

**LE MEDIATEUR DU FASO**

**BURKINA FASO**

**Unité-Progrès- Justice**



**COMMUNICATION DE  
MADAME ALIMA DEBORAH TRAORE  
MEDIATEUR DU FASO**

**SUR LE THEME : « *MAINTENIR ET AMELIORER LES  
RELATIONS ENTRE LES FORCES ARMEES  
ET LES INSTITUTIONS DE MEDIATION* »**

*septembre 2014*

La présente communication est structurée en quatre points énoncés ainsi qu'il suit :

***I. Présentation succincte du Médiateur du Faso***

***II. Bilan des dossiers traités par le Médiateur du Faso et mettant en cause l'armée pour la période comprise entre 2007 et 2014***

***III . L'amélioration des relations entre le Ministère chargé de la Défense et le Médiateur du Faso***

***IV. La stratégie de communication et de sensibilisation***

**I. PRESENTATION SUCCINCTE DU MEDIATEUR DU FASO**

**I.1. Le statut du Médiateur du Faso**

Le Médiateur du Faso a été créé par la loi n° 22/94/ADP du 17 mai 1994 comme organe intercesseur gracieux entre l'Administration publique et les administrés, avec le statut d'autorité indépendante.

L'Institution vient d'être consacrée par la constitution, depuis le 11 juin 2012, suite à l'adoption du projet de loi portant révision de la constitution par l'Assemblée nationale.

Ce dispositif a été renforcé par l'adoption de la loi n°17-2013/AN du 16 mai 2013 portant attributions, organisation et fonctionnement du Médiateur du Faso.

Le Médiateur du Faso est nommé par le Président du Faso pour un mandat de cinq (05) ans non renouvelable.

Il ne peut être mis fin à ses fonctions avant l'expiration de son mandat qu'en cas d'empêchement absolu ou définitif.

**I.2. Les attributions du Médiateur du Faso**

Le Médiateur du Faso reçoit les réclamations relatives au fonctionnement des Administrations de l'Etat, des collectivités territoriales, des établissements publics et de tout autre organisme investi d'une mission de service public.

Restent en dehors du domaine de compétence du Médiateur du Faso :

- les différends qui peuvent s'élever entre les personnes physiques ou morales privées ;
- les problèmes politiques d'ordre général ;
- les procédures engagées devant la justice ou la dénonciation d'une décision judiciaire.

### **I.3. La saisine du Médiateur**

Toute personne physique ou morale qui estime, à l'occasion d'une affaire la concernant, qu'un organisme n'a pas fonctionné conformément à la mission de service public qu'il doit assurer, peut, par une réclamation individuelle, demander directement ou par l'intermédiaire d'un élu, que l'affaire soit portée à la connaissance du Médiateur du Faso.

Par ailleurs, le Médiateur peut, à la demande du Président du Faso ou du Gouvernement, participer à toute action tendant à l'amélioration du service public ou à toute activité de conciliation entre l'administration publique et les forces sociales et professionnelles.

### **I.4. Le droit d'auto-saisine**

Le Médiateur peut se saisir d'office de toute question relevant de sa compétence chaque fois qu'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne ou un groupe de personnes a été lésé ou peut vraisemblablement l'être par l'acte ou l'omission d'un organisme public.

### **I.5. Le traitement des plaintes**

Dans l'examen d'une plainte, le Médiateur du Faso procède aux vérifications et études nécessaires et écoute toutes les parties concernées. Lorsqu'il constate qu'il y a effectivement erreur ou injustice, il transmet ses recommandations afin que le ministère, l'organisme ou l'instance impliqué, remédie à la situation avec diligence.

La gestion des dossiers de réclamation est informatisée depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2007 (logiciel GREF)

Schématiquement, la procédure de traitement des dossiers se présente ainsi qu'il suit :

- tous les dossiers sont reçus au service central du courrier et acheminés au Cabinet du Médiateur du Faso pour visa.
- les dossiers sont ensuite transmis au Secrétariat général qui les impute à l'un ou l'autre des Chargés d'études pour instruction ;

- deux séries d'hypothèses peuvent alors se présenter :
  - ✓ soit le dossier est irrecevable (par exemple, pour défaut de démarche préalable) ou hors compétence (par exemple, litige privé) ; il fait alors l'objet d'une clôture immédiate ;
  - ✓ soit le dossier est recevable :
- le Chargé d'étude concerné étudie alors le dossier au fond, élabore une note de présentation et propose une recommandation à l'appréciation du Médiateur du Faso, après le contrôle du Secrétaire général.
- Si le Médiateur du Faso approuve l'analyse et l'argumentation, la recommandation est signée et envoyée à l'organisme saisi pour faire droit à la réclamation du plaignant.

