

REPOBLIKAN'I MADAGASIKARA
Fitiavana-Tanindrazana-Fandrosoana

MEDIATEUR DE LA REPUBLIQUE



RAPPORT D'ACTIVITE 2015

LE MOT DU MEDIATEUR



Madame Monique ANDREAS ESOAVELOMANADROSO
MEDIATEUR DE LA REPUBLIQUE

L'élargissement de notre compétence est devenu une nécessité car le texte de base qui a créé l'Institution de Médiateur de la République n'était pas toujours explicite dans des domaines qui relèvent du droit de l'Homme. Or aujourd'hui, nous sommes appelés depuis 2012 à prendre en compte la promotion et la protection des droits de l'enfant, suite à la résolution de l'AOMF de cette même année, en application de la Convention internationale sur les droits de l'enfant ratifiée par notre pays en 1990.

Cela implique un changement de notre comportement habituel qui a été dominé par l'attente de réclamation écrite et signée des usagers des services publics. Le mode de saisine doit donc obligatoirement évoluer, ce qui va entraîner une révision de cette ordonnance de création qui date des années quatre vingt dix.

Comme disait la présidente de notre association l'AOMF (Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie), nous, médiateurs, sommes condamnés à chercher tous les jours les voies et moyens pour mieux servir les citoyens dans le cadre d'une bonne gouvernance et d'une démocratie au sein d'un Etat de droit.

1. RAPPEL DES ATTRIBUTIONS DU MEDIATEUR

Le Médiateur de la République est institué par l'ordonnance n° 92-012 du 29 avril 1992. Aux termes de l'article premier de ladite ordonnance, « le Médiateur reçoit les réclamations concernant, dans leurs relations avec les administrés, le fonctionnement des administrations de l'Etat, des collectivités publiques territoriales, des établissements publics et de tout autre organisme investi d'une mission de service public ».

A cet effet, il est chargé de :

- Recevoir et traiter les doléances qui lui sont soumises ;
- Aider les usagers des services publics dans la défense de leur droit ;
- Donner les recommandations requises.

Selon l'article 8 de l'ordonnance de 1992, il fait toutes propositions tendant à améliorer le fonctionnement des services ou organismes concernés par les réclamations.

Quant aux conditions de saisine, l'article 6 de l'ordonnance de 1992 dispose que la réclamation doit être précédée des démarches nécessaires auprès de l'administration concernée. Ainsi, le dossier du réclamant doit comporter les éléments permettant au Médiateur de vérifier l'accomplissement par le réclamant des démarches préalables et de connaître les solutions déjà apportées par le service concerné. Ensuite, la saisine est écrite. Il suffit au réclamant d'écrire et de signer une simple lettre dans laquelle il expose clairement sa demande. Si le réclamant est illettré, les services de la Médiature peuvent l'aider à rédiger ses doléances et lui faire signer sa demande écrite. La saisine du Médiateur est gratuite.

2. LES ACTIONS REALISEES EN 2015

2.1. Des réclamations

2.1.1. Le nombre de dossiers traités

Le Médiateur a reçu et traité 184 dossiers durant l'année 2015. Ce chiffre englobe à la fois les doléances écrites et celles formulées oralement auprès du bureau de la Médiature. Comparé aux deux dernières années, il a connu une importante augmentation car il est respectivement de 153 en 2013 et 171 en 2014. L'évolution croissante du nombre de dossiers s'explique par le fait que l'institution devient de plus en plus connue du public, grâce aux missions d'autopromotion menées durant les années précédentes et aux émissions radiodiffusées faisant connaître l'institution.



Photo 1 : Un cadre de la Médiature recevant les doléances des usagers du service public

2.1.2. Les motifs des dossiers traités

Les dossiers reçus et traités ont trait aux motifs ci-après :

- Pension de retraite de la CNAPS
- Difficultés pour l'obtention de pensions de retraite des fonctionnaires
- Problèmes liés à la situation administrative, aux salaires et avantages des fonctionnaires
- Dysfonctionnement de l'appareil judiciaire
- Dossiers fonciers
- Dénonciation de cas de dysfonctionnement administratif et partage d'information
- Demande d'appui et de conseil pour des questions juridiques
- Considérations humanitaires
- Protection des droits de l'enfant

Ci-après les cas illustrant chaque motif de saisine de la Médiature.

a . Pension de retraite de la CNAPS

Demande d'appui pour l'obtention de pension

Salarié admis à la retraite le 22/6/2005 après avoir effectué 26 ans et 8 mois de travail, R.C. a demandé à la CNAPS ses pensions de vieillesse. Il n'a reçu que 35.046 Ar, correspondant au montant du remboursement de sa cotisation de 1%. Se sentant lésé dans ses droits, il a saisi l'institution du Médiateur qui lui a donné les informations suivantes :

- pour bénéficier de la pension de vieillesse, le salarié doit être affilié à la CNAPS pendant au moins 15 ans et avoir payé 28 trimestres de cotisation ;
 - pour bénéficier d'une pension proportionnelle de vieillesse, il faut une cotisation des 10 dernières années avant la retraite ;
 - la part patronale payée à la CNAPS représente 14% de la pension, répartie en :
 - o Rente d'invalidité : 3%
 - o Prestation familiale : 3%
 - o Maladie professionnelle et accident de travail : 3 %
 - o Pension : 5%
 - si le salarié ne remplit pas les deux premières conditions et que l'employeur n'a pas payé à la CNAPS sa cotisation, il n'aura droit qu'au remboursement du 1% de sa cotisation.
- D'ailleurs aucune loi ne prévoit une sanction à l'encontre d'un employeur défaillant et qui ne paie pas sa cotisation.

b. Difficultés pour l'obtention de pensions de retraite des fonctionnaires

Prescription quadriennale

- RJB est un ancien de l'armée française et à ce titre il a eu droit à des pécules accordés par l'administration française dont la gestion a été confiée à l'administration malgache. Il a perçu une première tranche en 1965 et il n'a plus rien reçu depuis cette date. Aussi, demande-t-il à percevoir les tranches suivantes.

S'étant adressé à l'Office national des anciens combattants et victimes de guerre, il s'est vu donner une réponse d'attente. Mais aucune suite ne s'étant matérialisée, il s'est adressé à la Médiature.

Après investigation, la Médiature lui a expliqué que sa demande a été frappée de prescription car le délai limite pour quérir une dette contre l'Etat est de quatre ans. Comme l'Office national lui a donné une réponse d'attente, il lui a été conseillé de faire une demande de levée de prescription à Monsieur le Ministre des Finances seul compétent en la matière.

- Un cas similaire pour Monsieur T.R qui est instituteur à la retraite depuis vingt trois ans. Avant son départ à la retraite, il a omis de faire valoir une bonification d'ancienneté de deux ans, ce à laquelle il a droit. Or, une telle bonification devait être intégrée dans le décompte de sa pension de retraite au plus tard quatre ans après son obtention. Il est dès lors évident qu'elle est frappée de prescription vingt trois années après.

La levée de telle prescription n'est possible sans l'accord du Ministre compétent, à savoir le Ministre des Finances.

c. Problèmes liés à la situation administrative, aux salaires et avantages des fonctionnaires

Demande de rétablissement de solde après sa suspension

Le sieur M. est ingénieur d'équipement rural, il relève du Ministère de l'Agriculture. Suite à son affectation dans une de nos représentations diplomatiques, son Ministère d'origine le somme de rentrer au pays sous 13 jours. M. a expliqué qu'il ne peut pas quitter en bon ordre le pays d'accueil dans les délais impartis, compte tenu de certaines formalités liées notamment au transport des bagages et à la résiliation du bail de location de son habitation, d'autant que son épouse vient de subir une intervention chirurgicale qui nécessite une convalescence post opératoire. Son Ministère d'origine en accord avec le Ministère des finances, sans l'accord toutefois du Ministère des Affaires Etrangères, suspend sa solde.

