

*Dahir portant création de  
l'Institution du Médiateur*

*Texte publié au Bulletin Officiel numéro 5926 du 12 Rabii II  
1432 (17 Mars 2011)*

## *Louange à Dieu seul !*

(Grand Sceau de Sa Majesté Mohammed VI)

Que l'on sache par les présentes - puisse Dieu en élever et en fortifier la teneur !

Que Notre Majesté Chérifienne,

### **Exposé des motifs :**

Dans le cadre de la mission constitutionnelle qui nous échoit pour assurer la protection des libertés des citoyens, des collectivités et des organisations, pour faire prévaloir les droits et redresser les injustices ;

Concrétisant Notre volonté de consolider les progrès que notre pays ne cesse d'accomplir pour consacrer la primauté du droit, faire régner la justice et l'équité et redresser les torts et les préjudices que nos citoyens viendraient à subir en raison de dysfonctionnements dans certaines administrations ou de leur mauvaise application de la loi, suite à des actes d'arbitraire, des excès et des abus de pouvoir commis, éventuellement, par des responsables administratifs ;

Veillant à conforter les acquis enregistrés par notre pays dans la protection des droits et des libertés individuelles et collectives, et ce en inscrivant la protection des intérêts du citoyen, la préservation de ses droits, et la communication synergique avec lui, des éléments fondamentaux de Notre concept rénové de l'autorité ;

Répondant aux attentes des citoyens, qui aspirent au renforcement des principes de justice et d'équité devant régir leurs rapports avec l'Administration et l'ensemble des services

publics et ce, au regard de la complexité de certaines affaires dont elle est saisie, et des difficultés qu'elles posent et qui pourraient faire obstacle à la réalisation des impératifs de justice et de respect des droits de l'Homme ;

Veillant à moderniser l'institution de Diwan Al Madhalim, en la transformant en institution nationale indépendante et spécialisée, dénommée « Institution du Médiateur » et ce, en vue de consolider les acquis que ladite institution a déjà réalisés, et de l'habiliter à remplir des missions élargies, avec une nouvelle structuration permettant d'accompagner la réforme profonde des institutions que connaît notre pays, en harmonie avec les standards internationaux ;

Attaché au principe de la séparation des pouvoirs qui implique le respect des compétences des pouvoirs législatif, exécutif et judiciaire ;

Attaché à la consolidation des missions qu'assume la justice en général, et la magistrature en particulier, pour faire prévaloir les droits malgré la nature complexe de leurs procédures ;

Veillant à assurer la complémentarité souhaitée entre, d'une part, le rôle qu'assume le Conseil National des Droits de l'Homme dans le cadre des compétences que lui sont dévolues, et d'autre part, les missions assignées à la nouvelle institution nationale en vue d'assurer la protection des droits de l'Homme, dans le cadre de la relation existant entre l'Administration et les usagers ;

Attaché au renforcement des mécanismes régionaux du Conseil National des Droits de l'Homme, à travers la création des fonctions de médiateurs régionaux, dans le but de consolider la bonne gouvernance territoriale et de rapprocher l'Administration du citoyen, et ce, dans le cadre d'une régionalisation avancée aux niveaux juridique et administratif ;

Veillant à ce que cette institution nationale bénéficie de l'indépendance nécessaire par rapport aux pouvoirs législatif, exécutif et judiciaire, pour lui permettre de disposer d'une totale impartialité en instruisant les plaintes et les doléances dont elle est saisie ;

Convaincu de la nécessité de la hisser au niveau des institutions similaires opérant dans les pays avancés dans le domaine de la démocratie et de la gouvernance en matière de droits ;

Ayant à l'esprit le rôle actif que joue le Royaume du Maroc au niveau des Nations unies, en vue de rendre opérationnels et de renforcer le rôle et le statut des institutions de l'Ombudsman dans la protection des droits et la diffusion de la culture de la gouvernance.

***Par ces motifs,***

***Vu l'Article 19 de la Constitution,***

***A décidé ce qui suit :***

## **Chapitre premier : Dispositions générales**

### **Article premier**

Le Médiateur est une institution nationale, indépendante et spécialisée qui a pour mission, dans le cadre des rapports entre l'administration et les usagers, de défendre les droits, de contribuer à renforcer la primauté du droit et à propager les principes de justice et d'équité, de procéder à la diffusion des valeurs de la moralisation et de la transparence dans la gestion des services publics et de veiller à promouvoir une communication efficiente entre d'une part, les personnes qu'elles soient physiques ou morales, marocaines ou étrangères, agissant à titre individuel

ou collectif, et d'autre part, les administrations publiques, les collectivités locales, les établissements publics, les organismes dotés de prérogatives de la puissance publique ainsi que tous autres entreprises et organismes soumis au contrôle financier de l'Etat, désignés dans le présent dahir par « l'administration ».

