

République de Côte d'Ivoire



LE MEDIATEUR DE LA REPUBLIQUE



Ecouter-Conseiller-Protéger

**RAPPORT ANNUEL
D'ACTIVITES**

2014

République de Côte d'Ivoire



Union - Discipline - Travail

LE MEDIATEUR DE LA REPUBLIQUE



Ecouter - Conseiller - Protéger

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITES 2014

République de Côte d'Ivoire



Union - Discipline - Travail

LE MEDIATEUR DE LA REPUBLIQUE
RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITES
2014

Au Président de la République



Ecouter - Conseiller - Protéger



M. N'GOLO COULIBALY

Commandeur de l'Ordre National

MEDIATEUR DE LA REPUBLIQUE



N° _____ /MR/CAB/CS-HG

Abidjan, le

à

Monsieur le Président de la République

ABIDJAN

Objet : Rapport d'activités du Médiateur

de la République au titre de l'année 2014

Excellence Monsieur le Président de la République,

Conformément à l'article 20 de la loi organique N° 2007-540 du 1^{er} Août 2007 fixant les attributions, l'organisation et le fonctionnement de l'Organe de médiation dénommé « le Médiateur de la République », j'ai l'honneur de vous présenter **le rapport d'activités de l'année 2014 du Médiateur de la République.**

N'Golo COULIBALY

Commandeur de l'Ordre National



LE LOGO TYPE DU MEDIATEUR DE LA REPUBLIQUE

DE COTE D'IVOIRE



Le logo se compose de deux éléments principaux :

- La carte de la Côte d'Ivoire
- Les trois personnages

1- La carte de la Côte d'Ivoire

La carte aux couleurs du drapeau national (orange – blanc – vert) symbolise ou représente l'espace géographique de notre pays, la Côte d'Ivoire, une et indivisible.

2- Les personnages

C'est un groupe de trois personnages dont un central qui représente le Médiateur de la République et deux personnages latéraux qui sont les parties en litige, à réconcilier.

Les bras croisés en forme d'ivoire d'éléphant appartiennent aux parties réconciliées qui s'étreignent dans l'euphorie de la paix et de la cohésion retrouvées, sous le regard bienveillant et satisfait du Médiateur de la République.

Le Médiateur de la République est représenté en blanc, couleur de pureté, de neutralité.

DEVISE : L'Institution du Médiateur de la République a pour devise :

Ecouter – Conseiller - Protéger

LE MEDIATEUR DE LA REPUBLIQUE

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITES 2014



Le Siège de l'Institution « Le Médiateur de la République »

