciliter ladite gestion.

Le présent manuel est structuré en quatre parties essentielles à savoir :

- Première partie : La présentation des services du Médiateur de la République
- Deuxième partie : les procédures de gestion des plaintes
- Troisième partie : les procédures « bons office de médiation
- Quatrième partie : les procédures de prévention des conflits

PREMIERE PARTIE :

PRESENTATION DES SERVICES DU MEDIATEUR DE LA REPUBLIQUE

SOMMAIRE

Désignation	Page
Chapitre 1 : Cadre législatif et règlementaire	7
Chapitre 2 : Création et missions	8
Chapitre 3 : Organisation et fonctionnement du secrétariat général	9
Chapitre 4 : Organigramme	13
Chapitre 5 :Fiches de description de poste	17

REFERENCES JURIDIQUES :

- Lois : N°2011-18 du 08 août 2011 portant institution d'un Médiateur de la république autorité administrative indépendante.

- Loi N° 2013-30 du17 juin 2013 modifiant et complétant la loi N° 2011-18 du 08 août 2011, instituant un Médiateur de la République.

- Décret N° 2011-367/PRN/MC/NTI/CRI du 11 août 2011 portant nomination du Médiateur de la République.

- Arrêté N° 2019-009/MR/DC/SG du 03 avril 2019 portant Attributions, Organisation et Fonctionnement des Services du Médiateur de la République.

Institué par la loi n°2011-18 du 08 août 2011 modifiée et complétée par la loi n°2013-30 du 17 juin 2013, le Médiateur de la République est une autorité administrative indépendante dont la mission consiste à :

- Assurer la médiation institutionnelle pour réparer les torts connus aux citoyens et les réconcilier avec l'administration ;
- Assurer la veille démocratique pour construire un Etat de droit ;
- Défendre les droits des citoyens ;
- Promouvoir la stabilité sociale et la paix ;
- Contribuer à la modernisation de l'Etat.

Ainsi,le Médiateur de la République s'est donné comme attributions :

- Régler de manière consensuelle et sans frais les conflits opposant les citoyens à l'administration, aux collectivités territoriales, aux établissements publics et aux organismes investis d'une mission de service public ;
- Réconcilier l'administration et les citoyens ;
- Défendre les droits de l'Enfant et des Personnes Vulnérables ;
- Proposer des mesures de reformes et de modernisation des services publics ;
- Accomplir toute mission d'amélioration du service public ou toute action de conciliation entre l'administration publique et les forces socioprofessionnelles ;
- Appuyer et conseiller l'administration publique.

Aux termes de l'article 17 de la loi n°2013-30 du 17 juin 2013 modifiant et complétant la loi n°2011-18 du 08 août 2011 instituant un Médiateur de la République, le Médiateur de la République organise ses services par acte règlementaire.

Le Médiateur de la République nomme ses collaborateurs et met fin à leur fonction. Ils sont choisis parmi les magistrats, les agents civils et militaires en activité dans la fonction publique. Il peut également recruter toute personne dont la compétence et l'expérience lui parait nécessaire à l'accomplissement de sa mission.

Les services du Médiateur de la République comprennent les structures suivantes :

- ***En ligne :***

1. Le Cabinet ;
2. Le Secrétariat Général ;

- ***En Staff :***

1. Les Conseillers Spéciaux ;
2. La Cellule Coopération et Relations Internationales ;
3. Le Service de Sécurité ;
4. Le Service du Protocole :
5. Le Secrétariat Particulier.

La réorganisation proposée concerne exclusivement le Secrétariat Général. Elle correspond à un prérequis pour la mise en œuvre des procédures de médiation et de gestion des plaintes décrites dans le présent manuel.

Le Secrétariat Général assure, selon les dispositions de l'Arrêté n°2019-…/MR du…….. 2019, en plus de la continuité administrative, principalement la gestion technique et opérationnelle des réclamations et des médiations. A ce titre, il assure les tâches suivantes :

- coordination et contrôle des activités et fonctionnement régulier des services administratifs et techniques relevant de son autorité ;
- élaboration et mis en œuvre du plan d'Action Stratégique du Médiateur de la République ;
- réalisation de la visibilité nationale de l'Institution du Médiateur de la République ;
- gestion à l'excellence des relations du Médiateur de la République avec les Instituions et autre services de l'Etat ;
- imputation des dossiers de réclamations au Directeur des Réclamations ;
- application effective de la politique définie par le Médiateur de la République ;
- promotion de la visibilité extérieure du Médiateur de la République par une gestion saine et efficace de la coopération avec les Institutions similaires, les organisations et Institution Internationales des Médiateurs et Ombudsmans ;
- représentation du Médiateur de la République et exécution de toute autre tâche connexe à lui confiée ;
- coordination des activités des Délégués du Médiateur de la République ;
- coordination des activités des Correspondants du Médiateur de la République
- élaboration du rapport annuel d'activités du Médiateur de la République.

Le Secrétariat Général comprend les structures suivantes :

- la Direction des Réclamations :
- les Délégations Régionales et Départementales ;
- le Département informatique, archive et documentation :
- le Secrétariat du Secrétariat Général ;
- le Service courrier ;
- les Correspondants du Médiateur de la République

Le Directeur des réclamations est chargé de :

- coordonner les activités des Division Accueil et Recevabilité, Traitement et Médiation et Prévention;
- rendre compte au Secrétaire Général des activités de sa Direction ;
- recevoir les dossiers de réclamations du Secrétaire Général ;
- imputer les dossiers de réclamations au chef de Division Recevabilité ;
- examiner et suivre les dossiers jugés recevables traités par la Division Recevabilité ;
- imputer les dossiers recevables à la Division Traitement ou Instruction ;
- examiner et suivre des dossiers traités et apprécier les notes techniques établies par les Conseillers Techniques ;
- transmettre les dossiers traités et les notes techniques au Secrétaire Général.
- participer à l'élaboration du rapport annuel d'activités

La Direction des Réclamations est composée de trois Divisions :la Division Accueil et Recevabilité, la Division Traitement et la Division Médiation et Prévention.
Les Divisions comprennent chacune un Chef de Division et des Conseillers Techniques.

➢ **La Division Accueil et Recevabilité est chargée de :**

- l'accueil et écoute des réclamants ;
- la réception des Dossiers de Réclamation;
- l'examen de recevabilité des réclamations ;
- le traitement des dossiers irrecevables.

➢ **La Division Traitement est chargée:**

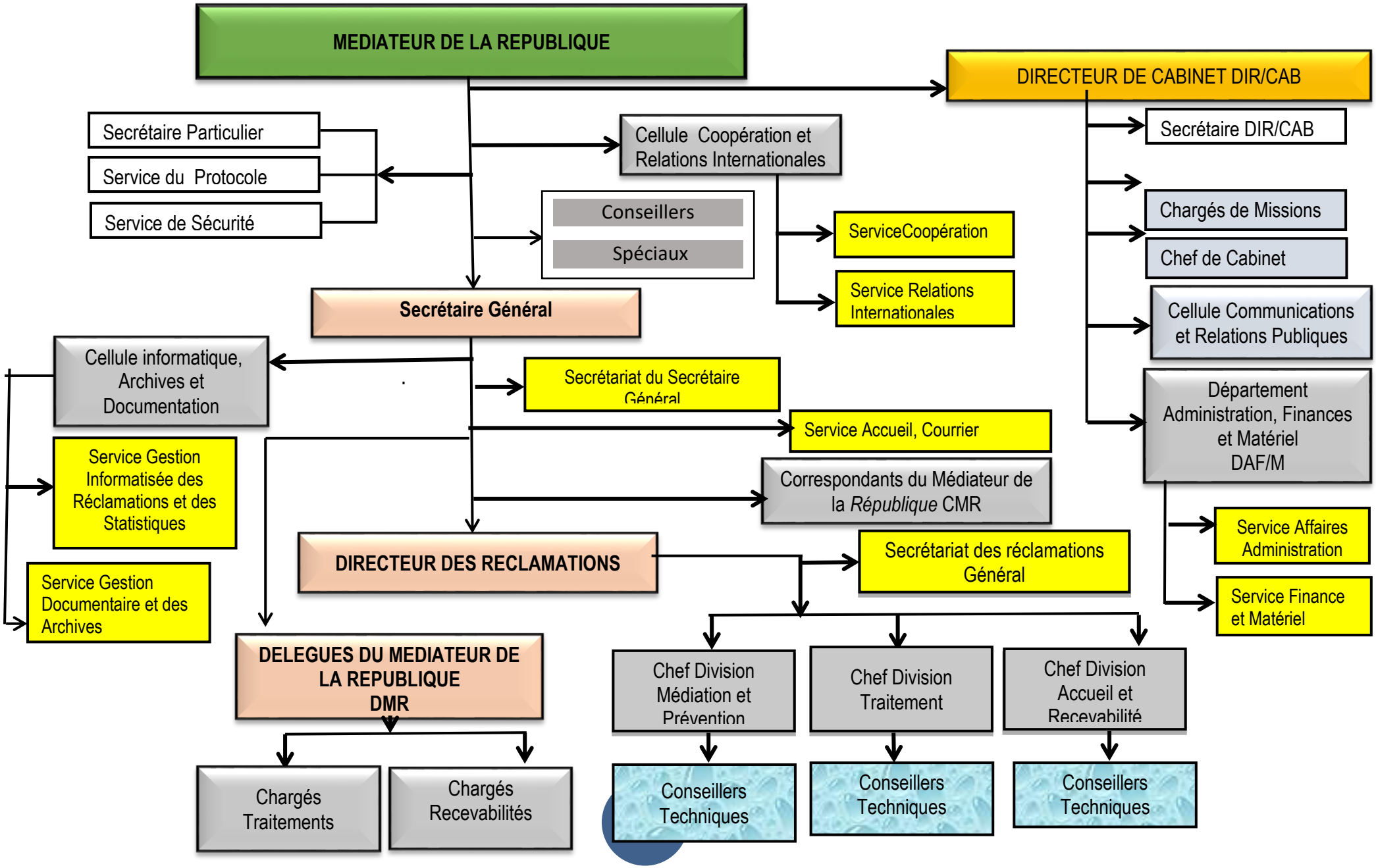
- du traitement des dossiers recevables,
- de l'assistance et conseils aux réclamants dans le cadre du traitement de leur dossier ;
- de la formulation de recommandations à la suite du traitement des
- des propositions de modification et d'amélioration des textes législatifs et règlementaires ;
- de l'élaborationde rapports spéciaux.