### **I.6. Le pouvoir de recommandation et de proposition de réforme du Médiateur du Faso**

Comme indiqué ci-dessus, lorsqu'une réclamation lui paraît justifiée, le Médiateur du Faso 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.

## II. LE BILAN DES DOSSIERS TRAITES PAR LE MEDIATEUR DU FASO ET METTANT EN CAUSE L'ARMEE POUR LA PERIODE COMPRISE ENTRE 2007 ET 2014

Le Médiateur du Faso, depuis sa création en 1994, a régulièrement reçu et traité des dossiers de réclamations de militaires ou de personnes privées dans leurs relations avec l'institution militaire.

### II.1. Le bilan des dossiers de réclamations et demandes d'information formulées vis-à-vis de l'armée et traités au niveau du Médiateur du Faso (siège et délégation)

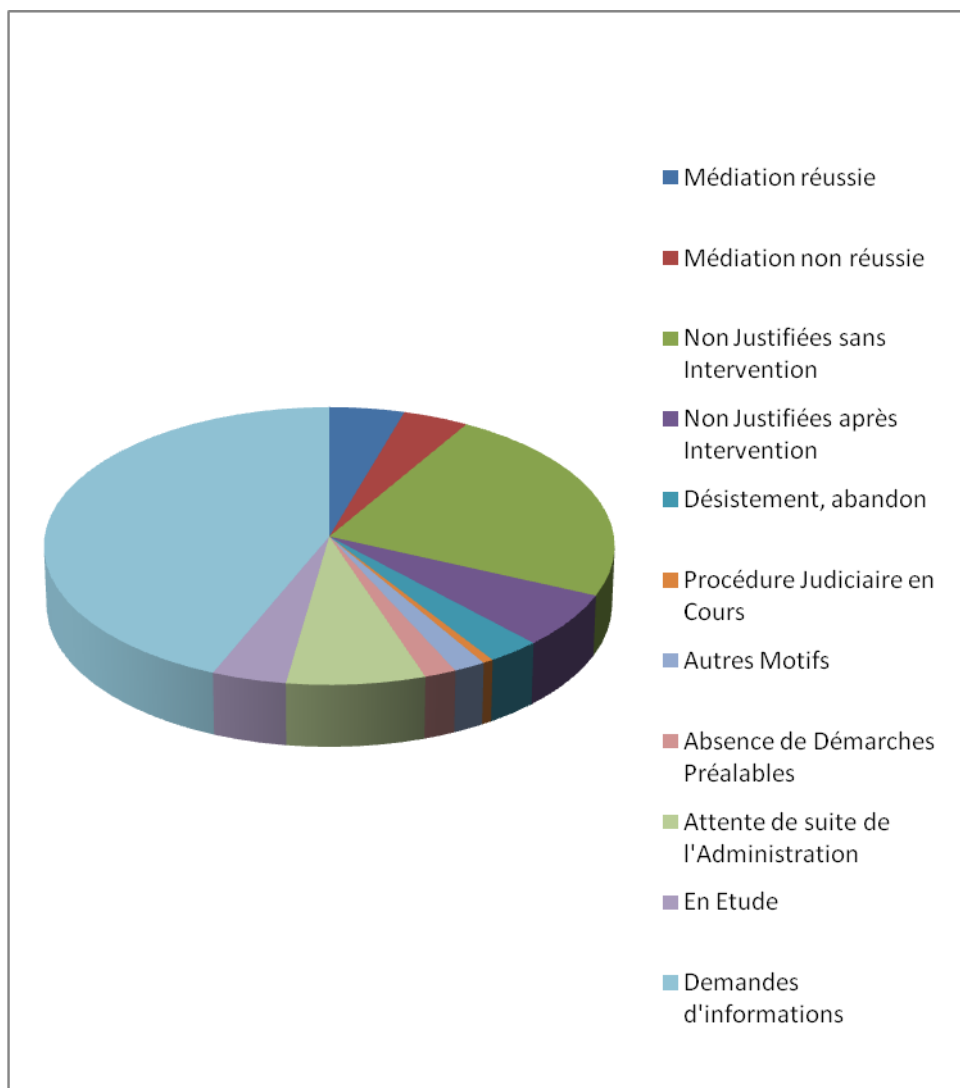
Statut	TOTAL DES DOSSIERS POUR LA PERIODE ALLANT DE 2007 A SEPTEMBRE 2014	
	Nombre	POURCENTAGE
Médiation réussie	8	4,54%
Médiation non réussie	7	3,98
Non Justifiées sans Intervention	41	23,30%
Non Justifiées après Intervention	11	6,25%
Désistement, abandon	5	2,84%
Procédure Judiciaire en Cours	1	0,57%
Autres Motifs	3	1,70%
Absence de Démarches Préalables	3	1,70%
Attente de suite de l'Administration	13	7,39%
En Etude	7	3,98
Demandes d'informations	77	43,75
<b>TOTAL</b>	<b>176</b>	<b>100%</b>