28 BP 1006 Abidjan 28

Tél : (225) 22-44-21-68

Fax : (225) 22-44-21-44

E-mail : mediateur@aviso.ci

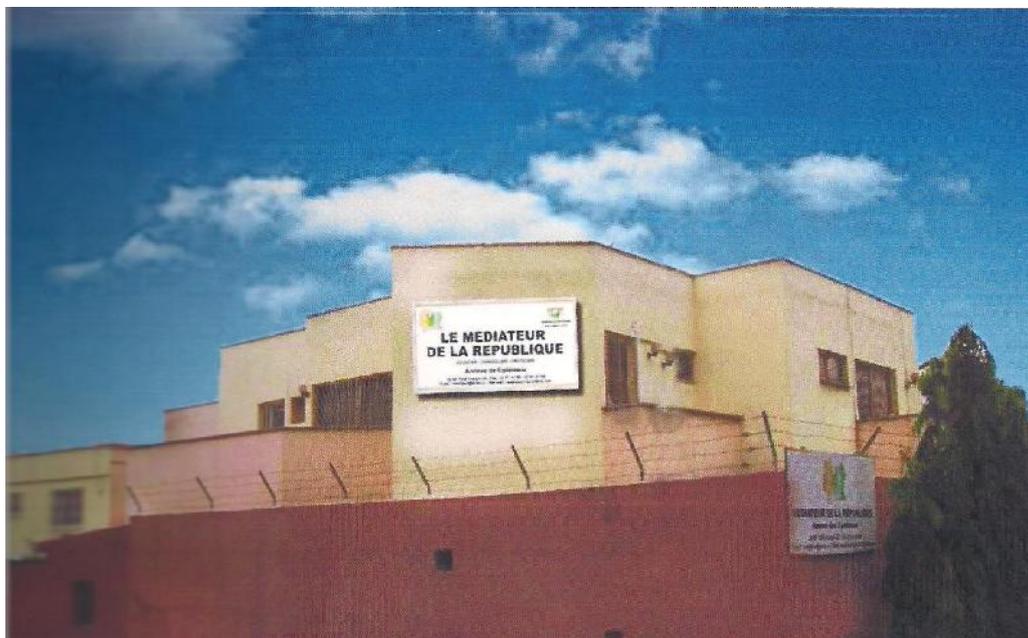
Support.contact@mediateur.ci

Site Web : www.mediateur-republique.ci

Abidjan (Côte d'Ivoire)

LE MEDIATEUR DE LA REPUBLIQUE

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITES 2014



Bâtiment annexe de l'Institution « Le Médiateur de la République »

DEUX-PLATEAUX, après l'Ecole Nationale d'Administration (ENA)

28 BP 1006 Abidjan 28

Tél : (225) 22-41-42-62/

(225) 22-41-07-09

E-mail : mediateur@aviso.ci

Support.contact@mediateur.ci

Site Web : www.mediateur-republique.ci

Abidjan (Côte d'Ivoire)

S O M M A I R E

INTRODUCTION GENERALE.....	10-14
PREMIERE PARTIE : LE THEME CENTRAL DE L'ANNEE 2014	
«Les contributions du Médiateur de la République au renforcement de la cohésion sociale ».....	15-34
I- CONTEXTE ET LA JUSTIFICATION DU CHOIX DU THEME CENTRAL	17-20
II- ETAT DE LA COHESION SOCIALE EN COTE D'IVOIRE	20-29
III-CONTRIBUTION DU MEDiateur DE LA REPUBLIQUE AU RENFORCEMENT DE LA COHESION SOCIALE.....	29-34
DEUXIEME PARTIE : LA GESTION DES RECLAMATIONS	35-70
I- ETAT DES RECLAMATIONS REÇUES ET TRAITEES	37-45
II- IDENTIFICATION ET INTERPELLATION DES MIS EN CAUSE.....	46-56
III- ETAT STATISTIQUE DES DOSSIERS DES ANNEES ANTERIEURES.....	57-58
IV- EVOLUTION DE LA SAISINE DE 2010 A 2014.....	59-64
V- QUELQUES CAS SIGNIFICATIFS DE RECLAMATIONS.....	64-68
TROISIEME PARTIE : LES AUTRES ACTIVITES DU MEDiateur DE LA REPUBLIQUE.....	71-117
I – LES ACTIVITES NATIONALES.....	72-90
II – LES ACTIVITES INTERNATIONALES	91-117
QUATRIEME PARTIE : DIFFICULTES-RECOMMANDATIONS- ET PERSPECTIVES.....	118-122
I. DIFFICULTES	119
II. RECOMMANDATIONS.....	119-120
III. PERSPECTIVES.....	120-122



INTRODUCTION GENERALE

En 20 ans environ d'existence, la médiation ivoirienne met tout en œuvre pour s'imposer dans le paysage institutionnel national.

J'ai l'agréable devoir d'adresser à Monsieur le Président de la République, le rapport d'activités de l'année 2014 de l'Institution du Médiateur de la République.

Depuis 2007, année de la promulgation de la loi organique fixant les attributions, l'organisation et le fonctionnement de l'organe de médiation dénommé « le Médiateur de la République », le Président de cette Institution n'a eu de cesse de réclamer le décret portant modalités d'application de cette loi. Le Médiateur de la République tient à marquer sa profonde satisfaction car c'est désormais chose faite. La prise de ce texte réglementaire longtemps attendu va enfin permettre à l'Institution de se doter de la plénitude des moyens nécessaires à son fonctionnement efficient.

A cet égard, il n'est pas superflu de mettre en évidence, malgré quelques réticences encore notables, l'évolution significative de la collaboration entre l'Institution du Médiateur de la République et les services de l'Administration. C'est que, grâce à des actes de vulgarisation de son rôle et de sa mission, la perception de la médiation par les usagers se transforme et révèle de plus en plus son intérêt auprès du grand public.