- **La Division Médiation et Prévention est chargée :**

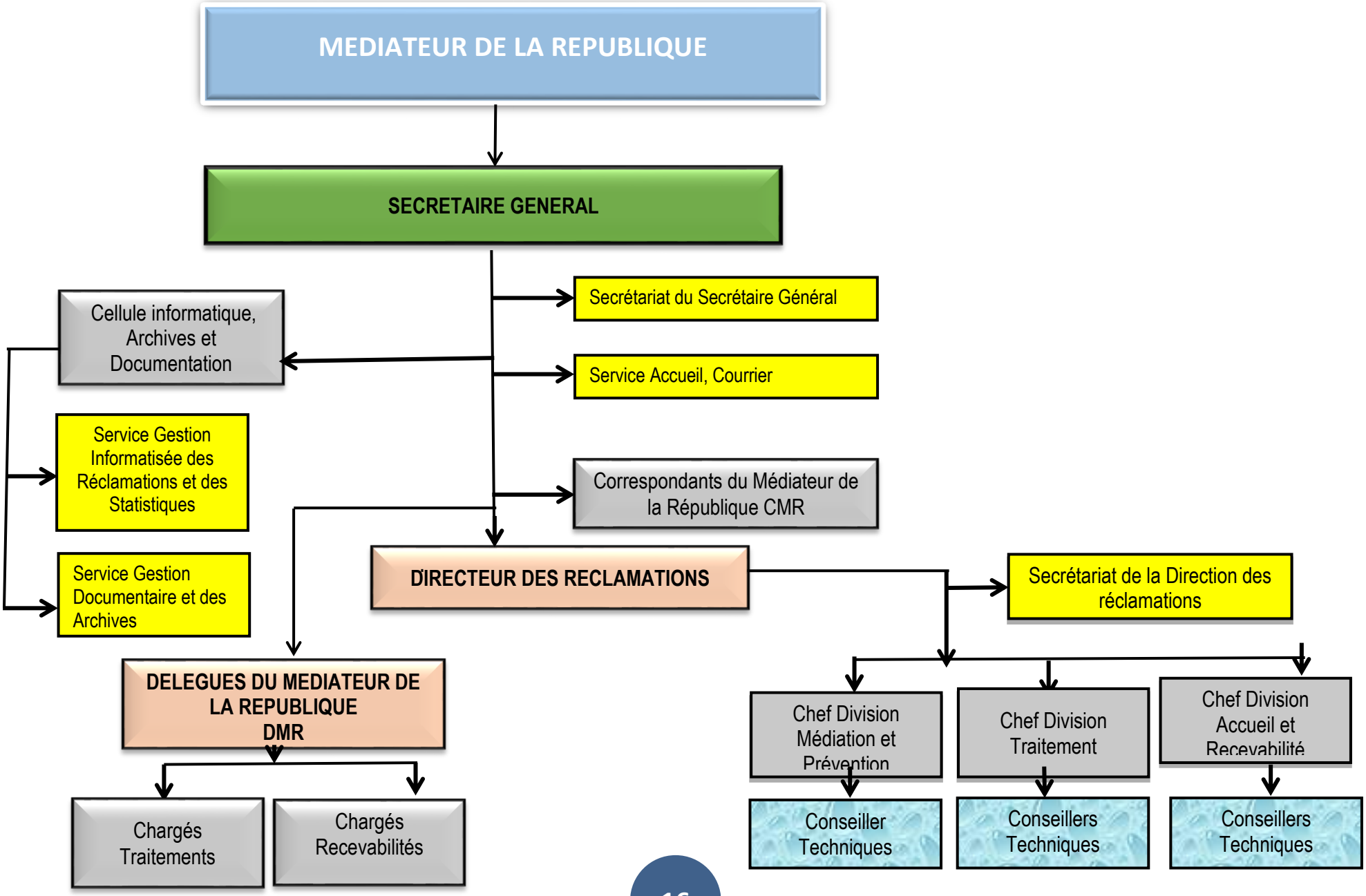
- de l'analyse des demandes de médiation,
- de la préparation la médiation : rencontre et écoute des parties, élaboration des comptes rendus des rencontre ;
- de l'élaboration des projets de documents de la médiation
- de l'élaboration des projets de note pour les enquêtes d'initiative pour la prévention des conflits

Chapitre 4 : ORGANIGRAMME

ORGANIGRAMME DES SERVICES DU MEDIATEUR DE LA REPUBLIQUE DU NIGER



ORGANIGRAMME DES SERVICES
DU SECRETARIAT GENERAL


MEDIATEUR DE LA REPUBLIQUE
SECRETAIRE GENERAL
Secrétariat du Secrétaire Général
Service Accueil, Courrier
Correspondants du Médiateur de la République CMR
Cellule informatique, Archives et Documentation
Service Gestion Informatisée des Réclamations et des Statistiques
Service Gestion Documentaire et des Archives
DIRECTEUR DES RECLAMATIONS
Secrétariat de la Direction des réclamations
DELEGUES DU MEDIATEUR DE LA REPUBLIQUE DMR
Chargés Traitements
Chargés Recevabilités
Chef Division Médiation et Prévention
Chef Division Traitement
Chef Division Accueil et Recevabilité
Conseiller Techniques
Conseillers Techniques
Conseillers Techniques

Chapitre 5 : FICHES DE DESCRIPTION DE POSTE

FICHE DE DESCRIPTION DE POSTE

INTITULE DU POSTE	**Secrétaire Général**
CLASSIFICATION DU TITULAIRE	Catégorie A
CRITERES DE SELECTION	- magistrat et agents civils et militaires en activité dans la fonction publique de l'Etat, - Ou toute personne dont la compétence ou l'expérience est nécessaire à l'accomplissement de la mission.
MODE DE DESIGNATION	Décret pris en conseil des Ministres sur proposition du Médiateur de la République.
LOCALISATION	Niamey
SUPERIEUR HIERARCHIQUE	Le Médiateur de la République.
POSTES RATTACHES	Direction des Réclamations, Cellule informatique Archives et Documentation, Service Courrier, Correspondants du Médiateur, Délégations Régionales et Départementales

RESPONSABILITES GENERALES

- Assurer la continuité administrative, principalement la gestion technique et opérationnelle des réclamations et des médiations et préventions
- Contribuer à la visibilité nationale de l'institution du Médiateur de la République ;

TACHES PRINCIPALES

- Coordonner et contrôler les activités et fonctionnement régulier des services administratif, techniques relevant de son autorité ;
- Imputer les dossiers au Directeur des Réclamations ;
- Examiner et apprécier les dossiers traités par la Direction des Réclamations ;
- Transmettre les dossiers au Médiateur de le République :
- Coordonner les activités des délégationsRégionales et Départementaux du Médiateur de la République ;
- Coordonner la rédaction du rapport annuel d'activité du Médiateur de la République ;
- Gérer les aspects techniques des relations du Médiateur de la République avec les Institutions et autres services de l'Etat.
- Exécuter toute autre tâche à lui confiée par le Médiateur de la République en lien avec ses attributions.

RESULTATS ATTENDUS

- La continuité administrative des services du Médiateur de la République est assurée ;
- Les activités des services du Médiateur de la République sont bien coordonnées ;
- Les services administratifs et techniques du Médiateur de la République fonctionnent normalement.

FICHE DE DESCRIPTION DE POSTE

INTITULE DU POSTE	**Directeur des Réclamations**
CLASSIFICATION DU TITULAIRE	Catégorie A
CRITERES DE SELECTION	- magistrat et agents civils et militaires en activité dans la fonction publique de l'Etat, - Ou toute personne dont la compétence ou l'expérience est nécessaire à l'accomplissement de la mission.
DESIGNATION	Arrêté du Médiateur de la République
LOCALISATION	Niamey.
SUPERIEUR HIERARCHIQUE	Secrétaire Général.
POSTES RATTACHES	Division Accueil etRecevabilité, Division Traitement, Division Médiation et Prévention

RESPONSABILITES GENERALES

- Contribuer à la définition des orientations stratégiques relatives au traitement des dossiers de réclamation, de médiation et de prévention.
- Coordonner les activités des Division Accueil et Recevabilité, Traitement et Médiation et Prévention;

TACHES PRINCIPALES

- Rendre compte au Secrétaire Général des activités de sa Direction ;
- Veiller à la création, l'enregistrement et au classement des dossiers de réclamation ;
- Imputerles dossiers aux trois Divisions de la Direction et en assurer le suivi
- Examiner et apprécier les dossiers traités par les trois Divisions ;
- Transmettre les Dossiers au Secrétaire Général ;
- Contribuer à l'élaboration du rapport annuel d'activité du Médiateur de la République
- Exécuter toute autre tâche à lui confiée par le Secrétaire Général en lien avec ses attributions.

RESULTATS ATTENDUS

- Les activités de la Direction sont bien coordonnées ;
- L'exhaustivité de la création, de l'enregistrement et du classement des dossiers de réclamation est effective.

FICHE DE DESCRIPTION DE POSTE

INTITULE DU POSTE	**Chef de Division Accueil etRecevabilité**
CLASSIFICATION DU TITULAIRE	Catégorie A
CRITERES DE SELECTION	- magistrat et agents civils et militaires en activité dans la fonction publique de l'Etat, - Ou toute personne dont la compétence ou l'expérience est nécessaire à l'accomplissement de la mission.
MODE DE DESIGNATION	Arrêté du Médiateur de la République
LOCALISATION	Niamey.
SUPERIEUR HIERARCHIQUE	Directeur des Réclamations
POSTES RATTACHES	Conseillers Techniques de la Division.