L'institution du Médiateur du Faso a reçu pour la période allant du 1<sup>er</sup> janvier 2007 au 18 septembre 2014, cent soixante-seize (176) plaintes mettant en cause le ministère chargé de la Défense. Parmi ces 176 réclamations, 77 étaient des demandes d'informations et conseils et 99 étaient présentées comme des plaintes formelles.

Le nombre de réclamants peut être estimé à plus d'un millier de personnes. En effet, certains dossiers concernent non pas un seul réclamant mais tout un groupe de personnes (admission à des tests de recrutement, de stage, ou radiation des forces armées etc.).

Pour ce qui concerne les 99 plaintes formelles, 93 relevaient de la compétence du Médiateur du Faso et 6 étaient hors de sa compétence (autres *motifs*, *procédure judiciaire en cours*, *absence de démarche préalable*).

### **Représentation graphique du bilan des dossiers de réclamations et demandes d'information formulées vis-à-vis de l'armée et traités au niveau du Médiateur du Faso (siège et délégation)**

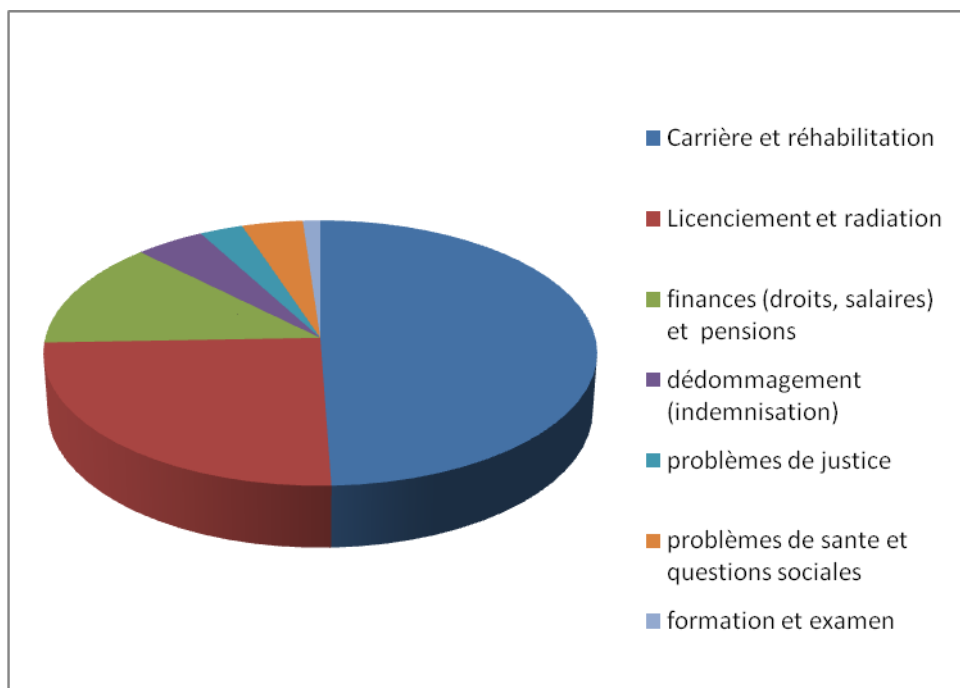


## II.2. Les statistiques selon les motifs des plaintes traitées au niveau du Médiateur du Faso (siège et délégation), pour la période allant de 2007 à 2014

Les statistiques concernant les motifs des plaintes se présentent ainsi qu'il suit, par ordre décroissant d'importance :