Le hic qui persiste et constitue une entrave gênante à l'accomplissement régulier de la mission du Médiateur de la République, ce sont les lenteurs et les absences de réponses aux

correspondances adressées aux organismes et aux personnes mis en cause dans les litiges dont je suis saisi. A ce propos, ne serait-il pas opportun d'examiner la possibilité d'amender la loi régissant le fonctionnement de l'Institution, à l'effet de la renforcer par un pouvoir d'injonction? En tout cas, depuis toujours, nous avons insisté sur cet aspect important du problème, en tenant compte du fait que de par sa position, le Médiateur joue un rôle qui le met en contact avec l'activité administrative de l'Etat et l'arsenal législatif de la Nation. C'est au regard de ces considérations qu'il convient de faire une nouvelle lecture de la loi qui régit les attributions du Médiateur de la République.

J'évoquais ci-dessus la prise du décret portant modalités d'application de la loi organique. Il va sans dire que dès lors, les Services du Médiateur de la République qui se caractérisent par la gratuité de leurs prestations, vont enregistrer un engouement certain suite à leur rapprochement des usagers induit par la création programmée de 10 Délégations de Médiation sur l'étendue du territoire national.

Demain donc, une médiation d'une autre dimension pour tous les Ivoiriens et leurs amis qui partagent leur espace géographique devra nécessairement s'établir et opérer un encrage dans la confiance de tous les usagers.

L'Etat, conscient de son rôle régalien, a procédé à la reprise parfaite de la voie qui dessert le siège de l'Institution à l'effet de faciliter son accès aux usagers dans le quartier de la Cité des Arts,



à Abidjan-Cocody. Pour leur part, mes Services ont implanté des panneaux d'indication pour mieux guider les visiteurs.

Ces mêmes dispositions ont été prises en ce qui concerne le Bureau annexe situé dans le quartier dit de l'ENA à Cocody –Deux Plateaux.

Tous ces efforts concourent à sensibiliser nos concitoyens à l'usage de l'Institution de médiation mise à leur disposition dans un esprit positif d'amélioration de la valeur cardinale qu'est la tolérance dont la pratique a l'avantage de faciliter les rapports humains.

Divers concours de circonstances n'ont pas permis au Médiateur de la République de remettre au chef de l'Etat, dans les délais prescrits, les rapports d'activités cumulés 2007-2010, ceux des années 2011, 2012 et 2013. Certes tous ces rapports font l'objet de la présente cérémonie. Mais le Médiateur de la République reste préoccupé par la nécessité du respect rigoureux de l'article 20 de la loi organique visé dans mon courrier de transmission du présent document.

D'où ma joie totale de pouvoir remettre ce jour au Président de la République, le rapport de l'année 2014 qui remplit toutes les conditions de normativité.

L'exercice 2014 a permis de constater que les Ivoiriennes et les Ivoiriens continuent de découvrir avec intérêt cet outil de notre démocratie qu'est la médiation. Cette année encore, les préoccupations exprimées se sont manifestées dans les domaines courants que sont les Affaires Judiciaires, les Affaires Générales et

Institutionnelles, les Affaires Financières, les Affaires Sociales et les Affaires Foncières. Ainsi le Médiateur de la République a été saisi de 161 dossiers de requêtes.

Sur ces 161 réclamations, 04 ont abouti à une solution définitive à la satisfaction des réclamants. Plusieurs autres réclamations sont en bonne voie.

Hormis les cas définitivement réglés, les statistiques ont pris en compte les dossiers en cours, de même que les cas d'irrecevabilité et d'incompétence. S'agissant spécifiquement du problème des dossiers en cours, il ramène à l'épineuse situation des correspondances du Médiateur de la République qui restent en souffrance dans les services destinataires mis en cause dont les réponses sont indispensables à l'instruction des dossiers. A ce propos, le Médiateur de la République est bien conscient de l'ampleur de la tâche de sensibilisation qui lui reste à accomplir.