Toutefois, après avoir officiellement obtenu une prolongation de maintien en activité malgré son admission à la retraite en 2014, il sollicite le rétablissement de sa solde.

Saisi de ce dossier, le Médiateur a saisi le Ministère des Finances qui lui a donné gain de cause à la fin de l'année 2015.

Refus de nomination d'un fonctionnaire dans un corps

R.A. appartient au corps d'administrateur des services financiers. En 2008, il a été admis à l'ENAM, et a suivi la formation d'Administrateur civil. Il a demandé d'être nommé dans le corps d'administrateur civil tout en servant au Ministère des Finances. Comme il y avait eu un refus, il a saisi le Médiateur qui lui a conseillé de prendre l'attache du Ministère de l'Intérieur, qui est le département utilisateur des administrateurs civils. Le Ministère de l'Intérieur lui a donné un avis favorable. Nous avons demandé au Ministère des Finances de réétudier son cas pour qu'il puisse jouir de son statut d'administrateur civil au sein dudit Ministère.

Non paiement d'indemnités de vacation d'un enseignant

R.L.J et consorts sont enseignants vacataires au Lycée Technique de Maevatanana de 2012 à 2014. Comme la demande de paiement d'indemnités de vacation pour l'année scolaire 2012-2013 qu'ils ont formulée n'est pas satisfaite par le Ministère de l'Enseignement Technique et de la Formation Professionnelle, ils ont saisi le Médiateur. Les arriérés ont été réglés après intervention du Médiateur et ils ont même été intégrés dans le corps des professeurs licenciés. Le dossier est clos.

Reclassement frappé de déchéance quadriennale

R.A. est enseignant de la catégorie 2 déjà admis à la retraite le 9 sept 2010. En 2015, il a demandé un reclassement dans la catégorie 3. Sa demande a été rejetée car le reclassement souhaité est frappé de déchéance. Le Médiateur lui a conseillé de porter l'affaire devant le Conseil d'Etat pour demander l'annulation de cet acte de refus. Mais il s'est lui-même désisté. Le dossier est clos.

Non paiement par l'administration d'indemnité d'invalidité

S.F habite à Diego. Il est retraité et il prétend avoir droit à une indemnité d'invalidité mais que l'administration refuse de la lui accorder. Il a saisi le Conseil d'Etat et a obtenu la convocation à l'audience. Faute de moyen financier, il n'a pas pu assister à l'audience et il a demandé au président du Conseil d'Etat de lui faire envoyer la grosse de l'arrêt. Sans nouvelle depuis quatre mois, il a demandé à la Médiation de l'appuyer dans sa démarche d'obtention de la grosse de l'arrêt.

L'intervention effectuée par l'institution auprès du greffier du Conseil d'Etat a révélé que la demande du requérant est rejetée, et que ce dernier aurait pu donner procuration à une autre personne pour obtenir la grosse de l'arrêt. Le résultat de cette démarche a été communiqué au sieur S.F. Le dossier est clos.

Non paiement de droits d'un fonctionnaire

M. M. est retraité depuis juillet 2001, il a rejoint son domicile situé dans la région Sud Ouest. En 2015, il réclame des indemnités qui lui sont dues pour les déménagements nécessités par ses affectations successives au cours de la période où il était en activité. Le remboursement des indemnités lui est refusé car ces dernières sont frappées de la déchéance quadriennale. Le dossier est clos.

Lenteur administrative

Le 4 mai 2015, T.L résidant dans la région Diana, a adressé au Ministère de la Population une demande de validation de service. En novembre 2015, il n'a pas reçu de nouvelles de sa demande et a saisi le Médiateur.

Suite à l'intervention directe de l'institution, sa demande a reçu un avis favorable. Le dossier est clos.

d. Dysfonctionnement de l'appareil judiciaire

Abus d'autorité perpétrés par les forces de l'ordre

Suite à une tournée qu'il a effectuée dans sa circonscription électorale, le député de Madagascar élu dans un district a rapporté auprès du Médiateur les doléances de la population locale, caractérisées essentiellement par des abus d'autorité perpétrés par le Président du Tribunal de première instance, du Procureur de la République, et les gendarmes. Le député a demandé leur affectation et le maintien du DINA comme solution à ce problème.

Le Médiateur a envoyé une lettre au Ministre de la Justice faisant état de ces doléances, avec copie au Secrétaire d'Etat de la Gendarmerie. Les autorités supérieures ont effectué des investigations et ont suivi les recommandations du Médiateur. Le dossier est clos.

Accélération des procédures judiciaires

Se sentant victime de licenciement abusif par son employeur, R.G a saisi le tribunal de travail et il a obtenu gain de cause. Son employeur a interjeté appel du jugement et la cour d'appel a infirmé le jugement en question. Puis R.G. a engagé un pourvoi en cassation et comme il a estimé que les procédures trop lentes, il a saisi la Médiature pour en demander l'accélération.

Suite aux démarches qu'elle a effectuées auprès du greffe de la Cour Suprême, la Médiature a pris connaissance que les procédures suivent leur cour normale, elles sont dans la phase d'attente de la mémoire de défense. Le dossier est clos.

e. Non exécution de décision de justice

- Suspendu de ses fonctions au cours d'une affaire pénale dont il est prévenu, R.A. a été réintégré après que la Cour d'Appel a annulé le jugement de condamnation. Puis, il a demandé le rappel de solde que l'Administration de la Police a refusé. Il a saisi la Chambre Administrative de la Cour Suprême et il a gagné le procès. L'Administration n'a pas exécuté l'arrêt et il a demandé à la Médiature de l'aider. Suivant le conseil de l'institution, R.A a obtenu auprès de la Direction de la Législation et du Contentieux de la Primature le bordereau d'envoi aux fins d'exécution dudit arrêt mais le Ministère continue de refuser d'exécuter. Conseil est alors donné au réclamant de procéder à une requête de plein contentieux contre ce refus. Par ailleurs, l'institution du Médiateur a envoyé une lettre au Ministre de la Sécurité Publique lui demandant les raisons de cette non-exécution de décision de justice. Après intervention, l'intéressé a pu réintégrer son corps. L'affaire est close.

- R.J.A a fait un contrat avec la Commune urbaine d'Antsirabe. A l'issue de son travail, il n'a pas été payé. Il a saisi le tribunal de première instance d'Antsirabe et a obtenu gain de cause. Mais la commune a refusé d'exécuter le jugement, la Médiature lui a conseillé de prendre l'attache de la Direction de la législation et du Contentieux de la Primature.

- Le requérant a demandé au Ministère de la fonction publique et des lois sociales de le nommer dans le corps d'Agents diplomatiques et consulaires après avoir suivi une formation à l'Ecole Nationale d'Administration, ce que le Ministère a refusé. Face au refus, il a saisi le Conseil d'Etat et a obtenu gain de cause. Mais l'Administration continue de refuser sa nomination. Conseil lui a été donné de prendre l'attache de la Direction de la Législation et du Contentieux de la Primature et lui demander l'exécution de l'arrêt. Le dossier est clos.

- Ayant fait l'objet de sanction disciplinaire de suspension de promotion, R. a attaqué l'acte auprès du Conseil d'Etat et il a obtenu gain de cause. Il a demandé la régularisation de sa situation administrative et financière mais l'Administration militaire n'a donné de suite, d'où la saisine de la Médiature. Suite aux démarches effectuées par l'institution auprès du Ministre de la défense, ce dernier accepte de réviser la situation administrative et financière du requérant. Le dossier est clos.