L'Institution du Médiateur est régie par les dispositions du présent dahir, de son règlement intérieur et des textes pris pour leur application le cas échéant.

## **Article 2**

Le Médiateur est nommé par dahir pour une période de cinq ans, renouvelable une seule fois.

Il est choisi parmi les personnalités reconnues pour leur probité, leur compétence, leur impartialité et leur attachement aux règles de la primauté du droit et aux principes de la justice et de l'équité.

Il exerce les attributions dévolues à l'Institution du Médiateur.

## **Article 3**

Le Médiateur est assisté, dans l'exercice de ses missions, de délégués spéciaux placés sous son autorité et de délégués régionaux qui en relèvent et dénommés médiateurs régionaux, ainsi que, le cas échéant, des délégués locaux dont la situation, les modalités de désignation et les attributions sont fixées dans le règlement intérieur de l'Institution.

## **Article 4**

Le Médiateur est, de droit, membre du Conseil national des droits de l'Homme conformément aux dispositions de l'article 32 de Notre dahir n° 1-11-19 du 25 rabii I 1432 (1er mars 2011) portant création dudit Conseil.

## **Chapitre II : Des attributions du Médiateur**

### **Section 1 : De l’instruction des actes illégaux de l’administration ou contraires aux principes de justice et d’équité**

#### **Article 5**

Le Médiateur est chargé d’instruire, soit de sa propre initiative conformément aux modalités fixées dans le règlement intérieur de l’Institution, soit sur plaintes ou doléances dont il est saisi, les cas qui porteraient préjudice à des personnes physiques ou morales, marocaines ou étrangères en raison de tout acte de l’administration, qu’il soit une décision implicite ou explicite, une action ou une activité, considéré contraire à la loi, notamment lorsqu’il est entaché d’excès ou d’abus de pouvoir, ou contraire aux principes de justice et d’équité.

#### **Article 6**

Ne peuvent être instruites par le Médiateur ou par les médiateurs régionaux :

- les doléances visant la révision d’une décision de justice irrévocable ;
- les plaintes concernant des questions pour lesquelles la justice a été saisie en vue de prendre les mesures ou de rendre les décisions qui s’imposent ;
- les questions relevant de la compétence du Conseil national des droits de l’Homme.

S’il apparaît au Médiateur ou aux médiateurs régionaux que la plainte ou la doléance dont ils sont saisis relève de la compétence du Conseil national des droits de l’Homme et ne concerne pas les

rapports entre l'administration et les usagers, ils les transmettent immédiatement au président dudit Conseil ou aux présidents des commissions régionaux qui en relèvent, selon le cas. Ils en informent les plaignants ou les requérants concernés.

### **Article 7**

Le Médiateur peut adresser à l'autorité judiciaire compétente une recommandation afin de faire bénéficier, conformément aux procédures prévues par la législation en vigueur, les plaignants qui se trouvent dans une situation matérielle difficile, notamment les veuves, les femmes divorcées, les orphelins, les personnes handicapées et toutes les catégories de personnes en situation de précarité, de l'assistance judiciaire lorsque les plaignants concernés envisagent de recourir aux juridictions administratives.

Les catégories de personnes précitées ainsi que les critères relatifs à la prise de la recommandation du Médiateur pour les faire bénéficier de l'assistance judiciaire, sont fixées conformément aux dispositions du règlement intérieur de l'Institution.

### **Article 8**

Le recours à l'Institution du Médiateur n'a pas pour effet d'interrompre ou de suspendre les délais de prescription ou de recours prévus par la loi.

## **Section 2 : De la réception des plaintes et des doléances et de leur traitement et des enquêtes et des investigations y afférentes**

### **Article 9**

Les plaintes et les doléances sont adressées au Médiateur ou aux médiateurs régionaux, directement par le plaignant ou par

l'intermédiaire de son représentant mandaté à cet effet.

Pour être recevables, les plaintes et les doléances doivent :

- être écrites et lorsqu'il est impossible de les présenter par écrit, le plaignant ou le requérant peut les formuler oralement. Dans ce cas, elles doivent être consignées et enregistrées par les services compétents de l'Institution du Médiateur. Il en est délivré copie à l'intéressé ;
- être signées par le requérant en personne ou par son représentant mandaté à cet effet ;
- être assorties des preuves et des pièces justificatives, lorsque le plaignant ou le requérant en dispose ;
- indiquer les démarches effectuées par le plaignant ou le requérant auprès de l'administration concernée afin d'obtenir satisfaction, le cas échéant.

### **Article 10**

Les membres du parlement, les chefs des administrations et les présidents du Conseil national des droits de l'Homme, de la commission nationale de contrôle de la protection des données à caractère personnel, de la Haute autorité de la communication audio-visuelle, de l'Instance centrale de prévention de la corruption, du conseil de la concurrence, des autres institutions ou organismes et des associations légalement constituées et fonctionnant conformément à leurs statuts, peuvent saisir l'Institution du Médiateur des plaintes dont ils sont destinataires et qui ne relèvent pas de leur compétence mais de celle de cette Institution.