RESPONSABILITES GENERALES

- Coordonner les activités de la Division
- Veiller à l'accueil, à l'assistance, à l'orientation des réclamants
- Veiller à la qualité de l'analyse de recevabilité de tous les dossiers.

TACHES PRINCIPALES

- Recevoir et prendre connaissance des dossiers de réclamations
- Imputer les dossiers aux Conseillers Techniques de la Division pour analyse de recevabilité
- Apprécier les fiches techniques d'analyse de recevabilité ;
- Transmettre les fiches techniques et les dossiers au Directeur des Réclamations ;
- Recevoir et imputer les dossiers irrecevables aux Conseillers Techniques de la Division ;
- Recevoir et apprécier les projets de notes techniques et de lettres élaborés par les Conseillers Techniques de la Division ;
- Transmettre les dossiers avec les projets de notes techniques et de lettre au Directeur des Réclamations ;
- Participer à l'élaboration du rapport annuel d'activités

RESULTATS ATTENDUS

- Les activités de la Division sont bien coordonnées ;
- L'analyse de recevabilité de tous les dossiers est effective ;
- Tous les dossiers irrecevables sont traités.

FICHE DE DESCRIPTION DE POSTE

INTITULE DU POSTE	**Conseiller Technique de la Division Accueil et Recevabilité**
CLASSIFICATION DU TITULAIRE	Catégorie A
CRITERES DE SELECTION	- magistrat et agents civils et militaires en activité dans la fonction publique de l'Etat, - Ou toute personne dont la compétence ou l'expérience est nécessaire à l'accomplissement de la mission.
MODE DE DESIGNATION	Arrêté du Médiateur de la République
LOCALISATION	Niamey.
SUPERIEUR HIERARCHIQUE	Chef de Division Accueil et Recevabilité
POSTES RATTACHES	Néant

RESPONSABILITES GENERALES

- Assurer l'accueil, l'assistance et l'orientation des réclamants
- Assurer l'analyse de recevabilité des dossiers.
- Assurer le traitement des dossiers irrecevables

TACHES PRINCIPALES

- Recevoir et analyser les dossiers de réclamations
- Elaborer les fiches d'analyse de recevabilité ;
- Transmettre les fiches et les dossiers au Chef de Division Accueil et Recevabilité ;
- Recevoir et procéder à l'analyse de fond des dossiers irrecevables ;
- Elaborer les projets de notes techniques et de lettres relatives aux dossiers irrecevables ;
- Transmettre les dossiers avec les projets de notes techniques et de lettre au Chef de Division Accueil et Recevabilité
- Participer à l'élaboration du rapport annuel d'activités

RESULTATS ATTENDUS

- Les réclamants sont bien accueillis, assistés et orientés ;
- L'analyse de recevabilité des dossiers est bien réalisées ;
- Le traitement des dossiers irrecevables est assuré.

FICHE DE DESCRIPTION DE POSTE

INTITULE DU POSTE	**Chef de Division Traitement**
CLASSIFICATION DU TITULAIRE	Catégorie A
CRITERES DE SELECTION	- magistrat et agents civils et militaires en activité dans la fonction publique de l'Etat, - Ou toute personne dont la compétence ou l'expérience est nécessaire à l'accomplissement de la mission.
MODE DE DESIGNATION	Arrêté du Médiateur de la République
LOCALISATION	Niamey.
SUPERIEUR HIERARCHIQUE	Directeur des Réclamations
POSTES RATTACHES	Conseillers Techniques de la Division.

RESPONSABILITES GENERALES

- Coordonner les activités de la Division
- Veiller à l'assistance et au conseil des réclamants dans le cadre du traitement de leur dossier ;
- Veiller à la qualité traitement des dossiers recevables,

TACHES PRINCIPALES

- Recevoir et prendre connaissance des dossiers recevables
- Imputer les dossiers aux Conseillers Techniques de la Division pour traitement
- Apprécier les projets de notes techniques et de lettres ;
- Transmettre les dossiers avec les projets de notes techniques et de lettres au Directeur des Réclamations ;
- Recevoir et remettre les dossiers avec les copies des lettres aux Conseillers Techniques de la Division, pour suivi ;
- Recevoir, apprécier et transmettre les projets de proposition de réforme élaborés par les Conseillers Techniques de la Division au Directeur des Réclamations ;
- Recevoir, apprécieret transmettre les projets de rapports spéciaux élaborés par les Conseillers Techniques de la Division, au Directeur des Réclamations ;
- Participer à l'élaboration du rapport annuel d'activités

RESULTATS ATTENDUS

- Les activités de la Division sont bien coordonnées ;
- Tous les dossiers recevables sont bien traités.
- Le suivi des dossiers traité est assuré.

FICHE DE DESCRIPTION DE POSTE

INTITULE DU POSTE	**Conseiller technique de la Division Traitement**
CLASSIFICATION DU TITULAIRE	Catégorie A
CRITERES DE SELECTION	- magistrat et agents civils et militaires en activité dans la fonction publique de l'Etat, - Ou toute personne dont la compétence ou l'expérience est nécessaire à l'accomplissement de la mission.
MODE DE DESIGNATION	Arrêté du Médiateur de la République
LOCALISATION	Niamey.
SUPERIEUR HIERARCHIQUE	Chef de Division traitement
POSTES RATTACHES	Néant.

RESPONSABILITES GENERALES

- Assurer l'assistance et le conseil des réclamants dans le cadre du traitement de leur dossier ;
- Assurer le traitement au fondet le suivi des dossiers recevables,
- Assurer l'élaboration des projets de proposition de réforme et des projets de rapports spéciaux.

TACHES PRINCIPALES

- Analyser les dossiers recevables
- Elaborer les projets de notes techniques et de lettres ;
- Transmettre les dossiers avec les projets de notes techniques et de lettres au Chef de Division Traitement ;
- Suivre les dossiers traités ;
- Elaborer et transmettre les projets de proposition de réforme au Chef de la Division au Traitement ;
- Elaborer et transmettre les projets de rapports spéciaux au Chef de la Division traitement ;
- Participer à l'élaboration du rapport annuel d'activités

RESULTATS ATTENDUS.

- Les réclamants sont bien assistés et conseillés dans le cadre du traitement de leur dossier
- Le traitement et le suivi des dossiers traités sont assurés.
- L'élaboration des projets de proposition de réforme et des projets de rapports spéciaux est assurée.

FICHE DE DESCRIPTION DE POSTE

INTITULE DU POSTE	**Chef de Division Médiation et Prévention**
CLASSIFICATION DU TITULAIRE	Catégorie A
CRITERES DE SELECTION	- magistrat et agents civils et militaires en activité dans la fonction publique de l'Etat, - Ou toute personne dont la compétence ou l'expérience est nécessaire à l'accomplissement de la mission.
MODE DE DESIGNATION	Arrêté du Médiateur de la République
LOCALISATION	Niamey.
SUPERIEUR HIERARCHIQUE	Directeur des Réclamations
POSTES RATTACHES	Conseillers Spéciaux.

RESPONSABILITES GENERALES

- Coordonner les activités de la Division
- Assurer la qualité de l'analyse des demandes de médiation,
- Assurer la bonne préparation de la médiation
- Assurer la qualité des projets de notes pour les enquêtes d'initiative dans le cadre de la prévention des conflits

TACHES PRINCIPALES

- Recevoir et prendre connaissance des demandes de médiation ;
- Imputer les demandes de médiation aux Conseillers Spéciaux pour analyse préliminaire ;
- Apprécier les projets de notes d'analyse préliminaire ;
- Transmettre les dossiers avec les projets de notes d'analyse préliminaire au Directeur des Réclamations ;
- Participer aux travaux de l'équipe technique de médiation ;
- Recevoir et apprécier les projets de note pour les enquêtes d'initiative dans le cadre de la prévention des conflits ;
- Transmettre les projets de note pour les enquêtes d'initiative dans le cadre de la prévention des conflits au Directeur des Réclamations
- Participer à l'élaboration du rapport annuel d'activités.

RESULTATS ATTENDUS

- Les activités de la Division sont bien coordonnées ;
- Toutes les demandes de médiation sont bien analysées.
- Les médiations sont bien préparées.
- Les notes pour les enquêtes d'initiative sont bien élaborées.

FICHE DE DESCRIPTION DE POSTE

INTITULE DU POSTE	**Conseiller Technique de la Division Médiation et Prévention**
CLASSIFICATION DU TITULAIRE	Catégorie A
CRITERES DE SELECTION	- magistrat et agents civils et militaires en activité dans la fonction publique de l'Etat, - Ou toute personne dont la compétence ou l'expérience est nécessaire à l'accomplissement de la mission.
MODE DE DESIGNATION	Arrêté du Médiateur de la République
LOCALISATION	Niamey.
SUPERIEUR HIERARCHIQUE	Chef de Division Médiation et Prévention
POSTES RATTACHES	Néant.

RESPONSABILITES GENERALES

- Participer à la préparation de la médiation
- Elaborer les projets de notes pour les enquêtes d'initiative dans le cadre de la prévention des conflits

TACHES PRINCIPALES

- Analyser les demandes de médiation ;
- Elaborer les projets de notes d'analyse préliminaire ;
- Transmettre les dossiers avec les projets de notes d'analyse préliminaire au Chef de Division Médiation et Prévention ;
- Participer aux travaux de l'équipe technique de médiation ;
- Elaborer les projets de note pour les enquêtes d'initiative dans le cadre de la prévention des conflits ;
- Transmettre les projets de note pour les enquêtes d'initiative dans le cadre de la prévention des conflits au Chef de la Division Médiation et Prévention ;
- Participer à l'élaboration du rapport annuel d'activités.