- S.N. est exportateur de bois finis. Comme l'administration douanière lui a refusé l'exportation d'une cargaison de bois finis, il a saisi le tribunal et a obtenu gain de cause. Mais le Directeur Régional des douanes refuse d'exécuter la décision judiciaire, il saisit le Médiateur. A l'issue de l'intervention directe du Médiateur auprès du Ministère des finances et du budget, l'autorisation d'exporter les bois en souffrance a été accordée à S.N. Le dossier est clos.

e. Dossiers fonciers

Occupation sans titre

- RE est lié par un contrat de métayage avec le propriétaire G.R. de 1972 à 1987. Il a engagé le 8 décembre 1987 une procédure tendant à acquérir le terrain en usant de la prescription acquisitive. Comme le propriétaire a vendu le terrain le 6 décembre 1989, il a porté l'affaire devant le tribunal. Le jugement a été rendu sans que le réclamant sache son contenu. Il a saisi le Médiateur pour lui demander conseil pour l'acquisition du terrain litigieux.

L'institution du Médiateur lui a conseillé de procéder aux démarches ci-après :

- demander aux services des domaines la situation juridique du terrain pour en savoir le véritable propriétaire ;
- demander le plan au Service Topographique pour bien situer le terrain qu'il a mis en valeur ;
- s'il y a titre de propriété privée, demander la prescription acquisitive ; si le terrain est domanial, faire une demande d'acquisition auprès du Service des domaines.

Ce dossier est en cours.

- Un terrain situé dans la région DIANA, appartenant à une grande compagnie nationale privée (STAR) est occupé par le Fokonolona. Menacé d'expulsion, ce dernier demande l'appui de la Médiature. L'institution a conseillé au Fokonolona soit de négocier avec la STAR pour son maintien sur le terrain, soit d'engager la prescription acquisitive. L'affaire suit son cours.

f. Les quelques dossiers traités en audience au bureau du Médiateur

Conseil sur les procédures d'exécution d'un arrêt du Conseil d'Etat

- Le procès-verbal du collège des enseignants du 23/05/2012 dessaisit dame R. de toutes activités pédagogiques et la remet au Ministère de l'Enseignement Supérieur. Dame R. a attaqué le procès-verbal auprès du Tribunal administratif et ce dernier l'a annulé. Le Conseil d'Etat a confirmé la décision du Tribunal Administratif. Elle a demandé conseil au Médiateur sur la procédure d'exécution de l'arrêt du Conseil d'Etat.

Il lui a été conseillé de prendre l'attache de la Direction de la Législation et du Contentieux de la Primature pour les procédures d'exécution.

- Le sieur J. saisit la Médiature, par l'entremise de son Conseil, de la situation administrative qui prévaut au sein de son association culturelle : Assemblée de Dieu de Madagascar. Le Conseil d'Etat ayant déjà annulé le récépissé des membres de son Conseil d'Administration par Arrêt du 13 novembre 2013, celui-ci continue d'officier. Aussi, M. J. souhaite-t-il que la Médiature fasse exécuter l'arrêt par le Conseil d'administration. Conseil est donné au réclamant de saisir le Ministère de l'Intérieur.

Demande de conseil sur le calcul de pension

Il ne s'agit pas ici d'une lettre de saisine de la Médiature mais d'un document concernant le mode de calcul de la pension servie par la CNaPS (Caisse Nationale de Prévoyance Sociale), celle-ci étant en collaboration avec la Médiature.

Conseil sur les procédures de demande d'indemnité d'installation

M.R est un ancien agent du Ministère de l'agriculture qui a été détaché auprès de la CFDT. Il est admis à la retraite en 2008 et voudrait percevoir en 2014 son indemnité d'installation en application du Décret n°2003-993 du 7.10.2003 portant octroi d'une indemnité d'installation de retraite. Il saisit pour l'aider à ce faire, la Médiature en décembre 2014. Nonobstant le fait que sa demande est sujette à prescription pour avoir dépassé le délai

de 4 ans applicable dans ce cas, il est reçu à la Médiature. La CFDT ayant confié le dossier de l'intéressé à un cabinet privé, conseil lui est donné de contacter le cabinet en question.

Conseil sur les procédures d'intégration dans la fonction publique

Mme K.T a exercé dans l'administration communale depuis 08 ans et souhaite son intégration dans un corps de l'Etat. Aussi sollicite-t-elle l'aide la Médiature pour obtenir un poste budgétaire à cet effet.

La Médiature lui a conseillé de faire la demande auprès du Ministère chargé de la Décentralisation.

g. Considérations humanitaires

Appui à l'obtention de visa de séjour à l'étranger

Mme V. a épousé un français et habite en France. Après le décès de son époux, dame V. est tombée dans la misère. Le maire de la commune où elle réside a saisi son enfant habitant à Madagascar lui demandant de chercher sa mère. Marin retraité, l'enfant de la veuve V. n'a pas obtenu de visa car ne pouvant pas justifier de ressources suffisantes exigées par la loi française (disposer d'au moins 36 euro par jour). Il a demandé le Médiateur de l'appuyer à l'obtention du visa de séjour.

Le Médiateur a saisi le Défenseur des droits français et lui a transmis le dossier. Le défenseur des droits avait étudié le dossier et lui a conseillé de redéposer sa demande auprès de l'Ambassade de France à Madagascar. Mais, ne disposant pas de moyens financiers pour son voyage, il a dû reculer dans sa démarche.

Maintien d'un retraité handicapé dans le logement administratif

Colonel retraité devenu handicapé, M. continue d'occuper le bâtiment administratif. Ayant obtenu une lettre l'invitant à libérer l'appartement, il adresse une demande de maintien dans les lieux à l'Administration militaire et demande au Médiateur de l'appuyer dans ses démarches.

Suite à l'intervention directe du Médiateur auprès de la hiérarchie militaire, il a obtenu le maintien dans les lieux pour une durée de 6 mois. Le dossier est clos.

h. Dénonciation d'abus et partage d'information

Réclamation d'une rente d'invalidité

L'intéressé a été victime d'un accident de travail et a demandé à bénéficier d'une rente d'invalidité. Le Ministère des Finances, seul compétent en la matière l'a informé que la

Commission devant examiner les demandes d'indemnité pour accident de travail n'est pas encore mise en place. Aussi, le réclamant dénonce-t-il cette lacune qui le prive du bénéfice de son droit. Il est demandé au Ministère des Finances de créer cette Commission.

Dénonciation des agissements d'un maire

Le Médiateur est destinataire d'une copie d'une correspondance que R.J.P et consorts ont adressée au Directeur Général des domaines. Elle fait état d'une destruction de culture par le maire, perpétrée sur le terrain qu'ils ont mis en valeur pendant plus de dix ans, portant ainsi atteinte à leurs droits.

Après investigation, la Médiation a constaté que les réclamants sont des occupants sans droit ni titre du terrain concerné, et que la mairie a voulu l'utiliser pour la construction de route et de marché communal. Il a été recommandé aux réclamants de contacter le chef de district sur place.

Dénonciation de mauvais fonctionnement d'un Tribunal de Première Instance dans la Région Alaotra Mangoro

Le Médiateur est destinataire d'une correspondance rédigée par l'association HAFARI Malagasy dénonçant le mauvais fonctionnement d'un Tribunal de Première Instance. Bien que le Ministre de la Justice fasse partie des destinataires de ladite correspondance, le Médiateur n'a pas manqué de lui signaler cette situation et de lui demander de faire des investigations et de prendre les mesures qui s'imposent.

i. Protection des droits de l'enfant

R.V et R.S sont mariés légitimement. Puis R.V vit en concubinage avec R.M.P depuis cinq ans jusqu'au décès de R.V. De ce concubinage sont nées deux filles. Après le décès de R.V, l'épouse légitime a saisi le tribunal pour revendiquer tous les biens acquis avec le défunt. Elle a eu gain de cause et le jugement a été confirmé par la Cour d'appel. R.M.P pourvoit en cassation et demande au Médiateur d'intervenir pour faire valoir les droits de ces enfants à l'héritage. Nous lui avons conseillé d'insister sur cet aspect fondamental de la protection des droits des enfants. Aujourd'hui, l'affaire est en cours.

ii. Dossiers irrecevables

Dossier retiré

Le fils de la requérante RAZ a échoué à son examen de Baccalauréat. R.A.Z a demandé à examiner le dossier de son fils pour contrôler les notes. Après quelques jours, elle s'est ravisée et a retiré son dossier.