## **Article 11**

Le Médiateur, ses délégués spéciaux et les médiateurs régionaux prêtent, dans la limite de leurs attributions aux plaignants dans une situation matérielle difficile ou dans une situation de handicap, toute sorte d'assistance juridique et administrative à même de leur permettre de présenter leurs plaintes ou doléances visant à faire cesser le préjudice qu'ils subissent en raison de tout acte de l'administration, qu'il soit une décision implicite ou explicite, une action ou une activité, considéré contraire à la loi, notamment lorsqu'il est entaché d'excès ou d'abus de pouvoir, ou contraire aux principes de justice et d'équité.

S'il apparaît au Médiateur que l'objet de la plainte ou de la doléance ne relève pas de sa compétence, il procède, selon les cas et suivant l'objet de la plainte ou de la doléance, à l'orientation du plaignant vers l'autorité compétente ou à lui fournir tout renseignement utile.

## **Article 12**

Lorsqu'il s'avère au Médiateur que la plainte dont il est saisi, est juridiquement fondée, tend à défendre un intérêt légitime ou vise à remédier à un préjudice causé par un acte contraire à la loi, notamment lorsqu'il est entaché d'excès ou d'abus de pouvoir, ou contraire aux principes de justice et d'équité, il entreprend toute démarche et prend les contacts nécessaires avec l'administration concernée afin de l'inciter à satisfaire la requête du plaignant, et ce dans le strict respect des règles de la primauté du droit.

## **Article 13**

Le Médiateur est habilité, dans la limite de ses attributions, à mener des enquêtes et des investigations pour s'assurer de la

véracité des faits portés à sa connaissance et de l'étendue du préjudice causé au plaignant ou au requérant et à procéder à la qualification juridique de la nature dudit préjudice.

Il peut, en outre, provoquer les explications des autorités concernées sur les faits objet de la plainte ou de la doléance et se faire communiquer les éclaircissements nécessaires, les documents et les informations y afférents.

### **Article 14**

Lorsque le Médiateur s'assure, après enquête et investigation sur les plaintes et les doléances dont il est saisi, de la véracité des faits y rapportés et de la réalité du préjudice porté au plaignant ou au requérant, il présente à l'administration concernée les conclusions de ses investigations, en toute impartialité et indépendance et selon les règles de la primauté du droit et les principes de justice et d'équité.

A cet effet, il peut adresser ses recommandations, propositions et observations à l'administration concernée qui doit prendre, dans un délai de 30 jours prorogeable d'une durée supplémentaire qu'il fixe, les mesures nécessaires pour l'examen des affaires dont il les a saisi et l'informer, par écrit, des décisions ou des mesures qu'elle a prises relativement à ses recommandations et propositions.

### **Article 15**

Lorsque le Médiateur est convaincu de par ses enquêtes et ses investigations, que l'application stricte d'une règle de droit est susceptible de créer des situations inéquitables ou préjudiciables aux usagers, il peut proposer au Premier ministre de prendre toute mesure ou démarche en vue de trouver une solution juste et équitable au cas

posé et lui proposer l'amendement de la règle de droit.

### **Article 16**

Lorsqu'il s'avère suite aux enquêtes et investigations menées qu'une faute ou une conduite personnelle d'un fonctionnaire ou agent sont à l'origine de la doléance ou de la plainte, le Médiateur transmet ses observations et ses conclusions au chef de l'administration concernée afin de prendre les mesures appropriées et lui demande de l'informer des décisions qu'il a prises à ce sujet.

Il peut également recommander à l'administration concernée d'engager la procédure disciplinaire ou, s'il y échet, de transmettre le dossier au ministère public afin de prendre les mesures prévues par la loi.

## **Section 3 : De la médiation et de la conciliation entre l'administration et les usagers**

### **Article 17**

Le Médiateur procède, de sa propre initiative ou sur demande de règlement de différend présentée par l'administration ou le plaignant, à toute médiation et conciliation en vue de rechercher des solutions équitables et équilibrées au différend entre les parties à même de remédier au préjudice causé au plaignant du fait de l'administration, et ce par référence aux règles de la primauté du droit et aux principes de justice et d'équité.

### **Article 18**

A l'effet d'entreprendre les démarches de médiation et de conciliation prévues à l'article précédent, le Médiateur soit procède à l'audition des parties et examine l'ensemble des preuves, des documents et des données qui lui sont fournis à

l'appui de la plainte dont il est saisi, soit se base sur la demande que lui présente l'administration ou le plaignant.

Le Médiateur peut, en conséquence, faire aux parties toute proposition qu'il juge appropriée en vue d'aboutir à une solution équitable et équilibrée au différend dont il est saisi.