RESULTATS ATTENDUS

- Les demandes de médiation sont bien analysées.
- Les projets de notes d'analyse préliminaire sont bien élaborés ;
- Les notes pour les enquêtes d'initiative sont bien élaborées.

FICHE DE DESCRIPTION DE POSTE

INTITULE DU POSTE	**Délégué Régional/Départemental**
CLASSIFICATION DU TITULAIRE	Catégorie A
CRITERES DE SELECTION	- magistrat et agents civils et militaires en activité dans la fonction publique de l'Etat, - Ou toute personne dont la compétence ou l'expérience est nécessaire à l'accomplissement de la mission.
DESIGNATION	Arrêté du Médiateur de la République
LOCALISATION	Niamey.
SUPERIEUR HIERARCHIQUE	Secrétaire Général.
POSTES RATTACHES	Chargés de : Accueil et Recevabilité, Traitement,

RESPONSABILITES GENERALES

- Contribuer à la définition des orientations stratégiques relatives au traitement des dossiers de réclamation, de médiation et de prévention dans sa localité
- Coordonner et suivre les activités des Chargés de : Accueil et Recevabilité, Traitement,

TACHES PRINCIPALES

- Rendre compte au Secrétaire Général des activités de sa Délégation;
- Veiller à la création, l'enregistrement et au classement des dossiers de réclamation ;
- Imputer les dossiers aux trois
- chargés de la Délégation et en assurer le suivi
- Examiner et apprécier les dossiers traités par les Chargés ;
- Transmettre au siège les dossiers de réclamation ne relevant pas de la compétence territoriale de la Délégation
- Imputer les dossiers recevables au Chargé de Traitement et les dossiers irrecevables au Chargé de la Recevabilité;
- Contribuer à l'élaboration du rapport annuel d'activité du Médiateur de la République
- Exécuter toute autre tâche à lui confiée par le Secrétaire Général en lien avec ses attributions.

RESULTATS ATTENDUS

- Les activités de la Délégation sont bien coordonnées ;
- L'exhaustivité de la création, de l'enregistrement, du traitement et du classement des dossiers de réclamation est effective.

FICHE DE DESCRIPTION DE POSTE

INTITULE DU POSTE	**Chargé Accueil et Recevabilité de la Délégation**
CLASSIFICATION DU TITULAIRE	Catégorie A
CRITERES DE SELECTION	- magistrat et agents civils et militaires en activité dans la fonction publique de l'Etat, - Ou toute personne dont la compétence ou l'expérience est nécessaire à l'accomplissement de la mission.
MODE DE DESIGNATION	Arrêté du Médiateur de la République
LOCALISATION	Niamey.
SUPERIEUR HIERARCHIQUE	Délégué Régional/Départemental
POSTES RATTACHES	Néant

RESPONSABILITES GENERALES

- Assurer l'accueil, l'assistance et l'orientation des réclamants
- Assurer l'analyse de recevabilité des dossiers.
- Assurer le traitement des dossiers irrecevables

TACHES PRINCIPALES

- Recevoir et analyser les dossiers de réclamations
- Elaborer les fiches d'analyse de recevabilité ;
- Transmettre les fiches et les dossiers au Délégué Régional/Départemental ;
- Recevoir et procéder à l'analyse de fond des dossiers irrecevables ;
- Elaborer les projets de notes techniques et de lettres relatives aux dossiers irrecevables ;
- Transmettre les dossiers avec les projets de notes techniques et de lettre au Délégué Régional/Départemental
- Participer à l'élaboration du rapport annuel d'activités

RESULTATS ATTENDUS

- Les réclamants sont bien accueillis, assistés et orientés ;
- L'analyse de recevabilité des dossiers est bien réalisées ;
- Le traitement des dossiers irrecevables est assuré.

FICHE DE DESCRIPTION DE POSTE

INTITULE DU POSTE	**Chargé de Traitement de la Délégation Régionale/Départementale**
CLASSIFICATION DU TITULAIRE	Catégorie A
CRITERES DE SELECTION	- magistrat et agents civils et militaires en activité dans la fonction publique de l'Etat, - Ou toute personne dont la compétence ou l'expérience est nécessaire à l'accomplissement de la mission.
MODE DE DESIGNATION	Arrêté du Médiateur de la République
LOCALISATION	Niamey.
SUPERIEUR HIERARCHIQUE	Délégué Régional/Départemental
POSTES RATTACHES	Néant.

RESPONSABILITES GENERALES

- Assurer l'assistance et le conseil des réclamants dans le cadre du traitement de leur dossier ;
- Assurer le traitement au fondet le suivi des dossiers recevables,
- Assurer l'élaboration des projets de proposition de réforme et des projets de rapports spéciaux.

TACHES PRINCIPALES

- Analyser les dossiers recevables
- Elaborer les projets de notes techniques et de lettres ;
- Transmettre les dossiers avec les projets de notes techniques et de lettres au Délégué Régional/Départemental ;
- Suivre les dossiers traités ;
- Elaborer et transmettre les projets de proposition de réforme au Délégué Régional/Départemental
- Elaborer et transmettre les projets de rapports spéciaux au Délégué Régional/Départemental
- Participer à l'élaboration du rapport annuel d'activités

RESULTATS ATTENDUS.

- Les réclamants sont bien assistés et conseillés dans le cadre du traitement de leur dossier
- Le traitement et le suivi des dossiers traités sont assurés.
- L'élaboration des projets de proposition de réforme et des projets de rapports spéciaux est assurée.

DEUXIEME PARTIE :

PROCEDURES DE GESTION DES PLAINTES

SOMMAIRE

Désignation	Page
Chapitre 1 : Généralités, principes de gestion, étapes documents utilisé,	31
Chapitre 2 : Réception et enregistrement des réclamations	32
Chapitre 3 : Analyse de recevabilité des dossiers	34
Chapitre 4 : Traitement des dossiers irrecevables	35
Chapitre 5 : Traitement des dossiers recevables	36
Chapitre 6 : Elaboration rapport spécial	38
Chapitre 7 : Proposition de reforme	39
Chapitre 8 : Procédures d'auto-saisine	40
Chapitre 9 : Cas des réclamations d'urgence	42
Chapitre 10 : Cas des Délégations Régionales et Départementales	44

1. Généralités : *la réclamation*

Les articles 1er et 6, de la Loi N°2013-30 du 17 juin 2013 modifiant et complétant la Loi n° 2011-18 du 8 août 2011, donnent les éléments de définition de la réclamation. La réclamation est une saisine du Médiateur de la République par toute personne physique ou morale qui estime, à l'occasion d'une affaire la concernant, qu'une administration d'Etat, une collectivité territoriale, un établissement public ou tout organisme investi d'une mission de service public n'a pas fonctionné conformément à la mission de service public qu'il doit assurer.

Une réclamation est justifiée, lorsqu'il est établi qu'elle est fondée, de façon vérifiable, sur :

- la violation de la légalité ;
- l'inobservation des principes d'égalité, de neutralité et de continuité devant régir le fonctionnement des services publics ;
- l'existence d'un préjudice direct et certain imputable à une administration d'Etat, une collectivité territoriale, un établissement public ou un organisme investi d'une mission de service public et susceptible d'engager sa responsabilité.

2. Etapes de la procédure

- Réception et enregistrement des dossiers
- traitement des dossiers
- Suivi des dossiers
- Clôture des dossiers.

3. Liste des documents de travail	4. Acteurs de la procédure
- Fiche courrier ordinaire - Fiche de courrier réclamations - Fiche courrier réponses réclamations - Accusé de réception - Formulaire des réclamations - Fiche de traitement des réclamations	- Le Service Courrier - Le Secrétariat Particulier du Médiateur de la République - Le Médiateur de la République - Le Secrétariat Particulier du Secrétaire Général - Le Secrétaire Général - Le Secrétariat de la Direction des Réclamations - Le Directeur des Réclamations - La Division de la Recevabilité - La Division de Traitement des Réclamations

1. **Objectifs de l'étape :**
   - Assurer l'exhaustivité des réclamations reçues
2. **Les intervenants et les taches de l'étape**

N°	Désignation de l'intervenant	Taches
1	Agent chargé de la réception du courrier	- Réceptionne le dossierphysique du porteur. - Effectue une décharge pour le porteur du dossier. - Fait remplir, le cas échéant, le formulaire de réclamations pour les plaintes verbales. - Enregistre le dossier sur registre courrier arrivée - Etablit la fiche courrier arrivée - Transmet le courrier au Chef Service Accueil Courrier
2	Chef Service Accueil Courrier	- Réceptionne le dossier. - Contrôle l'exactitude de l'enregistrement du courrier - Transmet le courrier au Secrétariat particulier du Médiateur de la République pour lecture et annotation du Médiateur
3	Le Médiateur de la République	- Procède à la lecture du courrier - Porte ses annotations sur la fiche de circulation du courrier - Retourne le courrier à son secrétariat particulier pour transmission au Secrétaire Général
4	Secrétaire Général	- Procède à la lecture du courrier - Prend connaissance des annotations du Médiateur de la République - Donne des orientations précises par rapport aux instructions particulières du Médiateur de la République - Retourne le courrier au Chef Service Accueil Courrier

2. Les intervenants et les taches de l'étape (suite)

N°	Désignation de l'intervenant	Taches
5	Chef Service Accueil Courrier	- Réceptionne le courrier - Procède au tri du courrier
6	L'Agent chargé de la distribution interne du courrier	- Enregistre du courrier dans le registre de transmission interne - Distribue du courrier suivant annotation du Médiateur de la République - Transmet les dossiers de réclamations au secrétariat de la Direction des Réclamations
7	Secrétariat de la Direction des Réclamations	- Réceptionne les dossiers de réclamations - Enregistre les dossiers dans le registre « courrier arrivée réclamations » - Elabore les fiches de circulation des dossiers de réclamation. - Transmet le courrier au Directeur des Réclamations.
8	Le Directeur des Réclamations	- Prend connaissance des dossiers - Impute le dossier à la Division Recevabilité pour étude de la recevabilité
9	Secrétariat de la Direction des Réclamations	- Prépare les dossiers de réclamations (mise dans la chemise) - Procède à la saisie dans le logiciel de traitement des réclamations ; - Transmet les dossiers au Chef de Division Recevabilité
10	Le Chef de Division Recevabilité	- Prend connaissance des dossiers - Procède à l'imputation des dossiers aux Conseillers Techniques pour étude de recevabilité