Affaire déjà jugée par une juridiction compétente

- Inculpé d'abus de fonction d'ordonnateur et de gestionnaire d'activité de compte et d'abus de fonction afin d'obtenir un avantage indu, RP est condamné à 6 mois de prison ferme malgré le réquisitoire du parquet qui le décharge. Il se plaint aussi être victime de lynchage médiatique qui aurait influencé la décision du juge. Aussi, demande-t-il au Médiateur d'annuler le jugement. La réclamation est irrecevable car le Médiateur ne peut remettre en cause le bien fondé d'un jugement.

- Le réclamant R, est admis à la retraite dans le secteur privé. Par lettre envoyée en novembre 2013, la Caisse nationale de prévoyance sociale (CNaPS) lui a signifié ses droits à pension. Malgré l'explication faite par la CNAPS sur le mécanisme de décompte de sa pension, il s'adresse au Tribunal aux fins de rétablir le montant qui, à son avis, lui est véritablement dû. Le tribunal a rendu un jugement confirmant le montant octroyé par la CNAPS. Ayant été saisi du dossier de réclamation, le Médiateur a déclaré le dossier irrecevable car l'affaire a fait l'objet d'un jugement devenu définitif. Le dossier est clos.

Affaire soumise auprès d'une juridiction

- RH est médecin et fonctionnaire de son état. Cependant, à la différence de ses pairs, il n'a pas bénéficié d'avancement en grade et son salaire a été suspendu sans raison apparente pendant 132 mois. Aussi, RH a-t-il porté plainte devant le Conseil d'Etat. Il s'agit bien ici d'un dysfonctionnement administratif mais l'affaire ayant été portée devant une Juridiction, la Médiature s'en trouve statutairement incompétente. Le dossier est clos.

- Le différend foncier qui oppose Dame RV à Dame ML et consorts remonte à un jugement du Tribunal de Première Instance en 1988. ML recourt à tous les subterfuges judiciaires pour ne pas s'y plier. Et l'affaire arrive à un pourvoi dans l'intérêt de la loi (PIL) au niveau de la Cour Suprême. L'affaire étant ainsi résolument à caractère juridictionnel, la Médiature s'en trouve statutairement incompétente.

- R.A a eu des démêlés avec le Chef du marché d'un quartier de la Capitale. L'affaire a déjà duré plus de 4 ans au moment où il saisit la Médiature sur conseil de la HCC qu'il a saisie par erreur. L'affaire a finalement été portée devant le Tribunal de Première Instance. Devenue ainsi entièrement juridictionnelle, elle échappe à la compétence statutaire de la Médiature.

Demande d'annulation de décision de justice

Le policier R.J. a effectué une mission de maintien de la paix des Nations Unies à l'extérieur. Il a obtenu le renouvellement de son contrat avec l'ONU. Puis admis à la retraite, il continue à percevoir sa solde de fonctionnaire. Comme il a reçu un ordre de recette lui

réclamant le remboursement du trop perçu, il a saisi le Conseil d'Etat pour annulation de l'ordre de recette. Suite au rejet de sa demande, il saisit le Médiateur.

L'institution a déclaré son dossier irrecevable car elle ne peut pas annuler une décision de justice. Le dossier est clos.

Affaire civile opposant deux particuliers

R.J.P. habitant à Antananarivo a procédé avec son voisin à une demande de branchement d'eau auprès de la société nationale de distribution d'eau et d'électricité (JIRAMA). Comme son voisin a bénéficié de cette installation, il devait partager ces frais avec son voisin. Mais ce dernier a refusé de contribuer aux dépenses liées à cette installation du compteur, le Médiateur était saisi mais son dossier est irrecevable car c'est un contrat entre deux particuliers, et il lui a été conseillé de saisir le tribunal civil.

2.2. Les droits de l'homme

2.2.1. Protection et promotion des droits de l'homme

De part l'ordonnance qui la régit, le Médiateur est compétent en matière de protection et de promotion des droits de l'homme et de la démocratie. C'est pour cette raison qu'il a pris part aux assises nationales sur la réconciliation nationale organisée par le FFKM à laquelle ont participé des délégués venant des 22 régions.

Par ailleurs, elle a comme partenaire le Haut commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme l'a appuyé pour sa participation à la Conférence sur les droits des travailleurs dans les grandes sociétés minières qui s'est tenue à Johannesburg.

2.2.2. Participation au séminaire national sur la Réforme du Secteur de Sécurité (RSS)

Le bureau du Médiateur faisait partie du groupe qui a réfléchi sur la RSS. D'ailleurs, il a participé au séminaire national sur la réforme de ce secteur de la sécurité qui s'est tenu du 14 au 17 octobre 2015 au CCI Ivato, Antananarivo, Madagascar.

2.2.3. Droits et environnement

Le Médiateur a été invité au panel de la table ronde intitulée « Participation et responsabilité citoyenne dans l'évaluation environnementale », organisée dans le cadre de la célébration du 20^e anniversaire du Décret MECIE (Mise en compatibilité des investissements avec l'environnement) par l'Office National de l'Environnement, tenue les 05, 06 et 07

Novembre 2015. Il a toujours été sollicité par QMM et Ambatovy en cas de problèmes concernant la protection des droits de l'homme dans le cadre de la mise en œuvre de ces projets.

2.2.4. Médiation institutionnelle et enseignement supérieur

Afin de renforcer les connaissances des étudiants de certaines institutions de formation, des rencontres ont été organisées entre l'institution du Médiateur et des étudiants :

- rencontre avec les étudiants de la 4^e année en droit de l'Université de Toliara, sur la base de la démocratie et de la bonne gouvernance ;
- conférence en faveur des étudiants de l'ENMG, promotion sortante, relative à la mission du Médiateur, le module « Médiation institutionnelle » n'étant pas pris en compte dans leur programme de droit, contrairement à l'ENAM qui prévoit ce thème dans le sien.

2.3. Présentation du Rapport d'activité 2014

La cérémonie de présentation officielle du Rapport d'activité 2014 du Médiateur se déroulait le 20 novembre 2015 dans les locaux de l'institution, sis au 33, rue du Docteur Villette à Isoraka, Antananarivo. Le Ministre d'Etat chargé des Programmes Présidentiels, de l'Équipement et de l'Aménagement du Territoire représentait le Premier Ministre, Chef du Gouvernement à cet événement. Étaient également présents à cette cérémonie solennelle le Président de la Commission Electorale Nationale Indépendante (CENI), les représentants des entités membres de la Plateforme pour l'instauration de l'Etat de droit et la bonne gouvernance à savoir le SAMIFIN (Service de renseignement financier), le CSI (Comité pour la sauvegarde de l'intégrité), la Chaîne pénale anti-corruption, le BIANCO (Bureau indépendant anti-corruption), ainsi que des cadres de la CNAPS et des journalistes.

Dans son discours, le Ministre d'Etat a souligné que l'institution de Médiateur est importante car elle contribue à l'instauration d'un climat d'apaisement et de confiance dans les relations entre les administrations et les citoyens. Il a encouragé le Médiateur à accomplir pleinement sa mission.

Cet événement fut également l'occasion pour le bureau du Médiateur de répliquer l'exposition intitulée « Tes droits, c'est tout un art » effectuée à l'occasion du IX^e Congrès des membres de l'AOMF tenu à Québec. Les œuvres exposées sont celles reproduites à partir du catalogue regroupant toutes les œuvres des jeunes francophones sélectionnées dans le cadre de ce projet.