Les solutions retenues, résultat des démarches de médiation et de conciliation entreprises par le Médiateur, sont consignées dans un procès-verbal officiel signé par les parties.

Ces solutions retenues ne peuvent, en aucun cas, être opposables par les tiers ou à leur rencontre.

## **Chapitre III : Des attributions des délégués spéciaux et des médiateurs régionaux**

### **Section 1 : Des délégués spéciaux auprès du Médiateur**

#### **Article19**

Le Médiateur est assisté, dans l'accomplissement de ses missions, par les délégués spéciaux suivants:

- le délégué spécial chargé de faciliter l'accès aux informations administratives ;
- le délégué spécial chargé du suivi de la simplification des procédures administratives et de l'accès aux services publics ;
- le délégué spécial chargé du suivi de l'exécution des décisions judiciaires rendues à l'encontre de l'administration.

#### **Article20**

Les délégués spéciaux sont nommés par dahir sur proposition

du Médiateur, parmi les personnalités reconnues pour leur expertise et leur compétence dans les domaines du droit, de la gestion et de l'administration.

### **Article21**

Les délégués spéciaux exercent leurs missions sous l'autorité du Médiateur. La détermination de leurs attributions et les modalités de leur exercice sont fixées dans le règlement intérieur de l'Institution.

## **Section 2 : Des médiateurs régionaux**

### **Article22**

Les médiateurs régionaux sont nommés par dahir sur proposition du Médiateur parmi les cadres supérieurs relevant de l'Etat, des établissements publics, des collectivités locales ou du secteur privé et disposant d'une formation de haut niveau et d'une expérience professionnelle dans les domaines de l'administration, de la magistrature ou du droit et qui sont reconnus pour leur compétence, leur expertise, leur probité et leur intégrité.

Les médiateurs régionaux sont membres des commissions régionales des droits de l'Homme, conformément aux dispositions de l'article 41 du dahir n° 1-11-19 du 25 rabii I 1432 (1er mars 2011) portant création du Conseil national des droits de l'Homme.

### **Article23**

Les médiateurs régionaux exercent, dans la limite de leur ressort territorial et conformément aux procédures fixées dans le règlement intérieur de l'Institution, les missions dévolues à cette dernière, telles qu'elles sont prévues à l'article premier du présent dahir.

A cet effet, les médiateurs régionaux exercent les missions et les compétences suivantes et notamment :

- reçoivent les plaintes, les doléances et les demandes de règlement des différends dont est saisi le Médiateur par des personnes physiques ou morales, marocaines ou étrangères, à titre individuel ou collectif, procèdent à leur instruction dans la limite de leurs compétences et conformément aux conditions et modalités prévues par le règlement intérieur de l'Institution du Médiateur, à l'exception de celles relatives à des questions ayant un caractère national ou nécessitant de prendre des positions de principe ;

- procèdent, s'il y a lieu, aux actes d'enquête et d'investigation sur les plaintes et les doléances dont ils sont saisis sur ordre de mission spécial donné par le Médiateur pour chaque cas ;

- transmettent les plaintes, les doléances et les demandes de règlement des différends qui leur sont adressées et qui ne relèvent pas de leurs compétences et en saisissent les autorités concernées le cas échéant ;

- renseignent et orientent les citoyens et incitent l'administration à établir une communication efficiente avec eux ;

- proposent les mesures et les dispositions à même d'améliorer les structures d'accueil et le contact avec l'administration, et les soumettent au Médiateur afin d'en saisir les administrations et les autorités concernées ;

- proposent toute mesure pratique et appropriée de nature à contribuer à la simplification des procédures administratives et à permettre aux citoyens de bénéficier des prestations de l'administration dans les meilleures conditions ;

- soumettent au Médiateur toute proposition ou

recommandation susceptible d'améliorer le fonctionnement des organes de l'administration et d'aplanir les difficultés que peuvent rencontrer les nationaux et les étrangers dans leurs rapports avec l'administration ;

- établissent des rapports spéciaux sur certaines plaintes ou doléances dont ils pourraient être saisis directement et qui revêtent un caractère spécifique ou dont ils sont saisis pour examen sur ordre de mission spécial donné par le Médiateur ;

- soumettent au Médiateur, tous les trois mois, des rapports périodiques sur le bilan de leurs activités.

Le Médiateur peut, s'il y échet, créer des délégations locales au niveau des préfectures et des provinces, relevant des médiateurs régionaux, afin de les assister dans l'accomplissement de leurs missions.

## **Chapitre IV : Des rapports entre le Médiateur et l'administration**

### **Section 1 : Des interlocuteurs de l'Institution du Médiateur dans les services publics**

#### **Article 24**

Afin de garantir les meilleures conditions de coordination, de communication et de suivi entre l'administration et les services de l'Institution du Médiateur, l'administration désigne parmi les responsables qui en relèvent des interlocuteurs permanents de cette Institution, qui jouissent du pouvoir de décision au sujet des plaintes et des doléances qui leur sont transmises par ladite Institution.