Objectif :
Cette étape a pour objet de déterminer le caractère recevable ou non de la réclamation
Critères de recevabilité :
Pour être recevable, la réclamation doit répondre aux critères suivants :

- La réclamation doit concerner le fonctionnement des administration de l'Etat, des collectivités locales, des établissements publics et de tout autre organisme investi d'une mission de service public, dans leurs rapports avec les usagers ;
- Le réclamant doit apporter la preuve qu'il a préalablement accompli les démarches nécessaires auprès des administrations concernées pour les permettre d'examiner ses griefs ;
- Les différends qui peuvent s'élever entre les administrations de l'Etat, les collectivités locales, les établissements publics et tout autre organisme investi d'une mission de service public et leurs agents ne peuvent faire l'objet de réclamations auprès du Médiateur.
- Le Médiateur de la République ne peut intervenir dans une procédure engagée devant une juridiction, ni remettre en cause le bien-fondé d'une décision juridictionnelle.

N°	Désignation de l'intervenant	Taches
1	Le Conseiller Technique	- Reçoit les dossiers - Procède à l'analyse des dossiers en fonction des critères ci-dessus énumérés - Renseigne la fiche technique de l'analyse de recevabilité, - Soumet la fiche technique à l'appréciation du Chef de Division Recevabilité
2	Le Chef de Division Recevabilité	- Prend connaissance de la fiche technique - Après avis, transmet la fiche technique au Directeur des Réclamations
3	Le Directeur des Réclamations	- Reçoit les dossiers accompagnés des fiches techniques ; - Après appréciation transmet : o les dossiers recevables au Chef de Division Traitement pour imputation aux Conseillers Techniques o les dossiers irrecevables au Chef de Division Recevabilité pour imputation aux Conseillers Techniques

N°	Désignation de l'intervenant	Taches
1	Le Chef de Division Recevabilité	- Reçoit le dossier - Impute le dossier au Conseiller Technique pour analyse
2	Le Conseiller Technique	- Analyse le dossier - Prépare les projets de note technique et lettre de clôture - Les soumet à l'appréciation du Chef de Division Recevabilité
3	Le Chef de Division Recevabilité	- Examine les projets et procède aux corrections éventuelles - Transmet le dossier au Directeur des Réclamations
4	Le Directeur des Réclamations	- Prend connaissance du dossier - Procède aux corrections éventuelles - Transmet le dossier au Secrétaire Général
5	Le Secrétaire Général	- Après examen et corrections éventuelles vise les projets - Transmet le dossier au Secrétariat Particulier du Médiateur pour appréciation du Médiateur
6	Le Médiateur de la République	- Prend connaissance du dossier - Après appréciation signe le projet de lettre de clôture - Fait transmettre, par son Secrétariat Particulier, le dossier au Chef du Service Courrier
7	Le Chef du Service Courrier	- Reçoit le dossier - Fait procéder à l'enregistrement de la lettre de clôture dans le registre courrier départ - Fait expédier l'original de la lettre de clôture au destinataire - Fait classer une copie de la lettre - Fait retourner le dossier et une copie de la lettre au Directeur des Réclamations
8	Le Directeur des Réclamations	Apres information du Chef de Division Recevabilité et du Conseiller Technique fait procéder au classement du dossier au niveau du Secrétariat de la Direction des Réclamations.

N°	Désignation de l'intervenant	Taches
1	Le Chef de Division Traitement	- Reçoit le dossier - Impute le dossier au Conseiller Technique pour instruction au fonds - Elabore un projet lettre d'accusé de réception, à l'adresse du réclamant, sous la signature du Directeur des Réclamations.
2	Le Conseiller Technique	- Reçoit le dossier de réclamation et procède à son instruction au fond. - Prépare une note technique dégageant la problématique juridique posée et les solutions juridiques et administratives. - Prépare un projet de lettre de demande d'information à l'endroit de l'administration et - transmet le dossier complet au Chef de Division Traitement
3	Le Chef de Division Traitement	- Examine les projets et procède aux corrections éventuelles - Transmet le dossier au Directeur des Réclamations
4	Le Directeur des Réclamations	- Prend connaissance du dossier - Procède aux corrections éventuelles - Transmet le dossier au Secrétaire Général
5	Le Secrétaire Général	- Après examen et corrections éventuelles vise les projets - Transmet le dossier au Secrétariat Particulier du Médiateur pour appréciation du Médiateur
6	Le Médiateur de la République	- Prend connaissance du dossier - Après appréciation signe le projet de lettre de demande d'information : - Fait retourner par son Secrétariat Particulier, le dossier au Secrétaire Général pour transmission au Chef du Service Courrier

:

N°	Désignation de l'intervenant	Taches
7	Le Chef du Service Courrier	- Reçoit le dossier - Fait procéder à l'enregistrement de la lettre de demande d'information dans le registre courrier départ - Fait expédier l'original de la lettre de demande d'information à la structure mise en cause. - Fait expédier une copie de la lettre au Correspondant du Médiateur auprès de la structure mise en cause, s'il y a lieu. - Fait classer une copie de la lettre - Fait retourner le dossier et une copie de la lettre au Directeur des Réclamations
8	Le Directeur des Réclamations	- Fait retourner le dossier au Chef de Division Traitement pour remise au Conseiller Technique chargé du dossier.
9	Le Chef de Division Traitement	- Transmet le dossier au Conseiller Technique chargé du dossier pour suivi
10	Le Conseiller Technique	- Reçoit le dossier de réclamation, fait son suivi en prenant toutes les initiatives de relances (lettre de rappel, appel téléphonique, visite de terrain, saisine de l'autorité de tutelle ou l'autorité supérieure etc) - Analyse la réponse de la structure mise en cause à la demande d'information et formule des recommandations - Elabore, le cas échéant, un projet de lettre de mise en demeure. - Il initie enfin toutes les actions de suivi et de traitement du dossier jusqu'à sa clôture : o Identification de la réclamation comme cas significatif s'il y-a lieu, pour le rapport annuel o Proposition de réforme s'il y a lieu. o Elaboration de rapport spécial suite à la résistance de la structure mise en cause face à l'intervention du Médiateur de la République pour faire exécuter une décision juridictionnelle.

1	Le Conseiller Technique	- constatant la résistance de l'administration face à l'intervention du Médiateur de la République pour faire exécuter une décision juridictionnelle, élabore une note technique - La soumet avec toutes les pièces y afférentes, au Chef de Division Traitement
2	Le Chef de Division Traitement	- Examine et corrige, le cas échéant, - Transmet le dossier au Directeur des Réclamations ;
3	Le Directeur des Réclamations	- Prend connaissance du dossier - Approuve la proposition - Transmet au Secrétaire Général pour appréciation
4	Le Secrétaire Général	- Prend connaissance du dossier - Convoque une réunion avec le Directeur des Réclamations, les Chefs de Division et les Conseillers Techniques dans le but d'apprécier la pertinence de l'élaboration d'un rapport spécial à la suite de l'instruction du dossier proposé. - Autorise l'élaboration du projet de rapport spécial par la Direction des Réclamations
5	Le Directeur des Réclamations	- Fait élaborer, par le Chargé du dossier, un projet de rapport spécial - Organise une réunion de validation du projet de rapport avec les Chefs de Division et les Conseillers Techniques - Transmet le projet de rapport spécial au Secrétaire Général.
6	Le Secrétaire Général	- Prend connaissance du projet de rapport spécial, - Le transmet au Médiateur de la République
7	Le Médiateur de la République	- Reçoit le projet de rapport spécial - Convoque en réunion le Secrétaire Général, le Directeur des Réclamation et le Cabinet pour l'adoption du document - Fait prendre les dispositions nécessaires pour la remise du rapport au Président de la République et au Premier Ministre.

Objet de la procédure :
La procédure a pour objet de formuler une proposition de réforme sur la base de constats d'insuffisance ou d'incohérence faits soit par un Conseiller Technique, soit par un Chef de Division, soit par le Directeur des Réclamations, soit par le Secrétaire Général, soit par le Médiateur de le République. Dans tous les cas, la procédure débute par l'élaboration d'un projet de note de proposition de réforme par un Conseiller Technique.

N°	Désignation de l'intervenant	Taches
1	Le Conseiller Technique	- Elabore un projet de note de proposition de reforme - Soumet au Chef de Division pour correction.
2	Le Chef de Division	- Prend connaissance du projet de note de proposition de réforme, - Corrige, le cas échéant le projet de note de proposition de réforme, - Le transmet au Directeur des Réclamations pour appréciation.
3	Le Directeur de Réclamations	- Examine la note de proposition de réforme, - Corrige, le cas échéant le projet de note de proposition de réforme, - Le transmet au Secrétaire Général pour appréciation.
4	Le Secrétaire Général	- Examine la note de proposition de réforme, - Corrige, le cas échéant le projet de note de proposition de réforme, - Le transmet au Médiateur de la République pour validation
5	Le Médiateur de la République	- Prend connaissance du projet de note de proposition de réforme - Convoque en réunion le Secrétaire Général, le Directeur des Réclamations et le Cabinet du Médiateur de la République pour validation de la note de proposition de réforme - Transmet la note de proposition de réforme au Ministre concerné. - Fait assurer le suivi du dossier par le Cabinet du Médiateur.