Photo 2 : Exposition des œuvres tirées du catalogue du Comité droits de l'enfant



3. LES RELATIONS INTERNATIONALES

3.1. Formation au Centre de formation de l'AOMF à Rabat

Le MED a envoyé un cadre de son bureau pour la 15e session de formation des collaborateurs des Médiateurs membres de l'AOMF s'est tenue les 5, 6 et 7 Mai 2015 à Rabat, Maroc, sous le thème « la simplification des procédures administratives et accès aux services publics ».

Ci-après les conclusions générales qui ont été tirées de cette session de formation :

- intégrer la simplification des procédures dans le cycle global de l'amélioration continue de la qualité du service rendu à l'utilisateur ;
- l'amélioration continue de la qualité du service rendu à l'utilisateur est l'affaire de tous, institutions et personnes ;
- l'amélioration continue de la qualité des services rendus à l'utilisateur n'est pas une faveur ou une option, mais une obligation gouvernementale ;
- l'amélioration continue de la qualité du service rendu à l'utilisateur doit bénéficier du soutien du chef de l'exécutif, des ministres et des responsables administratifs ;
- l'institution du médiateur peut contribuer à l'amélioration continue de la qualité du service rendu à l'utilisateur à travers, notamment :
 - la proposition de procédures prioritaires pour la simplification et les mesures de simplification ;
 - la conduite d'études d'évaluation de la satisfaction des usagers sur la qualité des services publics ;

- la participation avec les administrations à des projets d'amélioration du service rendu à l'utilisateur dans les services publics.

3.2. Droits de l'enfant

A l'issue de son Congrès tenu à Tirana en 2012, l'AOMF a adopté une résolution sur l'élargissement de la compétence du Médiateur en faveur de la promotion et la protection des droits de l'enfant. En application de cette résolution, un Comité droit de l'enfant dont Madagascar fait partie, a été mis en place afin de réfléchir et mettre en œuvre les actions à mener dans ce domaine. Ledit Comité, avec le soutien de l'Organisation Internationale de la Francophonie (OIF) et du Conseil de l'Europe, a organisé à Paris, du 28 septembre au 2 octobre 2015, une formation sur le thème : « comment sensibiliser les enfants à leurs droits ? ». Une vingtaine de personnes étaient présentes dont dix membres du Comité sur les droits de l'enfant de l'AOMF ainsi que différents experts. Madagascar a été représenté par le Médiateur Adjoint.

Les deux principaux thèmes qui ont été abordés sont :

- le rappel sur les droits de l'enfant axé sur le droit à la vie privée et le droit à la participation ;
- l'enfant et les méthodes pédagogiques.

Cette formation constitue une des étapes du programme 2015 du Comité sur les droits de l'enfant axé sur la sensibilisation sur les droits de l'enfant en utilisant les outils produits par l'AOMF. En effet, s'adresser aux enfants requiert des techniques spécifiques de sorte qu'ils comprennent et retiennent ce qui a été dit. Les bonnes pratiques des membres du Comité ont pu être partagées et des spécialistes de la psychologie de l'enfant, de la pédagogie, de l'animation, de la communication non violente ont également présenté leurs expériences. Une autre étape du programme 2015 du Comité consiste à l'organisation avec l'aide de l'OIF, d'ateliers de sensibilisation dans les Centres de lecture et d'animation culturelle (CLAC) dans trois pays membres de l'AOMF, à savoir Burundi, Haïti et Madagascar.

3.3. Sensibilisation sur les droits de l'enfant à travers les CLAC

Une des activités phare du Comité droits de l'enfant de l'AOMF pour l'année 2015 est la mise en œuvre d'un projet pilote sur la sensibilisation des enfants à leurs droits, à travers les centres de lecture et d'animation culturelle (CLAC) mis en place par l'OIF. Madagascar fait partie des trois pays retenus dès la phase pilote. Le Médiateur de la République de Madagascar a choisi la ville de Fort Dauphin et celle de Diego Suarez comme sites d'implémentation du projet.

Un atelier de sensibilisation des enfants sur leurs droits a ainsi été réalisé respectivement à Fort Dauphin et à Antsiranana pendant les deux premières semaines de décembre 2015.

Quarante (40) élèves de l'école privée Jolies Coccinelles, trente six (36) élèves l'école publique de Boudhabhay et soixante (60) à l'école privée les Petits lutins ont participé activement aux ateliers.



Photo 3 : Des élèves de l'école privée Jolies Coccinelles participant à la séance de sensibilisation sur leurs droits

L'on a observé une participation active des élèves tout au long des heures de séance de sensibilisation. Certains enfants ont même soulevé des questions pertinentes touchant les droits de l'enfant en relation avec le contexte local, comme par exemple est-ce qu'une personne âgée de moins de dix huit ans qui est mariée est-elle considérée comme un enfant, la sanction des obligations parentales envers leurs enfants.

Des outils pédagogiques existants de l'AOMF : un DVD contenant les cinq vidéos, le livret présentant la convention, l'affiche et le marque page rappelant les 12 principaux droits ont été remis aux Directeurs régionaux ainsi qu'aux directrices des écoles



Photo 4 : Séance de sensibilisation sur les droits de l'enfant à l'EPP Boudhabhay, Antsiranana

La séance de sensibilisation sur les droits de l'enfant ont permis de tester les outils de sensibilisation produits par l'AOMF. Les messages véhiculés dans les clips vidéo sont assez faciles à comprendre pour les enfants qui ont participé à l'atelier, mais quid des enfants qui ne comprennent pas ou comprennent mal le français ? Donc, nous estimons qu'il est intéressant d'adapter les clips en malgache. Par ailleurs, la production d'un guide d'utilisation des clips vidéo est importante pour uniformiser la méthode utilisée pour l'animation de l'atelier.

3.4. Participation au neuvième Congrès de l'AOMF à Québec

Le Médiateur de la République accompagné d'un membre de son cabinet, était présent au neuvième congrès des membres de l'AOMF qui s'est tenu à Québec du 12 au 15 octobre 2015. Le thème du congrès est "L'Ombudsman/Médiateur : promoteur de la bonne gouvernance et gardien de l'intégrité de l'Administration".

Ci-après les principaux résultats de ce congrès.

- i. Les nouveaux membres du Conseil d'Administration pour la période 2015-2016 ont été élus dont ci-après la liste :

Président	M. Marc Bertrand	Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles
Premier vice-président	Monsieur Abdelaziz Benzakour	Médiateur du Royaume du Maroc
Deuxième vice-président	Charles Murray	Ombudsman du Nouveau-Brunswick, Canada
Trésorier : Monsieur,	Baba Akhib Haïdara	Médiateur de la République du Mali
Secrétaire général	Jacques Toubon	Défenseur des droits de France
Coordonateur au titre de l'Afrique	M. Joseph H. Gnonlonfoun	Médiateur de la République du Bénin
Coordonateur au titre de l'Afrique	Mme Fatma Zahra Ben Mahmoud	Médiateur administratif de Tunisie
Coordonateur au titre d'Amérique-Antilles	Mme Johanne Savard	Ombudsman de Montréal
Coordonateur au titre de l'Europe	M. Igli Totozani	Avocat du peuple d'Albanie
Coordonateur au titre de l'Europe	M. Victor Ciorbea	Avocat du peuple de Roumanie
Coordonateur au titre de l'Océan Indien	Mme Monique Andreas Esoavelomandroso	Médiateur de la République de Madagascar

- ii. Les modifications apportées aux statuts de l'AOMF ont été adoptées. Ces modifications visent à :
 - clarifier les types de membres constituant l'Association ;
 - renforcer le pouvoir décisionnel du conseil d'administration, pour une meilleure efficience ;

- assurer une gestion plus rigoureuse des défauts de paiement des cotisations ;
- renforcer l’AOMF comme expert de contenus et dispensateur de bonnes pratiques.

iii. Une déclaration du congrès dénommée « Déclaration de Québec » a été adoptée. Le texte de la déclaration est annexé au présent rapport.