Il est également créé entre l'Institution et les administrations

des comités permanents de coordination et de suivi au sein desquels siègent leurs représentants. Les attributions et les modalités de fonctionnement desdits comités sont fixées dans le règlement intérieur de l'Institution.

### **Article 25**

Les interlocuteurs permanents de l'Institution du Médiateur désignés par les administrations dont ils relèvent, sont chargés de :

- assurer le suivi des plaintes, doléances et demandes de règlement des différends qui leur sont transmises par l'Institution du Médiateur et y statuer et veiller à y répondre dans les délais impartis conformément aux dispositions du règlement intérieur de l'Institution ;

- procéder au suivi des décisions, des dispositions et des mesures administratives prises au niveau de l'administration concernée ou par le gouvernement en ce qui concerne la satisfaction des plaintes, doléances et demandes de règlement des différends et informer, par écrit, l'Institution du Médiateur des résultats obtenus ;

- procéder à l'examen des observations et au suivi des recommandations et des propositions formulées par le Médiateur ou par les médiateurs régionaux à l'administration concernée en vue de rechercher une solution équitable et juste aux requêtes du plaignant ou du requérant ;

- proposer toute mesure ou disposition à même d'améliorer les structures d'accueil et de contact avec l'administration et de simplifier les procédures administratives, dans le but d'éviter les doléances des citoyens et les faire bénéficier des prestations publiques dans les meilleures conditions



- inciter les différents services relevant de l'administration dont ils relèvent à faire preuve de responsabilité, d'efficacité et de la totale transparence dans leurs rapports avec l'Institution du Médiateur, ses délégués spéciaux et les médiateurs régionaux ;

- tenir et conserver une base de donnée des plaintes et doléances et des mesures y afférentes.

### **Article26**

Les interlocuteurs permanents de l'Institution du Médiateur doivent élaborer un rapport annuel permettant le suivi de l'action de l'administration en matière de plaintes, de doléances et de demandes de règlement des différents dont elle est saisie. Le rapport est soumis au Premier ministre et au Médiateur, sous couvert du ministre dont relève l'interlocuteur permanent concerné.

### **Section 2 : De la suite à réserver aux plaintes et aux doléances dont est saisie l'administration**

### **Article27**

L'administration concernée par les plaintes ou les doléances dont elle est saisie par l'Institution du Médiateur, par l'un de ses délégués spéciaux ou par un médiateur régional, doit informer l'Institution de son avis sur les requêtes des plaignants ou des requérants, de toutes les dispositions ou mesures qu'elle a prises au sujet des plaintes dont elle est saisie ou, selon le cas, des solutions qu'elle suggère au plaignant ou au requérant, afin de remédier au préjudice, à l'arbitraire ou à l'abus dont il est victime.

L'administration doit y procéder dans les délais que lui fixe le Médiateur, son délégué spécial ou le médiateur régional. S'il lui est impossible de respecter le délai imparti, elle peut demander à l'Institution du Médiateur de le proroger pour préparer sa

réponse, sous réserve de motiver sa demande.

### **Article28**

L'administration est tenue de fournir au Médiateur, à ses délégués spéciaux et aux médiateurs régionaux le soutien nécessaire à leurs démarches et de coopérer étroitement avec eux en facilitant leurs missions d'enquête et d'investigation et en leur communiquant tous les documents et les informations concernant les plaintes ou les doléances dont elle est saisie, à l'exception de ceux couverts par le secret en vertu de la législation en vigueur.

### **Article29**

Lorsqu'il apparaît au Médiateur, à son délégué spécial ou au médiateur régional que la position de l'administration à l'égard des plaintes ou des doléances dont elle est saisie, n'est pas motivée, n'est pas fondée sur une base légale ou est contraire aux principes de justice et d'équité, il peut demander à l'administration concernée de revoir sa position et lui notifier ses observations et recommandations en vue de trouver une solution juste et équitable. En cas de refus ou d'opposition à ses propositions, il peut, selon chaque cas, émettre une recommandation comportant les solutions qu'il propose pour rendre justice au plaignant ou au requérant.

Dans tous les cas, le Médiateur, son délégué spécial ou le médiateur régional sont tenus d'informer le plaignant ou le requérant de la suite donnée à sa plainte, de la position de l'administration et de toutes les dispositions et les mesures qu'elle a prises au sujet de la plainte ou de la doléance, ou, le cas échéant, de la recommandation formulée par eux en la matière.

L'administration est également tenue de notifier au Médiateur,

à son délégué spécial ou au médiateur régional les mesures qu'elle a prises pour l'exécution de sa recommandation.