Somme toute, je voudrais rappeler que la raison d'être du Médiateur de la République, c'est la gestion des dossiers de requêtes. Or cette mission ne peut être remplie qu'avec le concours mutuel des requérants et des mis en cause dont la coopération est d'une nécessité absolue. C'est pourquoi il en appelle avec insistance, à la bonne volonté des uns et des autres.

Pour une lecture aisée du présent rapport, je propose un plan composé de quatre grandes parties qui sont :

- Le thème central qui évoque la cohésion sociale,
- La gestion des dossiers de réclamations,

- Les autres activités du Médiateur de la République,
- Les recommandations et les perspectives.

A cela s'ajoutent, placés en fin de rapport, les documents relatifs aux tâches d'ordre général exécutées par mes Services.

N'Golo COULIBALY

Commandeur de l'Ordre National



THEME CENTRAL DE L'ANNEE :
"CONTRIBUTION DU MEDIATEUR DE LA REPUBLIQUE AU
RENFORCEMENT DE LA COHESION SOCIALE"



INTRODUCTION

Le Médiateur de la République, de par ses missions, est une sentinelle qui veille sur la bonne marche de la société. Ceci l'oblige à observer et analyser chaque année, dans le cadre de son rapport d'activités, l'évolution de la situation nationale et internationale et son impact sur l'équilibre de la société.

Pour conduire cette analyse, il va s'appuyer sur l'examen des audiences qu'il a accordé et sur l'instruction des requêtes reçues en vue de dégager le **thème central** qui lui paraît le plus pertinent pour caractériser l'année en cours.

Le thème central retenu pour l'année 2014 est intitulé **“Contribution du Médiateur de la République à la cohésion sociale”**.

Quelle est la pertinence de ce thème au regard de l'évolution de la situation internationale et nationale ?

Qu'est-ce qu'est la cohésion sociale et comment le Médiateur de la République peut-il contribuer à son renforcement (art 7 de la loi organique n° 2007-540 du 1^{er} août 2007) ?

De quels moyens dispose-t-il pour contribuer au renforcement de la cohésion sociale ?

Comment mesurer l'impact des activités 2014 du Médiateur de la République sur le renforcement de la cohésion sociale ?



Telles sont les questions auxquelles nous tenterons de répondre dans un plan articulé en trois (03) parties :

- I- Le contexte et la justification du choix du thème central
- II- L'état de la cohésion sociale en Côte d'Ivoire
- III- La contribution du Médiateur de la République au renforcement
de la cohésion sociale

Notre analyse se terminera par une conclusion générale qui résumera les réflexions menées et dégagera les perspectives d'avenir.

I- LE CONTEXTE ET LA JUSTIFICATION DU CHOIX DU THEME CENTRAL

Le choix d'un thème central obéit en partie à l'observation de la tendance principale de la situation socio-politique internationale et nationale mais aussi à l'importance de ce thème pour la préservation de la société et son positionnement dans le processus du développement économique, social et culturel mondialisé qui caractérise notre époque.

A-LES CARACTERISTIQUES DE L'ANNEE 2014 AU PLAN INTERNATIONAL ET NATIONAL

1-Au plan international

Au plan international, l'année 2014 s'est caractérisée par une situation géopolitique qui a ressemblé à une résurgence de la guerre froide entre l'Union Soviétique et le bloc des pays de l'ouest, avec à leur tête les USA. Mais comme les deux blocs ne peuvent plus s'affronter directement, à cause de l'équilibre de leurs puissances nucléaires, ils le font à travers des pays tiers. Les exemples les plus récents sont les guerres en Libye, en Irak, en Afghanistan, en Syrie, en Somalie et en Ukraine.

Parallèlement, on assiste à la recrudescence de conflits de "type nouveau" (jihadisme) nés des guerres mal conduites ou inachevées.

Ces conflits de type nouveau dont la violence est extrême, menacent la stabilité, la sécurité, la cohésion sociale et le développement durable de nombreux Etats, notamment en Afrique, au Moyen Orient, en Asie et en Amérique Latine.

Aujourd'hui, même l'Europe occidentale n'échappe plus à ce qu'on a baptisé le "terrorisme international".



2- Au plan national

L'année 2014 peut être considérée comme celle du retour progressif à la paix, la sécurité et la reprise de la croissance économique (environ 9%).