Objet de la procédure :

- La procédure de l'auto-saisine en enclenchée lorsque le Médiateur de la République constate qu'une personne ou groupe de personne a été anormalement lésé dans ses droits par l'une des administrations visées à l'article 1er de la loi instituant le Médiateur de la République.
- Les constats peuvent être faits soit par un Conseiller Technique, soit par un Chef de Division, soit par un Délégué, soit par le Directeur des Réclamations, soit par le Secrétaire Général, soit par le Médiateur de le République. Dans tous les cas, la procédure débute par l'élaboration d'un projet de note de proposition d'auto-saine par un Conseiller Technique de la Division de la Recevabilité.

N°	Désignation de l'intervenant	Taches
1	Le Conseiller Technique	- Elabore un projet de note de proposition d'auto-saisine, - Soumet au Chef de Division de la Recevabilité pour correction.
2	Le Chef de Division Recevabilité	- Prend connaissance du projet de note de proposition d'auto-saisine, - Corrige, le cas échéant le projet de note de proposition d'auto-saisine, - Le transmet au Directeur des Réclamations pour appréciation.
3	Le Directeur de Réclamations	- Examine la note de proposition d'auto saisine, - Corrige, le cas échéant le projet de note de proposition d'auto-saisine, - Le transmet au Secrétaire Général pour appréciation.
4	Le Secrétaire Général	- Examine la note de proposition d'auto-saisine, - Corrige, le cas échéant le projet de note de proposition d'auto-saisine, - Le transmet au Médiateur de la République pour validation
5	Le Médiateur de la République	- Prend connaissance du projet de note de proposition d'auto-saisine - Entérine la proposition d'auto-saisine - Fait transmettre la note au Chef de Division Traitement

N°	Désignation de l'intervenant	Taches
6	Le Chef de Division Traitement	- Prends connaissance de la note ; - L'impute à un Conseiller Technique pour traitement
7	Le Conseiller Technique	- le dossier - Procède à l'écoute de la victime et en dresse procès-verbal - Procède à l'audition les témoins - Constitue un dossier physique de réclamation. - Procède au traitement du dossier conformément à la procédure de traitement d'un dossier recevable.

Objet de la procédure :
Cette procédure concerne des cas dont la situation elle-même exige une réaction prompte, rapide et efficace du Médiateur de la République pour prévenir une crise, un conflit, sauver une ou des vies ou étouffer un soulèvement entre autres.
La procédure peut être déclenchée, soit à la suite d'un constat des services du Médiateur de la République (Conseiller Technique, Délégué, Chef de Division, Directeur des Réclamations, Secrétaire Général et Médiateur de la République), soit à la suite d'une saisine.

N°	Désignation de l'intervenant	Taches
1	Le Médiateur de la République	- Convoque en réunion d'urgence, le Secrétaire Général, le Cabinet, le Directeur des Réclamations, les Chefs de Division pour : o Apprécier la gravité et l'urgence de la situation, o Analyser la recevabilité du cas o Proposer les actions à entreprendre (Prise de contact téléphonique entre le Médiateur de la République et le Ministre concerné, rencontre entre le Médiateur et le Ministre concerné, séance de travail des collaborateurs du Médiateur avec les collaborateurs du Ministre concerné) - Appelle par téléphone le Ministre concerné pour attirer son attention sur l'urgence et la gravité de la situation et demander une rencontre.
2	Le Directeur de Cabinet	- Organise la rencontre du Médiateur avec le ministre concerné.
3	Le Médiateur de la République	- Rencontre, avec le Secrétaire Général, le Ministre concerné - Arrête avec le Ministre les dispositions à prendre pour la résolution du problème posé. - Instruit le Secrétaire Général du suivi diligent des dispositions arrêtées.
4	Le Secrétaire Général	- Organise, le cas échéant, les séances de travail entre les collaborateurs du Médiateur de la République et les collaborateurs du Ministre concerné. - Instruit le Directeur des Réclamations de faire constituer un dossier physique.

N°	Désignation de l'intervenant	Taches
5	Le Directeur des Réclamations	- Instruit le Chef de Division Traitement de faire constituer un dossier physique
6	Le Chef de Division Traitement	- Instruit un Conseiller Technique de constituer un dossier physique
7	Le conseiller Technique	- Constitue un dossier physique - Transmet le dossier physique pour classement au Secrétariat de la Direction des Réclamations.

Objectifs de l'étape :

- Assurer l'exhaustivité des réclamations reçues

Les intervenants et les taches de l'étape

N°	Désignation de l'intervenant	Taches
1	Le Secrétaire de la Délégation	- Réceptionne le dossier physique de réclamation du porteur. - Effectue une décharge pour le porteur du dossier. - En cas de plainte verbale, fait remplir le formulaire de réclamation par le réclamant. - Enregistre le dossier sur registre courrier arrivée réclamation - Etablit la fiche courrier arrivée - Transmet le courrier au Délégué.
2	Le Délégué	- Procède à la lecture du courrier - Porte ses annotations sur la fiche de circulation du courrier - Impute le dossier de réclamation au Chargé de la recevabilité. - Retourne le courrier à son secrétariat pour transmission au Chargé de la Recevabilité
3	Le Secrétaire de la délégation	- Prépare les dossiers de réclamations (mise dans la chemise) - Procède à la saisie dans le logiciel de traitement des réclamations ; - Transmet les dossiers au Chargé de la Recevabilité.

Objectif :

Cette étape a pour objet de déterminer le caractère recevable ou non de la réclamation

Critères de recevabilité :

Pour être recevable, la réclamation doit répondre aux critères suivants :

- La réclamation doit concerner le fonctionnement des administration de l'Etat, des collectivités locales, des établissements publics et de tout autre organisme investi d'une mission de service public, dans leurs rapports avec les usagers ;
- Le réclamant doit apporter la preuve qu'il a préalablement accompli les démarches nécessaires auprès des administrations concernées pour les permettre d'examiner ses griefs ;
- Les différends qui peuvent s'élever entre les administrations de l'Etat, les collectivités locales, les établissements publics et tout autre organisme investi d'une mission de service public et leurs agents ne peuvent faire l'objet de réclamations auprès du Médiateur.
- Le Médiateur de la République ne peut intervenir dans une procédure engagée devant une juridiction, ni remettre en cause le bien-fondé d'une décision juridictionnelle.

N°	Désignation de l'intervenant	Taches
1	Le Chargé de la Recevabilité	- Reçoit les dossiers - Procède à l'analyse des dossiers en fonction des critères ci-dessus énumérés - Renseigne la fiche technique de l'analyse de recevabilité, - Soumet la fiche technique à l'appréciation du délégué.

	Le Délégué	- Reçoit les dossiers accompagnés des fiches techniques ;
		- Après appréciation :
		  o Fait transmettre au siège les dossiers de réclamation ne relevant pas de la compétence territoriale de la Délégation
		  o Impute les dossiers recevables au Chargé de Traitement et les dossiers irrecevables au Chargé de la Recevabilité

N°	Désignation de l'intervenant	Taches
1	Le Chargé de Recevabilité	- Analyse le dossier - Prépare les projets de note technique et lettre de clôture - Les soumet à l'appréciation du Délégué
2	Le Délégué	- Prend connaissance du dossier - Après appréciation signe le projet de lettre de clôture - Retourne le dossier au Secrétaire de la Délégation.
3	Le Secrétaire de la Délégation	- Reçoit le dossier - Procède à l'enregistrement de la lettre de clôture dans le registre courrier départ - Expédie l'original de la lettre de clôture au destinataire - Classe une copie de la lettre - Procède au classement du dossier physique

N°	Désignation de l'intervenant	Taches
1	Le Chargé de Traitement	- Reçoit le dossier de réclamation et procède à son instruction au fond. - Prépare une note technique dégageant la problématique juridique posée et les solutions juridiques et administratives. - Prépare un projet de lettre de demande d'information à l'endroit de l'administration. - Transmet le dossier complet au Délégué.
2	Le Délégué	- Prend connaissance du dossier - Après appréciation signe le projet de lettre de demande d'information : - Retourne au Secrétaire de la Délégation
3	Le Secrétaire de la Délégation	- Reçoit le dossier - Procède à l'enregistrement de la lettre de demande d'information dans le registre courrier départ - Expédie l'original de la lettre de demande d'information à la structure mise en cause. - Classer une copie de la lettre - Fait retourner le dossier et une copie de la lettre au Chargé de Traitement
4	Le Chargé de Traitement	- Reçoit le dossier de réclamation, fait son suivi en prenant toutes les initiatives de relances (lettre de rappel, appel téléphonique, visite de terrain, saisine de l'autorité de tutelle ou l'autorité supérieure etc) - Analyse la réponse de la structure mise en cause à la demande d'information et formule des recommandations - Elabore, le cas échéant, un projet de lettre de mise en demeure. - Il initie enfin toutes les actions de suivi et de traitement du dossier jusqu'à sa clôture. - Transmet, après clôture, le dossier au Secrétaire de la Délégation pour classement. .

TROISIEME PARTIE :

LES PROCEDURES « BONS OFFICES DE MEDIATION »

SOMMAIRE

Désignation	Page
Chapitre1 : concepts	50
Chapitre 2 : Le cadre déontologique de la médiation	51
Chapitre 3 : La phase de préparation	55
Chapitre 4 : La phase de mise en œuvre	57

- **Définition de la médiation :**

  Le rôle de la médiation est d'aider les parties en conflit à analyser les différentes solutions possibles pour en dégager la meilleure, qui soit acceptable par les deux parties.

- **Caractéristique d'un médiateur :**

  Un médiateur est un tiers :

  - **Impartial** : il est attentif à la sensibilité de chacun, sans prendre le parti d'aucun ; il n'a pas d'intérêt lié avec l'une ou l'autre des parties ; il n'intervient pas, es-qualité de médiateur, pour le compte de l'une des parties ;
  - **Neutre :** il apporte son concours pour faire émerger une solution ou toute étape intermédiaire facilitant la résolution d'un différent, sans être porteur d'une solution qu'il serait chargé de faire adopter ;
  - **Indépendant** : il n'a pas de relation de subordination avec une autorité.