### **Article30**

Le Médiateur informe, régulièrement, le Premier ministre de tous les cas où l'administration s'est abstenue de donner suite à ses recommandations, en lui faisant part de ses observations au sujet de la position de l'administration et des mesures qu'il propose de prendre.

### **Article31**

Tout comportement de l'administration qui pourrait entraver l'action du Médiateur, de ses délégués spéciaux ou des médiateurs régionaux, notamment :

- toute entrave ou opposition d'un responsable, d'un fonctionnaire ou d'une personne au service de l'administration sous quelque forme que ce soit, aux enquêtes et aux investigations menées par le Médiateur, par ses délégués spéciaux ou par les médiateurs régionaux ;
- tout manquement volontaire d'un responsable de l'administration à répondre à la plainte dont il est saisi ou aux observations, recommandations ou propositions y afférentes ;
- tout manquement volontaire d'un responsable de l'administration à fournir l'appui nécessaire à l'Institution du Médiateur en vue de procéder aux enquêtes et aux investigations qu'elle envisage, l'abstention de coopérer avec elle ou le défaut de lui communiquer les documents et les informations qu'elle requiert, sous réserve des dispositions de l'article 28 ci-dessus,

Doit faire l'objet d'un rapport spécial soumis au Premier ministre, après information du ministre responsable ou du chef

de l'administration concernée, afin de prononcer les sanctions qui s'imposent et de prendre les mesures nécessaires,

### **Article32**

Lorsqu'il appert que le refus de l'exécution d'une décision de justice irrévocable rendue à l'encontre de l'administration est dû à la position injustifiée d'un responsable, d'un fonctionnaire ou d'un agent de ladite administration, ou que l'intéressé a manqué à son devoir d'exécution de ladite décision, le Médiateur soumet un rapport spécial au Premier ministre, après information du ministre responsable ou du chef de l'administration concernée, afin de prononcer les sanctions qui s'imposent et de prendre les mesures nécessaires à l'encontre de l'intéressé.

Il peut également adresser à l'administration concernée une recommandation pour engager la procédure disciplinaire et, s'il y échet, une recommandation de transmettre le dossier au ministère public afin de prendre les mesures prévues par la loi contre le responsable, le fonctionnaire ou l'agent dont la responsabilité des faits précités est établie. Dans ce cas, le Médiateur en informe le Premier ministre.

### **Section 3 : Du rôle du Médiateur dans l'enracinement des principes de la gouvernance administrative et dans l'amélioration de l'action de l'administration**

#### **Article33**

Le Médiateur présente au Premier ministre, dans le cadre de ses attributions et en tant que force de proposition pour améliorer l'action de l'administration et la qualité des prestations publiques qu'elle fournit, des rapports spéciaux comprenant ses recommandations et ses propositions qui tendent :

- à enraciner les valeurs de la transparence, de la moralisation

et de la gouvernance dans la gestion des services publics et à les diffuser parmi les fonctionnaires et les usagers ;

- à observer les valeurs des droits de l'Homme telles qu'elles sont universellement reconnues, s'engager à les respecter et les promouvoir dans les rapports de l'administration avec les usagers ;

- à réformer et à réviser les textes législatifs et réglementaires régissant les missions de l'administration et de tous les services publics en vue d'améliorer leur efficacité et de coordonner leur domaine d'intervention ;

- à corriger les dysfonctionnements qui pourraient affecter le fonctionnement des services publics et à faire évoluer leur action ;

- à simplifier les procédures et les mesures administratives afin de faciliter l'accès des citoyens aux prestations de l'administration dans les meilleures conditions ;

- à améliorer les services publics et à garantir leur qualité et leur proximité des usagers ;

- à améliorer les structures d'accueil et de contact dans les différents services de l'administration, pour une communication efficace avec les usagers.

### **Article34**

Lorsqu'il apparaît au Médiateur qu'un service public n'observe pas dans les mesures ou les décisions qu'il prend, les actes ou les activités qu'il entreprend ou les prestations qu'il fournit, les principes d'égalité, d'égalité des chances et de non discrimination entre les usagers qui remplissent les mêmes conditions requises, il adresse à l'administration dont relève le service public concerné une note d'avertissement pour attirer son attention sur le dysfonctionnement survenu lors de son traitement des usagers

et lui demander de prendre toute disposition ou mesure urgente susceptible de régulariser la situation, conformément aux principes généraux du droit et aux règles de justice et d'équité.

### **Article35**

Le Médiateur peut prêter conseil et donner avis sur toute question que lui soumettent les administrations concernées à l'occasion d'une plainte ou d'une doléance dont elles sont saisies ou sur les projets et les programmes qu'elles préparent en vue d'améliorer leur action et, en particulier, de simplifier les procédures administratives ou d'améliorer la qualité des prestations publiques qu'elles fournissent.

### **Article36**

L'Institution du Médiateur assure l'organisation de forums nationaux, régionaux ou internationaux tendant à enrichir la pensée et le dialogue sur les questions de la bonne gouvernance et de la modernisation des services publics, dans le cadre de la primauté du droit et des principes de justice et d'équité.