3.5. Participation à la 7e conférence internationale des institutions de médiation pour les forces armées (ICOAF)

L’institution du Médiateur de Madagascar a été représentée à la 7e conférence internationale des institutions de médiation pour les forces armées, connue sous le sigle en anglais de ICOAF (*International conference of ombuds institutions for the armed forces*), qui s’est tenue du 25 au 27 Octobre 2015 à Prague, République Tchèque. Conjointement organisée par le ministère de la défense de la République tchèque et le centre de Genève du contrôle démocratique des forces armées, cette conférence a pour thème « le rôle des institutions de médiation pour les forces armées dans les sociétés démocratiques ».

Les participants ont adopté une Déclaration à l’issue de la conférence, dont quelques points saillants sont relevés ci-après.

Les congressistes reconnaissent que l’ICOAF est un important forum international pour promouvoir et assurer le contrôle démocratique des forces armées. Ils soulignent l’importance d’un dialogue international permanent entre les institutions de médiation pour promouvoir et protéger les droits humains à l’intérieur et par les forces armées. Les institutions d’ombudsmans pour les forces armées ont un rôle à jouer dans la promotion d’un environnement stable dans lequel une société saine et démocratique peut prospérer, par la prévention de la mauvaise gouvernance et la protection des droits humains. La protection des droits de l’homme est une responsabilité fondamentale des institutions de médiation pour les forces armées. Dans les cas où les forces armées ne respectent pas les droits de l’homme de son personnel ou des civils pour lesquels elles sont censées servir, il est essentiel que les organismes de contrôle, telles que les institutions de médiation, soient mandatés pour enquêter sur les plaintes pour empêcher ces violations de droits. Les conférenciers ont constaté que les forces armées ont aussi le droit de se plaindre, et que ce droit est souvent protégé par des lois supplémentaires, telles que la législation des dénonciateurs.

4. RECOMMANDATIONS

Recommandations d'ordre général

Importance de la communication

Pour faire face aux lacunes en matière de communication, les administrations doivent faire des efforts pour faire connaître les lois et règlements auprès du public, notamment ceux relatifs aux procédures tendant à l'obtention de pensions de retraite, ainsi que les procédures d'exécution des décisions de justice.

Amélioration des prestations sociales de la CNAPS

Les administrations doivent travailler davantage avec la CNAPS pour faire réviser la législation régissant la CNAPS afin de mieux tenir compte des intérêts des salariés, notamment par l'alignement de la pension avec la Caisse de retraite civile et militaire, ainsi que la prise de mesures de sanction contre les employeurs qui ne payent pas leurs cotisations patronales.

Etude sur les blocages à l'exécution des décisions de justice

Le nombre de dossiers relatifs à la non-exécution de décision de justice est relativement important en 2015, d'où une étude sur les blocages à l'exécution des décisions de justice s'avère importante, pour laquelle la Direction de la Législation et du Contentieux de la Primature aura un rôle important.

Amélioration de la tenue de l'état civil

Une bonne gestion de l'état civil est un gage de bonne gouvernance, d'où l'importance de l'amélioration de la tenue de l'état civil.

Recommandations spécifiques à la Médiature

Recours à la médiation de proximité

L'insuffisance de budget ne permet pas à l'institution du Médiateur d'avoir des représentations en provinces, ce qui limite ses actions auprès du public cible. Il est par conséquent important de mener des campagnes d'information sur la mission de la Médiature, à l'endroit du grand public et au niveau des localités éloignées de la capitale, campagnes accompagnées de récolte et de traitement de doléances.

Modernisation de la gestion des dossiers

La Médiature éprouve des besoins pressants en matériels informatiques pour moderniser la gestion des dossiers qu'elle est amenée de traiter. Aussi, est-il important de renforcer ses capacités matérielles, ainsi que celles de son personnel sur des thèmes spécifiques tels que l'utilisation des TIC (gestion de site web), le rôle de l'institution en matière de protection des droits de l'homme.

Révision du texte régissant les rangs protocolaires

L'art.16 de l'ordonnance de 1992 dispose : « Le Médiateur a rang, prérogatives, traitement et avantages assimilés à ceux du Président de la Haute Cour Constitutionnelle ». Aussi, est-il important de réviser le décret de 2007 qui a établi les rangs protocolaires des autorités publiques en conformité avec cette ordonnance de 1992.

ANNEXE 1

Ordonnance n° 92-012 instituant un Médiateur de la République, défenseur du peuple

Article premier.- Le Médiateur reçoit, dans les conditions fixées par la présente ordonnance, les réclamations concernant, dans leurs relations avec les administrés, le fonctionnement des administrations de l'Etat, des collectivités publiques territoriales, des établissements publics et de tout autre organisme investi d'une mission de service public.

Dans la limite de ses attributions, il ne reçoit d'instruction d'aucune autorité.

Ar. 2.- Le Médiateur est nommé pour six ans non renouvelables par décret en conseil de Gouvernement. IL ne peut être mis fin à ses fonctions avant l'expiration de ce délai qu'en cas d'empêchement constaté dans les conditions définies par décret pris après avis de la Chambre administrative de la Cour Suprême.

Il est assisté de deux Médiateurs adjoints.

Art.3.- Le Médiateur et ses adjoints ne peuvent être poursuivis, recherchés, arrêtés, détenus ou jugés à l'occasion des opinions qu'ils émettent ou des actes qu'ils accomplissent dans l'exercice de leurs fonctions.

Art.4.- Pendant la durée de leurs fonctions, le Médiateur et ses adjoints ne peuvent être candidats à un quelconque mandat électif.

Art.5.- Toute personne physique qui estime, à l'occasion d'une affaire la concernant, qu'un organisme visé à l'article premier n'a pas fonctionné conformément à la mission de service public qu'il doit assurer, peut, par une réclamation individuelle, demander que l'affaire soit portée à la connaissance du Médiateur.

Art.6.- La réclamation doit être précédée des démarches nécessaires auprès des administrations intéressées.

Elle n'interrompt pas les délais de recours, notamment devant les juridictions compétentes.

Art.7.- Les différends qui peuvent s'élever entre les administrations et les organismes visés à l'article premier et leurs agents ne peuvent faire l'objet de réclamations auprès le Médiateur.

Art.8.- Lorsqu'une réclamation lui paraît justifiée, le Médiateur fait toutes les recommandations qui lui paraissent de nature à régler les difficultés dont il est saisi et, le cas échéant, toutes propositions tendant à améliorer le fonctionnement de l'organisme concerné.

Le Médiateur est informé de la suite donnée à ses interventions. A défaut de réponse satisfaisante dans le délai qu'il a fixé, il peut rendre publiques ses recommandations sous la forme d'un rapport spécial publié et présenté dans les conditions prévues à l'article 14.

L'organisme mis en cause peut rendre publiques la réponse faite, et, le cas échéant, la décision prise à la suite de la démarche faite par le Médiateur.

Art.9.- A défaut de l'autorité compétente, le Médiateur peut, au lieu et place de celle-ci, engager contre tout agent responsable une procédure disciplinaire ou, le cas échéant, saisir d'une plainte la juridiction répressive.

Art.10.- Le Médiateur ne peut intervenir dans une procédure engagée devant une juridiction, sauf pour en accélérer le cours lorsqu'il y a risque de déni de justice dû à une lenteur excessive. En aucun cas, il ne peut remettre en cause le bien-fondé d'une décision juridictionnelle.

