

Compte rendu de la 27^{ème} session de formation commune de l'AOMF et de l'AOM à Rabat

« Institution du Médiateur et de l'Ombudsman : Processus et Moyens d'intervention »

Le centre de formation et d'échange en Médiation a abrité les 22 et 23 novembre 2022 à Rabat, Royaume du Maroc, sa 27^{ème} session de formation des collaborateurs membres de l'AOMF sur le thème : « Institution du Médiateur et de l'Ombudsman : Processus et Moyens d'intervention ».

Cette formation avait pour but d'être un espace de débat, d'échange et de partage afin d'enrichir les connaissances en médiation institutionnelle des collaborateurs membres de l'AOMF. Cette session de formation a permis aux membres d'échanger sur divers sujets liés aux moyens de réception des plaintes, aux techniques d'accueil des citoyens, aux mécanismes d'intervention des médiateurs, et les capacités dont ils sont investis dans le cadre de la force de proposition, ainsi que leurs relations avec les différents acteurs.

Cette session de formation a compté plus de 30 participants venant de 20 pays différents. Ces participants étaient des collaborateurs des institutions du Médiateur du Royaume du Maroc, de l'Avocat du Peuple d'Albanie, du Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles, du Médiateur de la République du Bénin, du Médiateur du Faso, du Médiateur de la République de la Côte d'Ivoire, du Conseil National de la Médiation en Centrafrique, du Défenseur des droits de France, de l'Ombudsman du Kosovo, de l'Institution de l'Ombudsman Parlementaire de Malte, du Haut-Commissariat à la protection des Droits, des Libertés et à la Médiation de Monaco, du Médiateur de la République du Niger, de la Commission indépendante des droits de l'homme en Palestine, du Médiateur de la République du Togo, de l'Ombudsman de la Turquie, du Médiateur Fédéral de la Belgique, du Conseil National des droits de l'homme, du Protecteur du citoyen du Québec et du Médiateur de la République du Sénégal.

La session de formation était composée de six modules, listés ci-dessous :

- **Module 1 : Saisine et processus de traitement des plaintes**
 - M. Philippe Charron : Coordonnateur aux enquêtes en administration publique du bureau de Montréal, Protecteur du citoyen du Québec, Canada.
 - M. Tom Avau : Front officer Gestionnaire de plaintes, Médiateur Fédéral, Belgique.
 - M. Nagabila Yves Calixte : Chargé de recours, Burkina Faso.

- **Module 2 : Les techniques de médiation physique (accueil, écoute et orientation)**
 - M. Ismail Abd EL Rahman Mohamed : Membre du Conseil National des Droits de l'homme (CNDH), Egypte
 - M. OLIHIDE A. Clotaire : Directeur des Recours, Médiateur de la République, Bénin

- **Module 3 : Les moyens d'intervention des Médiateurs et Ombudsmans**
 - M. Mactar SAKHO : Secrétaire Général, Médiateur de la République, Sénégal.
 - Mme ACHARGUI Najoua, Cheffe de l'Unité des Etudes et des Rapports, Institution du Médiateur du Royaume du Maroc.

- **Module 4 : Rapports des Médiateurs et Ombudsmans**
 - M. Amad Al Goul, Directeur du Bureau du Centre et du Sud de la Bande de Ghaza, Commission indépendante des Droits de l'Homme, Palestine.
 - Mme Géraldine RORIVE, Documentaliste, Médiateur de la Wallonie de la Fédération Wallonie-Bruxelles, Belgique.

- **Module 5 : Traitement des plaintes des personnes en situation de vulnérabilité**
 - M. Philippe Charron : Coordonnateur aux enquêtes en administration publique du bureau de Montréal, Protecteur du citoyen du Québec, Canada.
 - M. Mohammed Lididi : Secrétaire Général, Institutions du Médiateur du Royaume, Maroc.

- **Module 6 : Institution de médiation en relation avec le parlement, les médias et la société civile**
 - Mme Sara DE HERTOG : Gestionnaire des plaintes, Médiateur Fédéral, Belgique.
 - M. Jurgen CASSAR : Expert, Institution de l'Ombudsman Parlementaire, Malte.
 - M. Sabdiwi Arouna : Secrétaire Général, Le Médiateur du Faso, Burkina Faso.

Le présent compte-rendu n'a pas vocation à retranscrire les propos échangés lors de cette formation en suivant strictement la structure des débats. Celui-ci a pour objectif de résumer les échanges d'expériences et d'initiatives des institutions de médiation afin de pouvoir renforcer leur rôle institutionnel pour permettre de protéger et garantir les droits des citoyens et notamment ceux en situation de vulnérabilité.

Les moyens d'intervention et de réception des plaintes

Dès réception d'une réclamation, les institutions de médiation évaluent s'ils détiennent la compétence pour pouvoir la traiter en recherchant toutes les informations pertinentes à l'affaire. Une fois l'analyse terminée et les données recueillies, il est possible de déterminer si l'institution est compétente. Si la réclamation s'avère irrecevable, les membres ont souligné **l'importance d'expliquer au requérant** les motifs de cette conclusion afin de l'orienter vers une autre possibilité et surtout, qu'il puisse trouver une solution à son problème.