L'Institution contribue à la consolidation de l'édifice démocratique, à travers son action tendant à moderniser et à réformer les structures et les procédures de l'administration, à enraciner les valeurs de l'administration citoyenne et à s'imprégner les règles de déontologie des services publics.

En vue de s'ouvrir sur les nouveautés de l'époque, l'Institution contribue également à la création de réseaux de communication et de dialogue entre les organismes nationaux et étrangers ainsi qu'entre les experts qui ont apporté des contributions significatives dans le domaine de la bonne gouvernance administrative.

## Chapitre V : Du rapport annuel de l'Institution du Médiateur

### Article 37

Le Médiateur soumet à Notre Majesté un rapport annuel sur le bilan d'activité et les perspectives d'action de l'Institution. Ledit rapport comprend notamment un inventaire du nombre et de la nature des plaintes, des doléances et des demandes de règlement des différends, l'indication des affaires sur lesquelles il a été statué, des enquêtes et des investigations menées par l'Institution et les conclusions qui en découlent pour le traitement des plaintes et doléances et la défense des droits des plaignants, ainsi que des affaires pour lesquelles l'Institution s'est déclarée incompétente ou a déclaré l'irrecevabilité ou le classement.

Ce rapport fait état des différents dysfonctionnements et défaillances qui affectent les rapports de l'administration avec les citoyens et indique les recommandations du Médiateur et les mesures qu'il propose de prendre en vue d'améliorer les structures d'accueil, de simplifier les procédures administratives, d'améliorer le fonctionnement des organes de l'administration, d'enraciner les valeurs de la transparence, de la gouvernance et de la moralisation des services publics, de corriger les dysfonctionnements qui les affectent et de réformer et de réviser les textes législatifs et réglementaires régissant les missions de l'administration, ainsi que les axes du programme d'action de l'Institution à court et à moyen termes et le résumé de la situation de sa gestion financière et administrative.

Le rapport est publié au « *Bulletin officiel* » et diffusé à grande échelle, après avoir été porté à la Haute Connaissance de Notre Majesté.

## **Article38**

Le gouvernement et les différents organes de l'administration concernée, chacun dans la limite de ses attributions, soumettent à l'Institution du Médiateur des rapports spéciaux sur les mesures qu'ils ont prises pour l'exécution des recommandations et des propositions dont ils ont été saisis par l'Institution.

Le rapport annuel de l'Institution comprend un état exhaustif des réformes et des ajustements réalisés par les autorités compétentes pour l'exécution de ses recommandations et propositions.

## **Article39**

Le Médiateur présente devant le Parlement, en séance plénière, un exposé synthétique du contenu du rapport annuel prévu à l'article 37 ci-dessus.

# **Chapitre VI : De l'organisation financière et administrative de l'Institution du Médiateur**

## **Section 1 : De l'organisation financière de l'Institution**

## **Article40**

L'Institution du Médiateur jouit, en tant qu'institution nationale indépendante et spécialisée, de la pleine capacité juridique et de l'autonomie financière.

## **Article41**

L'Institution du Médiateur est dotée d'un budget propre destiné à couvrir ses dépenses de fonctionnement et d'équipement.

Ledit budget comprend :



### - En recettes :

- les subventions du budget de l'Etat ;
- les subventions de tout organisme national ou international, de droit public ou privé ;
- les revenus divers ;
- les dons et legs.

### - En dépenses :

- les dépenses de fonctionnement ;
- les dépenses d'équipement.

Les subventions allouées à l'Institution du Médiateur sont inscrites au budget général de l'Etat, sur proposition du Médiateur.

Un comptable public exerce, auprès du Médiateur, les attributions dévolues aux comptables publics par les textes législatifs et réglementaires.

## **Article42**

Le Médiateur assure, en sa qualité d'ordonnateur, l'exécution du budget de l'Institution, conformément aux règles et aux procédures prévues par l'organisation financière et comptable de l'Institution.

Il peut instituer sous-ordonnateur le secrétaire général de l'Institution ou un cadre de l'Institution.

## **Article43**

Les comptes de l'Institution du Médiateur sont soumis, chaque année, à l'appréciation d'une commission d'audit nommée par le Médiateur et qui se compose :

- d'un expert comptable inscrit au tableau de l'Ordre national des experts-comptables ;

- d'un expert dans le domaine de la gestion financière ;
- d'un expert dans le domaine de la gestion comptable.

Ladite commission présente au Médiateur un rapport spécial sur ses activités, faisant état de ses observations sur les conditions d'exécution du budget de l'Institution et de ses recommandations et propositions visant à améliorer les modes de gestion de l'Institution.