Art.11.- Tous les pouvoirs publics sont obligés d'aider, de façon urgente et préférentielle, le Médiateur dans ses enquêtes et inspections.

Dans la phase de vérification et d'enquête d'une plainte ou sur un dossier ouvert d'office, le Médiateur ou ses adjoints ou la personne à laquelle il a délégué ses pouvoirs peuvent se rendre dans n'importe quel centre de l'Administration publique dépendant de celle-ci ou affecté à un service public, pour vérifier tous les éléments nécessaires, avoir des entretiens personnels qu'ils estiment pertinents, ou procéder à l'étude des dossiers et documents nécessaires.

A cet effet, on ne peut lui refuser l'accès à aucun dossier ou document administratif en relation avec l'activité ou le service objet de l'enquête.

Art.12.- Toute infraction à l'alinéa 3 de l'article 11 sera considérée, lorsqu'elle émane d'un agent des services publics, comme faute détachable de la fonction et pourra, en conséquence, engager la responsabilité personnelle de l'agent.

Art.13.- Le caractère secret ou confidentiel des pièces dont il demande communication ne peut lui être opposé.

En vue d'assurer le respect des dispositions relatives au secret professionnel, le Médiateur veille à ce qu'aucune mention permettant l'identification des personnes dont le nom lui aurait été révélé ne soit faite dans les documents publiés sous son autorité.

Art .14.- Le Médiateur présente au Président de la République, au Parlement et au Premier Ministre, un rapport annuel dans lequel il établit le bilan de son activité. Ce rapport, sauf dans les parties traitant des problèmes relatifs à la défense nationale, à la sûreté de l'Etat ou à la politique extérieure, est publié au journal officiel de la République.

Pendant la période de transition vers la IIIe République, le rapport annuel est présenté au Président de la Haute Autorité, aux Co-présidents du Comité pour le redressement économique et social et au Premier Ministre.

Art.15.- Les crédits nécessaires à l'accomplissement de la mission du Médiateur sont inscrits au Budget de l'Etat.

Le Médiateur, ses adjoints et ses collaborateurs, sont tenus aux obligations et à la déontologie de la Fonction Publique. Lorsqu'ils ont la qualité de fonctionnaires de l'Etat ou des collectivités publiques territoriales, ils bénéficient des garanties quant à leur intégration dans leur corps d'origine.

Art.16.- Le Médiateur a rang, prérogatives, traitement et avantages assimilés à ceux du Président de la Haute Cour Constitutionnelle, et les Médiateurs adjoints sont assimilés à un Haut Conseiller de la Haute Cour Constitutionnelle.

Art.17.- La présente ordonnance, qui sera publiée au journal officiel, aura force de loi dès sa diffusion par voie de la Radio ou de la Télévision.

Promulguée à Antananarivo, le 29 août 1992

ANNEXE 2

DÉCLARATION DE QUÉBEC

Nous, membres de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF), réunis à Québec, du 13 au 15 octobre 2015, à l'occasion du IXe Congrès de notre Association,

Nous fondant sur les Statuts de l'AOMF par lesquels nous nous engageons à promouvoir et à défendre, à travers la Francophonie, la démocratie, l'État de droit et la paix sociale, ainsi qu'à faire respecter les textes nationaux et internationaux sur les droits de la personne, dont la Déclaration universelle des droits de l'Homme et la Déclaration de Bamako,

Souhaitant contribuer à l'atteinte des objectifs du Cadre stratégique de la Francophonie 2015-2022, et notamment le renforcement de la gouvernance démocratique, des droits de l'Homme, de l'État de droit et du rôle de la société civile ;

Rappelant le partenariat étroit et privilégié bâti entre l'Organisation internationale de la Francophonie (OIF) et l'AOMF, et rappelant également notre volonté d'établir une collaboration renforcée et pérenne avec l'OIF, et invitant cette dernière à envisager les formes et modalités d'une telle collaboration;

Considérant que l'ombudsman et le médiateur sont des institutions de la démocratie qui participent à l'État de droit;

*Considérant les résolutions no 69/168 (18 décembre 2014), 67/163 (20 décembre 2012), 65/207 (21 décembre 2010) et 63/169 (18 décembre 2008), adoptées par l'Assemblée générale de l'Organisation des Nations Unies (ONU) et intitulées *Le rôle de l'ombudsman, du médiateur et des autres institutions nationales de défense des droits de l'Homme dans la promotion et la protection des droits de l'Homme;**

Considérant que ces résolutions confirment notamment que l'ombudsman et le médiateur :

- peuvent, dans le cadre de leur mandat, jouer un rôle important dans le règlement du contentieux interne;
- jouent un rôle dans la promotion et la protection des droits de l'Homme et des libertés fondamentales;
- cherchent à favoriser la bonne gouvernance dans les administrations publiques et à améliorer les relations que celles-ci entretiennent avec les citoyens et la qualité des services qu'elles leur dispensent;
- jouent un rôle important en contribuant à faire de l'État de droit une réalité et à faire respecter les principes de justice et d'égalité;
- peuvent jouer un rôle important en donnant des conseils aux gouvernements sur la manière de mettre la législation et les pratiques nationales en conformité avec les obligations internationales qui leur incombent en matière de droit de l'Homme;

Considérant que ces résolutions soulignent l'importance :

- que l'ombudsman et le médiateur soient autonomes et indépendants pour pouvoir examiner toutes les questions entrant dans leurs domaines de compétence;
- de la coopération internationale dans le domaine des droits de l'Homme et rappellent le rôle que les associations régionales et internationales d'ombudsmans et de médiateurs jouent en faveur de cette coopération et de la mise en commun des meilleures pratiques;

Nous félicitant que, par ces résolutions, l'Assemblée générale de l'ONU note avec satisfaction l'action que mènent les associations internationales d'ombudsmans et de médiateurs et, parmi elles, l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie;

Considérant que les *Principes concernant le statut des institutions nationales pour la promotion et la protection des droits de l'homme* (Principes de Paris), contenus dans la résolution no 48/134 (décembre 2013) de l'Assemblée générale de l'ONU, encouragent les États à fournir le financement et l'infrastructure appropriés pour que les institutions nationales puissent remplir efficacement et en toute indépendance leur mandat;

Considérant les engagements inscrits à la Déclaration de Bamako du 3 novembre 2000, et plus spécifiquement ceux relatifs à la consolidation de l'État de droit, à la promotion d'une culture démocratique intériorisée et le plein respect des droits de l'Homme;

Considérant que l'ombudsman et le médiateur participent au règlement des différends entre les citoyens et les administrations publiques, de manière souple et sans formalisme, et considérant que ces institutions possèdent une capacité d'intervention qui repose notamment sur la recherche de la raisonnable et de l'équité;

Considérant qu'en cela l'ombudsman et le médiateur contribuent à prévenir la judiciarisation inutile des conflits entre les citoyens et les administrations publiques;

Considérant que pour exercer de façon pleine et entière leur mission, l'ombudsman et le médiateur doivent bénéficier d'un cadre légal et disposer de mécanismes qui garantissent leur autonomie financière et leur indépendance fonctionnelle effectives ;

Considérant le devoir d'exemplarité de l'ombudsman et du médiateur, qui doivent agir sans égard à leur intérêt personnel, et l'autodiscipline que peut engendrer leur action auprès des décideurs et des administrations publiques;

Soulignant que le fait qu'un gouvernement permette les critiques constructives et les recommandations formulées par une institution d'ombudsman et de médiateur indépendante est un signe de maturité démocratique.