- **Les obligations pour un médiateur :**

  Le est tenu au respect du **Code d'Ethique et de Déontologie de la Médiation** ;

2.1. *LES PRINCIPES GARANTISSANT LE PROCESSUS DE MÉDIATION*

La médiation doit être ouverte à tous, sans distinction et doit répondre aux exigences suivantes :

- **Le libre consentement et la participation des parties prenantes**

La médiation repose sur le libre consentement des parties prenantes au processus de médiation, quel que soit l'interlocuteur à l'origine de la demande. A tout moment, il est possible pour l'une ou l'autre partie de revenir sur ce consentement.

- **L'indépendance**

Le médiateur exerce sa mission en toute indépendance par rapport aux parties en conflit. Il n'est investi d'aucun pouvoir de contrainte ni de sanction par une institution. Il n'a d'autorité que celle qui lui est conférée par les parties, en situation de médiation.

- **La discrétion et la confidentialité**

Les parties en conflit délivrent au médiateur les informations nécessaires à la réussite du processus avec la certitude que cette divulgation ne leur portera pas préjudice. Dans le cadre de la médiation, le médiateur ne doit utiliser les informations recueillies qu'avec l'accord des parties qui les lui ont confiées. Il ne peut utiliser à son avantage les informations recueillies dans l'exercice de sa mission ni en faire usage. Il ne doit pas utiliser son influence ou sa situation pour obtenir quelque avantage des parties prenantes. En outre, la médiation nécessite certaines qualités humaines de psychologie, d'intuition, de maîtrise de soi, de sens de l'autre.

LES PRINCIPES GARANTISSANT LE PROCESSUS DE MÉDIATION (suite

- **La protection des droits et des personnes et le respect des droits fondamentaux**

La médiation ne se substitue pas aux droits garantis à chacun. Elle facilite l'accès aux droits des personnes sans jamais obliger quiconque à exercer ses droits ou à y renoncer. La médiation doit offrir toutes les garanties de respect des dispositions législatives relatives aux droits de l'homme et la jurisprudence afférente, tant dans les mécanismes qu'elle met en œuvre que dans les solutions dont elle favorise l'émergence.

2.2. LES PRINCIPES GARANTISSANT LA POSTURE DE MÉDIATEUR

- **La position de tiers**

Le médiateur intervient auprès de l'une et l'autre des parties en conflit sans se substituer à aucune des deux parties

. Avant d'accepter la médiation, et tout au long de son intervention, il s'assure de son extériorité vis-à-vis de la situation dont il est saisi.

- **L'impartialité et la bonne proximité :**
  - Le médiateur s'attache à ne pas favoriser l'une ou l'autre des parties. Il permet l'expression des points de vue de chacun sans parti pris. Même s'il a un avis sur une situation donnée, il s'efforce de paraître neutre. Pour pallier l'inégalité entre certains interlocuteurs, le médiateur peut être amené à déséquilibrer la communication de manière à redonner une position d'acteur à la partie qui se sent en situation d'infériorité.
  - Le médiateur intervient auprès de l'un et l'autre des parties en conflit, sans toutefois, se substituer à aucun des deux.
- **La responsabilisation et l'autonomie des parties en conflit :**

  Le médiateur doit s'assurer qu'il n'impose pas de solutions, mais qu'il aide, au contraire, les parties à les trouver par elles-mêmes. Il veille à ne pas laisser s'installer une relation de dépendance. Il accompagne chaque partie vers l'autonomie dans la prise de décision et dans la compréhension des responsabilités qui lui reviennent.

LES PRINCIPES GARANTISSANT LA POSTURE DE MÉDIATEUR (suite)

- **La possibilité de décliner ou de se retirer d'une médiation :**

Toute sollicitation reçoit une réponse. Cette réponse doit être adaptée aux circonstances et à la nature de la demande sans qu'elle se transforme en ingérence. En fonction de la situation, de la nature spécifique du conflit ou du problème, du lieu concerné ou des parties impliquées, le médiateur peut être amené à décliner une intervention dont il est saisi. Il peut également être conduit à interrompre une médiation engagée.

- **La pratique professionnelle de la médiation :**

Le médiateur mène une réflexion permanente sur sa pratique (formation, actualisation constante des connaissances nécessaires, connaissance socio-culturelle de son territoire d'intervention) afin de garantir le processus de médiation et la posture de médiateur, dans la durée.

Le médiateur intervient pour :

- faciliter l'expression de chacune des parties ;
- accompagner la réflexion des parties ;
- les aider à prendre la décision qu'elles pourront considérer comme la leur pour la réalisation de leur projet ou la résolution de leur différend. Le médiateur n'est ni juge, ni conseiller, ni avocat, ni donneur de leçons. ;
- intervenir comme une passerelle entre deux parties en litige. Son rôle est de tenter le rétablissement de la communication, du dialogue, pour que les opposants puissent trouver eux-mêmes les voies d'une solution à leur différend.

L'objectif de cette phase est d'élaborer une note d'analyse préliminaire en vue de répondre à une série de questions, avant l'engagement du Médiateur dans un processus de médiation. Ces questions sont relatives :

- aux enjeux principaux du conflit et leur pertinence ;
- aux questions clés à régler et leur importance ;
- aux personnes ou groupes de personnes concernés par le conflit;
- aux résultats attendus de la médiation ;
- à la pertinence de l'intervention du médiateur dans ce conflit,
- au processus de médiation à mettre en œuvre : les intervenants extérieurs à solliciter par le Médiateur et programme des négociations…

N°	Intervenants	Taches /activités
1	Le Médiateur de la République	- Reçoit la demande de médiation par courrier ou au cours d'une audience ; - Fait le constat par lui-même ou à travers le Secrétaire Général, le Directeur des Réclamations, les Chefs de Division, les Conseillers Techniques, de la nécessité d'une médiation dans un conflit ; - Annote la demande ou le compte rendu d'audience et ; - Instruit le Secrétaire Général l'élaboration d'une note d'analyse préliminaire
2	Le Secrétaire Général	- Prend connaissance du dossier ; - Impute le dossier au Directeurs des Réclamations
3	Le Directeur des réclamations	- Reçoit le dossier ; - Après examen le transmet au Chef de la Division Médiation
4	Le Chef de la Division médiation	- Reçoit le dossier - Après analyse l'impute à un Conseiller Spécial
5	Le conseiller Spécial	- Elabore la note d'analyse préliminaire ; - Elabore les projets de lettres d'acceptation ou d'offre de la médiation à adresser aux parties concernées ; - Transmet le dossier au chef de la division médiation.

N°	Intervenants	Taches /activités
6	Le Chef de la Division médiation	- Examine le projet de note d'analyse préliminaire et les projets de lettres ; - Rencontre le Conseiller Spécial pour des amendements et corrections éventuelles des projets - Transmet le dossier au Directeur des Réclamations pour examen ;
7	Le Directeur des réclamations	- examine les projets de note et de lettres ; - Annote et corrige éventuellement les projets et transmet le dossier au Secrétaire Général
8	Le Secrétaire Général	- Prend connaissance du dossier - Annote et corrige éventuellement les projets et signe la note d'analyse préliminaire. - Transmet le dossier au Médiateur de la République pour appréciation de la note et signature des lettres.
9	Le Médiateur de la République	- Apprécie la note d'analyse préliminaire ; - Instruit le Secrétaire Général des dispositions à prendre pour suites à donner - Signe les projets de lettres - Transmet le dossier au Secrétaire Général à travers son Secrétariat Particulier.
10	Secrétaire Général	- Fait expédier les lettres aux parties prenantes ; - Compose et formalise par note de service la composition de l'équipe technique de médiation ; - Propose par lettre aux parties un calendrier de séance de travail avec l'équipe technique, dès la réception des réponses des parties à l'offre de médiation.

N°	Intervenants	Taches /activités
1	L'équipe technique de médiation	- Rencontre séparément les parties suivant le calendrier établi. - Ecoute l'exposé des faits par les parties ; - Demande à chaque partie d'exprimer ses attentes de l'intervention du Médiateur de la République dans le conflit ; - Elabore à l'attention du Médiateur de la République les comptes rendus des rencontres. - Transmet les comptes rendus des rencontres au Secrétaire Général.
2	Le Secrétaire Général	- Prend connaissance des comptes rendus des rencontres et les transmet au Médiateur de la République.
3	Le Médiateur de la République	- Prend connaissance du dossier - Instruit le Secrétaire Général l'organisation de la rencontre de médiation.
4	Le Secrétaire Général	- Informe par lettre les deux parties de la date, de l'heure et du lieu de la rencontre.
5	Le Médiateur de la République	- Préside la rencontre de médiation après vérification de la présence effective de toutes les parties et les formalités d'usage. - Invite chaque partie à présenter les faits de son point de vue. - Demande à chaque partie d'exprimer ses attentes de la médiation.

N°	Intervenants	Taches /activités
6	Les parties	- Présentent les faits chacun selon leur point de vue - Formulent leurs attentes de la médiation
7	Le Médiateur	- Fait la synthèse des différents exposés - Dégage les causes sous-jacentes du problème de son analyse des faits exposés, en rappelant les préoccupations de chacune des parties - Dégager selon son point de vue, les points de négociation - Engage le dialogue entre les parties sur chacun des points dégagés. - Intervient, chaque fois que de besoin, pour rappeler les bases de la négociation. - Peut s'entretenir individuellement avec chacune des parties pour la recherche de compromis. - Procède, en cas d'accord des parties : o à un résumé de l'accord en présence de toutes les parties ; o à la formalisation par écrit de l'accord qui sera signé par les deux parties. - Procède, en cas de désaccord des parties : o au rappel des motivations que chacune des parties avait de recourir à la médiation. o éventuellement à la programmation d'une autre rencontre de médiation. - Constate l'échec de la médiation, en cas de désaccord entre les deux parties à l'issue de la dernière rencontre, et notifie aux deux parties son retrait de la médiation.