## **Section 2 : De l'organisation administrative de l'Institution**

### **Article44**

L'Institution du Médiateur dispose d'une structure administrative, composée d'un secrétariat général, de divisions et d'unités administratives et techniques dont l'organisation et les attributions sont fixées dans le règlement intérieur de ladite Institution.

### **Article45**

Le secrétaire général de l'Institution est nommé par dahir sur proposition du Médiateur, parmi les personnalités reconnues pour leur expérience professionnelle dans les domaines du droit et de la gestion administrative et financière.

### **Article46**

Le secrétaire général de l'Institution assiste le Médiateur dans l'accomplissement de ses missions. Il veille, en cette qualité et sous l'autorité du Médiateur, au bon fonctionnement de l'administration de l'Institution et à la coordination des activités de ses services et des activités des médiateurs régionaux et procède à la tenue des documents de l'Institution et veille à leur conservation.

## Article47

Le Médiateur peut déléguer au secrétaire général, aux délégués spéciaux, aux médiateurs régionaux et aux chefs de divisions une partie de ses attributions, conformément aux conditions et modalités fixées dans le règlement intérieur de l'Institution.

## Article48

Le Médiateur est assisté dans l'exercice des attributions qui lui sont dévolues, par des fonctionnaires et agents qu'il recrute par voie contractuelle ou dont il demande le détachement ou la mise à disposition auprès de l'Institution du Médiateur, conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

Il peut également se faire assister par des experts ou des conseillers, avec lesquels il conclut des contrats pour réaliser des études ou des missions ad hoc.

## **Chapitre VII : Des relations de coopération et de partenariat**

### Article49

Le Médiateur est chargé de promouvoir les relations de coopération et de partenariat, notamment dans le domaine de la formation, de l'échange d'expertise et de la diffusion des valeurs et des objectifs poursuivis par les institutions d'Ombudsman et de médiation et de la diffusion de la culture des droits de l'Homme dans son domaine de compétence et de coordonner les efforts déployés à cette fin, notamment avec les institutions similaires de médiation et d'Ombudsman étrangères ainsi qu'avec les organisations, les associations et les organismes nationaux, régionaux et internationaux concernés.

## **Article50**

Le Médiateur est habilité à conclure des conventions de coopération et de partenariat avec les institutions de médiation et d'Ombudsman ainsi qu'avec les autres institutions étrangères similaires, et ce dans le but de coordonner les mesures permettant d'aider les citoyens marocains résidant dans les Etats étrangers concernés et les personnes étrangères résidant au Maroc à présenter leurs plaintes et doléances tendant à remédier au préjudice dont ils seraient victimes du fait des actes de l'administration, et de soumettre lesdites plaintes ou doléances aux autorités compétentes de leurs pays de résidence, d'en assurer le suivi et de les informer de la suite qui leur a été réservée.

## **Chapitre VIII : Dispositions finales**

### **Article51**

Il est interdit aux responsables et à tout le personnel exerçant à l'Institution du Médiateur de prendre toute position, d'afficher toute conduite ou d'effectuer toute action de nature à porter atteinte à leur impartialité ou à l'indépendance de l'Institution.

Ils sont également tenus à l'obligation de réserve et de confidentialité en ce qui concerne tous les documents et les secrets dont ils ont pu avoir connaissance à l'occasion de l'exercice de leurs missions.

### **Article52**

Le Médiateur, ses délégués spéciaux et les médiateurs régionaux jouissent de toutes les garanties nécessaires à même d'assurer leur protection et leur indépendance lors de l'exercice de leurs missions.

### Article 53

Le Médiateur élabore un projet de règlement intérieur de l'Institution du Médiateur qui est soumis à l'approbation de Notre Majesté avant sa publication au « *Bulletin officiel* ». Outre les mesures d'application du présent dahir, le règlement intérieur fixe notamment :

- l'organigramme de l'Institution du Médiateur ;
- les attributions conférées aux délégués spéciaux auprès du Médiateur et aux médiateurs régionaux et les modalités de leur exercice ;
- la situation des délégués locaux, les modalités de leur nomination et leurs attributions ;
- la procédure de présentation, de suivi et d'instruction des plaintes et des doléances ainsi que la procédure des enquêtes et des investigations qu'il effectue.

### Article 54

Le présent dahir sera publié au *Bulletin officiel*. A compter de la date de sa publication, sont abrogées les dispositions du dahir n° 1-01-298 du 23 ramadan 1422 (9 décembre 2001) portant création de l'Institution « Diwan Al Madhalim ». Les dénominations « Diwan Al Madhalim » et « l'Institution chargée de la promotion de la communication entre l'Administration et le citoyen » sont remplacées par celle de « Médiateur » dans tous les textes en vigueur.

L'Institution du Médiateur est subrogée à l'Institution « Diwan Al Madhalim » dans l'ensemble de ses droits et de ses obligations.

***Fait à Rabat, le 12 rabii II 1432 (17 mars 2011).***