1- PRENONS LES ENGAGEMENTS SUIVANTS

A. Habilitier et soutenir nos membres pour favoriser le plein exercice de leur mission, notamment face aux exigences accrues en matière d'éthique et de déontologie, de bonne gouvernance des institutions, d'intégrité et de respect des normes les plus élevées de performance, le tout en s'assurant du respect de l'indépendance de nos membres face aux autorités gouvernementales;

B. Renforcer notre action, dans les pays membres de la Francophonie, de promotion d'une culture administrative qui respecte l'État de droit et les institutions de la démocratie, de prévention des atteintes à la démocratie, de valorisation de la bonne administration, de l'équité, de la justice, de l'intégrité, du développement durable, du respect des citoyens ainsi que de leurs droits dans la fourniture des services publics et de l'accès à l'emploi dans les administrations publiques sur la seule base des compétences;

C. Intensifier notre action en matière de promotion et de respect des droits des enfants, celle-ci revêtant un caractère prioritaire et déterminant compte tenu des situations nombreuses et inacceptables de privation de leurs droits fondamentaux et des séquelles inhumaines qui en découlent et qui ne peuvent et ne doivent être tolérées en aucune circonstance et en aucun pays;

D. Promouvoir et s'assurer du respect de la neutralité et de la diversité dans les administrations publiques et agir afin de prévenir les conflits qui peuvent surgir en cas contraire ;

E. Veiller, dans l'ensemble de nos actions, au respect du caractère universel et inaliénable des droits de l'Homme;

F. Contribuer à la bonne gestion des enjeux contemporains de médiation en ayant un apport utile et constructif aux organisations internationales suivantes qui œuvrent au respect de la démocratie et de l'État de droit :

i) auprès de l'OIF, en poursuivant nos démarches pour la mise en place d'une coopération spécifique entre elle et l'AOMF. Ces démarches mettront de l'avant le mandat et l'expertise de nos membres comme autant de moyens de jouer un rôle plus actif en tant que réseau institutionnel de la Francophonie, notamment dans le cadre des initiatives de l'OIF pour le rétablissement et l'instauration des institutions démocratiques ainsi que pour la promotion et l'accompagnement des bonnes pratiques de gouvernance au sein des services publics des pays membres;

ii) auprès de l'ONU, en poursuivant nos efforts pour la mise en œuvre, conformément à la *Rencontre des Présidents des réseaux régionaux et Internationaux des Institutions de la Médiation Institutionnelle*, tenue à Rabat les 6 et 7 juillet 2015, de la *Déclaration de Marrakech sur la Médiation Institutionnelle* du 28 novembre 2014, laquelle Déclaration vise la promotion et le renforcement des efforts des Associations régionales et internationales d'ombudsmans et de médiateurs afin de faire acquérir à la Médiation Institutionnelle la place qu'elle mérite au regard de la protection des droits de l'Homme et du respect des droits des citoyens par l'Administration;

iii) auprès de l'Organisation de Coopération et de Développement Économiques (OCDE), en poursuivant nos efforts pour établir un partenariat de coopération qui aurait pour but de renforcer l'impact des institutions d'ombudsman et de médiateur dans l'établissement d'un secteur public efficace et au service du citoyen, de rétablir la confiance dans le secteur public, et de créer des conditions pour une croissance inclusive afin de combler l'écart au chapitre de l'équité entre différentes catégories sociales.

iv) auprès des organisations régionales, en promouvant auprès d'elles l'expérience des ombudsmans et médiateurs dans les processus de négociation et de médiation dans les crises et les conflits.

G. Renforcer la coopération entre l’AOMF et les autres associations d’ombudsmans et de médiateurs et apporter une assistance mutuelle aux institutions qui le requièrent.

H. Encourager nos membres à demander, en les accompagnant, leur accréditation auprès du Comité international de coordination des institutions nationales pour la promotion et la protection des droits de l’Homme, afin de pouvoir interagir efficacement avec les organes compétents de l’ONU chargés de la défense des droits de l’Homme, et ce conformément à l’appel de l’Assemblée générale des Nations Unies formulé dans les résolutions précitées.

2- CONSTATONS AVEC INQUIÉTUDE

A. Les événements et actes survenus au cours des dernières années qui sont contraires à la démocratie et à l’intérêt public concernant l’intégrité des institutions d’ombudsman et de médiateur, dont la non-reconnaissance de la légitimité ainsi que l’absence de cadre légal garantissant leur autonomie financière et leur indépendance fonctionnelle effectives. Plus spécifiquement, nous dénonçons les situations suivantes pour lesquelles nous exprimons notre inquiétude :

- i) L’absence de rétablissement de l’institution du Médiateur de la République centrafricaine, et ce en contradiction avec la *Résolution de l’AOMF sur le rétablissement de l’institution de médiation en République centrafricaine*, adoptée le 28 novembre 2013;
- ii) Les modifications à la loi constitutive de l’Avocat du peuple d’Albanie qui précarisent son indépendance et limitent sa liberté d’action, et ce malgré la *Déclaration de soutien à l’institution de l’Avocat du peuple d’Albanie* adoptée par l’AOMF le 8 octobre 2014;

B. Le durcissement des conditions d’accès des candidats réfugiés, notamment dans les États de l’Espace Schengen.

3- APPELONS LES ÉTATS CONCERNÉS

À assurer le respect du droit d’asile conformément à la Convention relative au statut des réfugiés ainsi que le caractère universel du principe d’égalité entre ressortissants nationaux et étrangers, s’agissant de la garantie des droits fondamentaux attachés à la personne humaine, et insistons pour que les autorités compétentes accordent une importance particulière au respect des droits des enfants en situation d’immigration précaire, notamment quant aux privations indues de leur liberté ainsi qu’en matière d’accès à la scolarisation et aux services de santé, et ce conformément à la Convention relative aux droits de l’enfant.

Nous, Membres de l’Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie, adoptons la présente Déclaration.

Québec, le 15 octobre 2015

LISTE DES ABREVIATIONS

AOMA	Association des Ombudsmans et Médiateurs Africains
AOMF	Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie
BIANCO	Bureau indépendant anti-corruption
CLAC	Centre de lecture et d'animation culturelle
CNAPS	Caisse nationale de prévoyance sociale
CRCM	Caisse de retraite des civils et militaires
ICOAF	<i>International conference of ombuds institutions for the armed forces</i> ou Conférence internationale des institutions de médiation pour les forces armées
JIRAMA	Jiro sy rano malagasy
MECIE	Mise en compatibilité des investissements avec l'environnement
OIF	Organisation internationale de la francophonie
ONE	Office National de l'Environnement
ONU	Organisation des nations unies
RSS	Réforme du système de sécurité
TIC	Technologies de l'information et de la communication

LE MOT DU MEDIATEUR	2
1. RAPPEL DES ATTRIBUTIONS DU MEDIATEUR	3
2. LES ACTIONS REALISEES EN 2015	3
2.1. Des réclamations	3
2.1.1. Le nombre de dossiers traités	3
2.1.2. Les motifs des dossiers traités	4
2.2. Les droits de l’homme	14
2.2.1. Protection et promotion des droits de l’homme.....	14
2.2.2. Participation au séminaire national sur la Réforme du Secteur de Sécurité (RSS)	14
2.2.3. Droits et environnement	14
2.2.4. Médiation institutionnelle et enseignement supérieur	15
2.3. Présentation du Rapport d’activité 2014	15
3. LES RELATIONS INTERNATIONALES.....	16
3.1. Formation au Centre de formation de l’AOMF à Rabat.....	16
3.2. Droits de l’enfant.....	17
3.3. Sensibilisation sur les droits de l’enfant à travers les CLAC	17
3.4. Participation au neuvième Congrès de l’AOMF à Québec	19
3.5. Participation à la 7e conférence internationale des institutions de médiation pour les forces armées (ICOAF)	20
4. RECOMMANDATIONS	21
ANNEXE 1	23
Ordonnance n° 92-012 instituant un Médiateur de la République, défenseur du peuple	23
ANNEXE 2	26
DÉCLARATION DE QUÉBEC	26