<b>MOTIF DE LA RECLAMATION</b>	<b>NOMBRE DE PLAINTES</b>	<b>POURCENTAGE</b>
Carrière et réhabilitation	87	49,43%
Licenciement et radiation	44	25%
finances (droits, salaires) et pensions	23	13,07%
dédommagement (indemnisation)	08	4,55%
problèmes de justice	05	2,84%
problèmes de sante et questions sociales	07	3,98%
formation et examen	02	1,13
<b>TOTAUX</b>	<b>176</b>	<b>100%</b>

## Représentation graphique des motifs des plaintes pour la période allant de 2007 à 2014



### II.3. Les dossiers de réclamations formulées par des civils

Pour la période concernée, on relève que quatre dossiers de réclamations ont été constitués par des civils. Pour trois des cas, il s'agit de dossier individuel ; le quatrième concerne un groupe de personnes (mères d'élèves exclus du Prytanée militaire du Kadiogo, pour avoir copié lors de leur examen de passage en classe supérieure).

### II.4. Observations globales sur les réclamations et les demandes d'information

- 1- Les dossiers reçus par le Médiateur du Faso durant la période comprise entre 2007 et 2014 comprennent aussi bien des demandes d'information que des plaintes formelles. En terme de proportions, les demandes d'informations sont au nombre de 77, soit 43, 75% du nombre total des dossiers reçus. Les dossiers de plaintes sont évalués à 99, soit 56,25% du nombre total des dossiers reçus.



- 2- Les réclamations et demandes d'information confondues portent essentiellement sur des problèmes de carrières et de réhabilitations administratives, avec un total de quatre-vingt-sept (87) dossiers sur un total de 176, ce qui représente un taux de 49,43%.
- 3- Les dossiers reçus par le Médiateur du Faso comprennent non seulement des réclamations émanant du personnel militaire et mettant en cause le Ministère chargé de la Défense, mais également des personnes civiles qui ne relèvent pas de cette institution mais qui ont un intérêt à défendre vis-à-vis de celle-ci.

### **III. L'AMÉLIORATION DES RELATIONS ENTRE LE MINISTÈRE CHARGÉ DE LA DÉFENSE ET LE MÉDIATEUR DU FASO**

#### **III.1. Avantages et difficultés pour un Médiateur à compétence générale**

Le Médiateur du Faso, dans sa configuration actuelle, fait face à un certain nombre de difficultés dans ses rapports avec l'Institution militaire, notamment, dans le traitement des dossiers impliquant le ministère de la Défense.

On peut par exemple, relever des difficultés liées à la spécificité de l'organisation militaire (structuration spécifique, normes d'organisation et de fonctionnement) et non assimilées par les non initiés, notamment les chargés d'études au niveau des services du Médiateur du Faso.

Au nombre des difficultés de communication, on note que le milieu militaire a un langage et un style de communication qui ne sont pas souvent maîtrisés par un acteur extérieur au milieu.

En outre, le secret militaire est un élément qui peut limiter les possibilités de communication entre les services du Médiateur du Faso et les services de l'Armée d'une part, et entre les administrés (militaires) et le Médiateur du Faso d'autre part.

A côté de ces difficultés, l'option pour un Médiateur du Faso à compétence générale présente un certain nombre d'avantages :

- elle permet l'enracinement de l'institution, la consécration de son accessibilité par tous les citoyens, sans aucune sorte de distinction ou de discrimination ;
- elle permet une utilisation plus rationnelle des moyens disponibles ou ceux pouvant être raisonnablement mobilisés (ressources humaines, financières et matérielles) ;

- elle peut enfin servir de catalyseur et de structure d'animation pour une meilleure intégration entre l'armée et la nation.

### **III.2. Les correspondants du Médiateur du Faso au sein des administrations publiques**

Dans le cadre la mise en œuvre des dispositions de la loi qui l'a institué et qui portent sur la facilitation de ses tâches par les autorités publiques, le Médiateur du Faso a institué au sein des administrations publiques et des organismes investis d'une mission de service public, un interlocuteur appelé correspondant du Médiateur du Faso.

Les missions des correspondants peuvent se résumer ainsi :

- faciliter les rapports entre les services de l'administration et ceux du Médiateur du Faso.
- fournir des documents, textes divers et informations utiles au traitement des affaires portées devant le Médiateur.
- accélérer les procédures de règlement des litiges par un suivi des propositions de solutions soumises par le Médiateur du Faso aux responsables des structures concernées.