QUATRIEME PARTIE :

LES PROCEDURES DE PREVENTION DES CONFLITS

SOMMAIRE

Désignation	Page
Chapitre 1 : Les concepts	61
Chapitre 2 : L’objectif	65
Chapitre 3 : La note d’analyse préliminaire	66

1.1. L'auto-saisine

➢ **Fondements juridiques de l'auto-saisine**

- Alinéa 3 de l'article premier nouveau : « Il peut aussi connaitre par voie d'auto saisine les questions prévues à l'alinéa 3 de l'article 6 (nouveau) ci-dessous ».
- Article 6 nouveau- alinéa 3 : « le Médiateur de la République peut s'autosaisir des situations dont il a connaissance et qui relèvent de sa compétence, chaque fois qu'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne ou un groupe de personnes a été anormalement lésé ou peut vraisemblablement l'être par acte ou omission d'un organisme public ».

➢ **Importances et limites de l'auto-saisine**

○ **Importances de l'auto- saisine** :

- Le Médiateur ne doit pas être dépendant de la saisine qui lui est faite ;
- L'auto-saisine peut être considérée comme une manifestation de l'indépendance du Médiateur ;
- L'auto saisine est un outil essentiel pour permettre à l'institution d'avoir une action continue et efficace, une action proactive et non pas seulement réactive ;

○ **L'auto-saisine doit répondre à certaines conditions :**

- Rentrer dans le domaine de compétence de l'institution ;
- Constituer une atteinte à un ou plusieurs principes de droit ;
- Présenter un caractère de violation flagrante ou systématique ;
- Faire l'objet d'informations précises, vérifiées et concordantes de sources multiples.
- Etre déclenchée suite à la répétition d'un certain nombre de plaintes portant sur une question déterminée en vue d'empêcher la survenance;

.

1.2. La veille stratégique

Elle repose principalement des enseignements tirés des dossiers récurrents pour anticiper sur leur survenance. La veille stratégique s'opère au niveau des services du Médiateur de la République par des recommandations faites au pouvoir public après le constat qu'un certain nombre de plaintes, sont reçues de façon répétée et proviennent d'une même cause qu'il importe d'aborder frontalement afin de les réduire au maximum.

1.3. **La prévention des préjudices :**

Elle passe par « ***La conciliation entre les actions préventives et les actions réactives du Médiateur de la République».***

Les conséquences de la saisine et de l'auto-saisine prévues dans la loi instituant le Médiateur de la République, débouchent, dans le cadre de la conciliation entre ses actions préventives et réactives soit sur :

- une intervention en équité avec proposition d'amendement de la règle de droit ;
- des rapports spéciaux adressés au Chef du Gouvernement (en tant que Chef de l'Administration publique) comprenant ses recommandations et ses propositions qui tendent principalement à améliorer la gouvernance dans la gestion des services publics, à observer les valeurs des Droits de l'Homme, à relire les textes, à corriger les dysfonctionnements, à simplifier les procédures

  Ainsi :
  - le Médiateur exerce la prévention des conflits , notamment par sa surveillance des actions entreprises par les administrations de l'Etat, des collectivités locales, des établissements publics et de tout autre organisme investi d'une mission de service public ;
  - Il se doit de « renforcer sa capacité de déceler les situations qui engendrent des préjudices collectifs ».
  - Il peut réagir aux nombreuses contestations et protestations vigoureuses, fondées ou non, dont il a connaissance.
  - Il peut également établir des rapports spéciaux sur des situations de mal administration avérés et récurrentes, assortis de propositions de réforme ».

1.4. Le rapport spécial,

Quel que soit l'objet de l'auto-saisine et son champ d'intervention, son intérêt est fonction des conditions d'utilisation du rapport qui sanctionne la démarche et tout particulièrement la mesure dans laquelle les recommandations et propositions de réformes qui y sont contenues sont mises en œuvre .

Le rapport spécial est un outil a usage multiple :

- **outil de promotion de la gouvernance :**
  - Le rapport spécial du Médiateur de la République peut contribuer à la promotion de la bonne gouvernance :
    - par ses observations au sujet des dysfonctionnements ou risques de dysfonctionnement constatés ;
    - en mettant à nu les conditions dans lesquelles ces dysfonctionnements interviennent (causes, conséquences, instruments etc).
- **outil de persuasion :**
  - Dans l'utilisation de ses différents moyens d'intervention, le Médiateur laisse généralement une ouverture à la discussion, à la concertation en vue d'une solution acceptée, plutôt qu'imposée ;
  - L'efficacité du Médiateur est directement fonction de son pouvoir de persuasion et sa capacité à convaincre ;
  - Le rapport doit persuader par la cohérence de la démarche observée, il doit faire apparaître des points tels que : la problématique, les résultats des investigations, les analyses, les conclusions et surtout les recommandations ;

Le rapport spécial (suite)

- **un outil de communication, d'information et de sensibilisation**
  - Le rapport spécial établi dans le cadre de l'auto-saisine peut revêtir un intérêt tout particulier. Il peut, grâce à la communication, l'information et la sensibilisation du public :
    - Susciter une adhésion et faciliter un plaidoyer élargi en faveur du changement ;
    - Renforcer la crédibilité du Médiateur auprès du citoyen et éviter la crise de confiance entre celui-ci et le Médiateur ;
    - Désamorcer les tensions sociales, préserver et renforcer la paix sociale ;
    - Renforcer la citoyenneté et le civisme par l'éclairage donné sur les problèmes traités.

  - La publicité est le principal moyen dont dispose le Médiateur pour faire en sorte que sa recommandation soit suivie. Dans ce cadre, les relations entre le Médiateur et les médias revêtent une grande importance ;

  - De façon générale, lorsque l'on observe ses différents moyens d'intervention, on constate que l'auto-saisine présente la particularité et l'avantage de constituer potentiellement une passerelle entre le Médiateur et les autres acteurs de la société (acteurs politiques, acteurs économiques, acteurs administratifs, Organisations de la Société Civile, etc.).
- **un outil de dissuasion :**
  - Par son évocation, le rapport spécial que le Médiateur est susceptible d'établir constitue un moyen de dissuasion de l'administration.
  - Aucune administration, quelle que soit sa puissance, ne souhaite se voir épinglée publiquement et montrée du doigt, surtout pas par des Institutions de médiation qui sont également des organes supérieurs investis d'un pouvoir de contrôle ;
  - L'utilisation éclairée de la menace de production d'un rapport spécial peut aider à prévenir certains dysfonctionnements ou à les corriger avec diligence.
- **un outil de pression :**
  - En mettant à nu certains manquements ou dysfonctionnements préjudiciables à l'administré, le Médiateur, par son rapport spécial qui est un document public, remis entre les mains des plus hautes autorités de l'Etat, met la pression d'une manière indirecte mais très efficace sur les responsables administratifs concernés ;
  - Ceux-ci ont intérêt à prendre sans délai, les mesures correctives nécessaires. Sans compter que le rapport peut fixer des délais pour la prise de telles mesures. Une telle précision a l'avantage d'inciter à l'action et de permettre un meilleur suivi de la mise en œuvre des recommandations et propositions de réformes

L'objectif global des procédures de prévention des conflits est d'établir un programme d'enquêtes d'initiative lié aux objectifs stratégiques de l'institution. Concrètement, il s'agit des démarches suivantes :

- identifier de manière proactive des questions systémiques dans différents domaines d'activité ;
- définir un calendrier pour ces enquêtes ; -
- renforcer le dialogue du Médiateur de la République avec les administrations et les parties intéressées ;
- susciter le respect des engagements des administrations ;
- surveiller systématiquement la mise en œuvre de ces engagements ;
- évaluer les résultats des enquêtes d'initiative.

L'approche vise à renforcer l'impact, la visibilité, la pertinence et l'efficacité des actions du Médiateur de la République

L'objectif spécifique de la phase préparatoire est d'élaborer une note d'analyse préliminaire en vue de répondre à une série de questions, avant d'ouvrir une enquête d'initiative, à savoir notamment :

- aux enjeux principaux du domaine et leur pertinence ;
- aux questions clés à étudier ;
- aux personnes ou groupes de personnes susceptibles d'être concernés;
- aux résultats attendus de l'étude ;
- à la pertinence de l'intervention du médiateur dans ce domaine,
- au processus de réalisation de l'enquête : composition de l'équipe technique, autres intervenants à solliciter la programme de réalisation.

N°	Désignation de l'intervenant	Taches
1	Le Conseiller Spécial	- Elabore de sa propre initiative ou sur instruction de sa hiérarchie le projet de note pour l'ouverture de l'enquête d'initiative ; - Soumet au Chef de Division Médiation et Prévention pour correction.
2	Le Chef de Division Médiation et Prévention	- Prend connaissance du projet de note pour l'ouverture de l'enquête d'initiative ; - Corrige, le cas échéant le projet de note pour l'ouverture de l'enquête d'initiative ; - Le transmet au Directeur des Réclamations pour appréciation.
3	Le Directeur de Réclamations	- Examine le projet de note pour l'enquête d'initiative ; - Corrige, le cas échéant le projet de note ; - Le transmet au Secrétaire Général pour appréciation.
4	Le Secrétaire Général	- Examine le projet de note pour l'enquête d'initiative ; - Corrige, le cas échéant le projet de note, - Le transmet au Médiateur de la République pour validation
5	Le Médiateur de la République	- Prend connaissance du projet de note pour l'enquête d'initiative ; - Convoque en réunion le Secrétaire Général, le Directeur des Réclamations et le Cabinet du Médiateur de la République pour validation de la note pour l'enquête d'initiative - Fait transmettre le dossier au Secrétaire Général pour dispositions à prendre.