Il a été observé qu'au-delà des mécanismes d'investigation et d'auto-saisine, certaines institutions de médiations interviennent par le biais de recommandation auprès des instances concernées par la réclamation. L'intérêt de ce moyen d'intervention repose sur le fait qu'il permet **d'interpeller l'administration** en obtenant une réponse de celle-ci et donc possiblement un engagement à assurer la mise en œuvre de la recommandation. Aussi, il a été souligné que la recommandation en tant qu'annonce de la position du Médiateur ou de l'Ombudsman n'est pas considérée et suivie de la même manière par toutes les institutions en fonction des pays et de leur gouvernement, notamment au regard des pouvoirs afférés par les législations aux institutions de médiation. Il conviendrait donc de faire en sorte que les institutions soient connues afin d'accroître leur effet sur les différentes administrations.

Les participants ont également souligné **l'importance des démarches préalables** à la saisine du Médiateur ou de l'Ombudsman, en effet, l'objectif étant de rétablir une situation entre le citoyen et l'administration, les institutions ne pourront qu'agir en second plan.

Les techniques d'accueil des citoyens

L'approche du Médiateur et de l'Ombudsman se doit d'être toujours dans l'intérêt du citoyen, que sa réclamation soit ou non fondée. Malgré les différences liées à leurs mandats, les participants se sont donc accordés à dire que **la qualité de l'accueil des réclamants est primordiale**. En effet, la médiation étant un parcours à l'amiable, **la proximité avec le citoyen doit primer**.

La possibilité de mettre en place un **guide de bonnes pratiques de chaque institution en matière de processus et moyen d'intervention** a donc été évoquée afin d'énoncer les domaines de compétence de chacun, les moyens de traitement des plaintes, les cas les plus traités, etc. afin de les soumettre aux décideurs publics ou bien notamment d'avoir des recommandations comme base pour de meilleures pratiques. Bien sûr, un tel guide devra prendre en compte les spécificités de chaque institution, au regard des moyens qui leur sont consacrés par les législations de leur pays, et notamment les différents contextes géographiques et temporels.

La force de proposition

Les membres ont souligné l'importance du rôle des différents rapports émis par les médiateurs et ombudsmans en ce qu'ils témoignent et expriment la situation des droits humains de manière spécifique, notamment des personnes les plus vulnérables. Ces derniers sont de véritables outils permettant **d'alerter les gouvernements** de la non-conformité avec les droits humains, sur les plans national et international. Les rapports découlent notamment d'un travail de recherches et de terrain et c'est en ce sens qu'il convient d'affirmer que les institutions de médiation ne se limitent pas au traitement des réclamations, leurs devoirs sont bien plus larges. Les rapports ne sont pas uniquement adressés aux autres, en effet, ils doivent constituer une opportunité de **créer un dialogue** et d'éclairer le travail des médiateurs et ombudsmans. Un point d'honneur doit être mis sur une lecture autocritique par les institutions de leur propre travail. Les retours extérieurs permettront à l'institution de déterminer si toutes les problématiques liées à l'institution ont correctement et suffisamment été abordées. Cette lecture critique permettra notamment d'obtenir un retour d'information afin d'observer les lacunes pour y pallier.

La force de proposition des médiateurs se retrouvent également dans les liens qu'ils maintiennent avec différents acteurs, tels que les médias en ce qu'ils peuvent être un allié dans le travail de sensibilisation auprès des citoyens – établissant donc une relation indirecte avec le citoyen. En effet, il convient de mettre en reliefs le rôle et l'intervention du Médiateur pour faire du lobbying et faire entendre le

citoyen. Aussi, la relation avec le parlement est vitale car elle consolide la relation entre le citoyen et l'administration tandis que celle avec la société civile est un véritable relais entre les citoyens et les institutions de médiation.

Les technologies nouvelles

A la suite de la pandémie, certaines institutions de médiation ont dû s'adapter et mettre en place des moyens de suivis à distance des dossiers et ce, en favorisant la collaboration avec les instances. A l'ère du numérique, la dématérialisation semble donc un outil prépondérant pour les institutions permettant **d'assurer la continuité des services**.

Des modèles de technologie ont donc été présentés afin de faciliter le travail des institutions de médiation. Cela soulève également la problématique de l'accessibilité aux outils numériques et de leur adaptabilité dans toutes les institutions. En effet, l'efficacité de certains logiciels semblent évidentes mais elles constituent un **coût financier** conséquent.

Les personnes en situation de vulnérabilité

Les médiateurs et ombudsmans doivent porter une attention particulière et se familiariser au cas des personnes en situation de vulnérabilité tels que les personnes âgées, en situation de handicap, les enfants, les migrants, les personnes incarcérées, etc. En effet, la spécificité de ces personnes repose sur le fait qu'elles se trouvent dans des situations qui les rendent inégales face au reste de la population, constituant ainsi une entrave à leurs droits.

Il convient donc de s'assurer que les personnes en situation de vulnérabilité aient **accès aux services auxquels elles ont droit**. Les institutions de médiation doivent donc faire preuve d'**adaptabilité** afin de leur apporter une solution en prenant en compte les spécificités de leurs situations et ce, tout au long de l'accompagnement de ces personnes.