Le Médiateur du Faso a un correspondant au sein du ministère de la défense qui porte le grade de colonel. Le correspondant est nommé par le ministre ou par le responsable de l'administration concernée. Ils sont présentement au nombre de 45.

Ils ont deux rencontres d'échanges par an avec le médiateur du Faso. A cette occasion, ils font le point sur le traitement des dossiers de réclamation et soulèvent les difficultés qu'ils rencontrent dans l'exécution de leur mission. En outre, le correspondant peut, lors de cette rencontre, donner une communication sur un thème d'intérêt, choisi par le Médiateur du Faso.

### **III.3. La création d'un cadre de concertation entre le Médiateur du Faso et le Ministère chargé de la Défense.**

Le Médiateur du Faso, au nombre des innovations introduites dans ses relations de travail et de partenariat avec les départements ministériels et institutions, a proposé la mise en place de cadres de concertations. L'objectif poursuivi à travers cette initiative est de créer un espace de rencontre qui réunirait périodiquement les représentants de chaque structure concernée et ceux du Médiateur du Faso, afin de trouver des solutions idoines aux réclamations mettant en cause les différentes administrations publiques.

Dans cette lancée, si l'on parvenait à mettre en place un cadre de concertation entre le Médiateur du Faso et le Ministère chargé de la Défense, nul doute qu'une synergie d'action se trouverait renforcée dans le traitement diligent et efficient des dossiers de réclamation mettant en cause le ministère concerné.

Bien plus, la concertation pourrait donner lieu à des initiatives communes visant une meilleure connaissance par les citoyens de l'institution militaire et la promotion du lien armée-nation, avec la jeunesse comme population cible privilégiée.

### **III.4. Le renforcement de la médiation de proximité**

Au niveau déconcentré, il serait indiqué d'appuyer le processus de mise en place des délégations régionales du Médiateur du Faso et d'assurer leur fonctionnalité. Ces délégations ainsi rendues plus opérationnelles, notamment par le renforcement de leurs capacités, pourraient être mieux à même de prendre en charge les réclamations pouvant provenir des administrés au niveau local, dans leurs relations avec des structures locales de l'armée.

## **IV. LA STRATEGIE DE COMMUNICATION ET DE SENSIBILISATION**

### **IV.1. L'importance de la communication et de la sensibilisation pour le Médiateur**

L'un des grands défis qui se pose aux institutions de Médiateurs c'est de se faire connaître par tous ceux susceptibles d'être intéressés par leur action.

Les actions de communication et de sensibilisation visent d'une part à obtenir la collaboration et la compréhension de l'Administration et d'autre part, à informer et sensibiliser les citoyens, pour qu'ils sachent que l'institution existe et peut les aider.

Pour ce faire il importe de développer une stratégie de communication efficace qui tienne compte du contexte social.

### **IV.2. Les actions de communication et de sensibilisation du Médiateur**

L'essentiel de la tâche du Médiateur du Faso est la défense au quotidien des droits des citoyens auprès de l'Administration publique. Il faut donc que ses services soient facilement accessibles. Cela passe d'abord par l'information sur son existence et ensuite sur son rôle et surtout ce qu'il peut ou **ne peut** pas faire.

Le Médiateur du Faso mène des actions multiformes en direction des citoyens, des leaders d'opinion et aussi auprès des responsables administratifs pour l'acceptation et la mise en œuvre diligente de ses recommandations ; sans oublier les autorités

politiques auprès de qui, lors de visites de courtoisie, il effectue un plaidoyer pour renforcer la reconnaissance de son action et l'obtention d'appuis multiformes.

Les actions envers le grand public se résument en la mise à disposition de divers supports d'information écrits et audio visuels tels que les dépliants, les petits films de sensibilisation, chaque document étant traduit dans les trois principales langues, mooré, dioula, fulfuldé.

Des campagnes d'information sont organisées, environ tous les trois ans, dans les Régions, Provinces et Départements, de sorte à toucher le maximum de public.

L'Institution anime des conférences sur son rôle et ses missions dans des structures publiques et privées, dans les grandes écoles de formation à son initiative ou à la demande. A ce sujet, et de façon spécifique, on note les conférences données :

- aux officiers de forces armées nationales lors de leurs « **journées conférences** » ;
- aux élèves du Prytanée militaires du Kadiogo, lors des journées portes ouvertes organisées par le Médiateur du Faso ;
- aux élèves de l'Ecole nationale de gendarmerie de Bobo-Dioulasso, à leur demande.