En effet, les séquelles de la crise post-électorale de 2010 se sont légèrement atténuées au cours de l'année 2014, grâce au bon fonctionnement des structures de régulation mises en place par le gouvernement pour promouvoir la réconciliation nationale et la cohésion sociale (CDVR, PNCS, Observatoire de la Solidarité et de la Cohésion Sociale, Haute Autorité pour la Bonne Gouvernance, ADDR etc.)

Parallèlement à la mise en place de ces structures, des procès ont été engagés contre les auteurs de crimes graves, dans le cadre de la lutte contre l'impunité. Dans le même temps, une grande attention a été accordée à l'apaisement du climat politique et social par :

- la libération conditionnelle de certains détenus politiques et le déblocage de leurs comptes bancaires ;
- l'encouragement au retour au pays des exilés ;
- la mise en place d'un cadre permanent de concertation et de dialogue entre le pouvoir et les partis politiques d'opposition.

B- L'IMPACT DE LA SITUATION INTERNATIONALE ET NATIONALE SUR L'ETAT DE LA COHESION SOCIALE

Il est vrai que l'année 2014 a été globalement calme, l'indice sécuritaire reste encore cependant une préoccupation et une source d'inquiétude légitime.

En effet, l'on a pu noter çà et là, notamment dans la région du sud-ouest et sur les routes du nord du pays quelques attaques d'ex-militaires isolés et de "coupeurs de routes" qui ont occasionné quelques déplacements de populations, contribuant ainsi à fragiliser la cohésion sociale dans ces zones.

Conclusion partielle

Au regard de l'analyse de la tendance principale de la situation internationale et nationale et de leur impact sur la société, le choix du thème central nous paraît justifié et opportun.

II- L'ETAT DES LIEUX DE LA COHESION SOCIALE EN CÔTE D'IVOIRE EN 2014

Dans la première partie de notre analyse, nous avons présenté le contexte et la justification du choix du thème central. Il nous faut à présent faire l'état des lieux de la cohésion sociale et pour respecter la démarche méthodologique cartésienne, il nous faut

définir au préalable les concepts que nous utiliserons tout le long de notre analyse.

A- DEFINITION DES CONCEPTS

❖ La cohésion sociale

La cohésion sociale se définit comme "une situation dans laquelle les membres d'une société entretiennent des liens sociaux, partagent les mêmes valeurs et ont le sentiment d'appartenir à une même collectivité. Elle peut être prise comme une entente harmonieuse entre les membres d'une société. Elle sous-tend les rapports de paix entre les communautés et amorce le développement de la société intégrée et régulée".

De cette définition générale, l'on peut extraire les trois notions suivantes en lien avec la cohésion sociale et qui sont aussi les **indicateurs de la cohésion sociale.**

- Le lien social
- La sociabilité
- La socialisation

❖ Le lien social

Le lien social se définit comme "l'ensemble des relations qui unissent les individus faisant partie d'un même groupe social ou d'une même société". Ce lien peut être plus ou moins fort dans le



temps et dans l'espace. On distingue deux grands types de liens sociaux :

- **Les liens sociaux horizontaux**

Ils unissent l'individu à ses groupes sociaux d'appartenance tels que la famille, la profession, la religion et la communauté.

- **Les liens sociaux verticaux**

Ils unissent l'individu à la société, tels que les liens politiques, composés des droits et des devoirs du citoyen, les liens marchands constitués des contrats et des conventions reliant par exemple le salarié consommateur au marché.

❖ **La sociabilité**

Pour atteindre l'idéal de la cohésion sociale, chaque membre de la société doit être capable de faire preuve d'un caractère de sociabilité. Cette dernière pouvant se définir comme "la capacité d'un individu ou d'un groupe à entretenir des liens sociaux avec d'autres personnes, à s'intégrer dans des réseaux sociaux".

❖ **La socialisation**

Selon le sociologue **Emile DURKHEIM**, "la socialisation est le processus par lequel un individu, tout au long de sa vie, apprend



et intériorise toutes les normes sociales et les valeurs qui vont lui permettre de définir sa propre personnalité sociale et de s'intégrer au groupe social et à la société auxquels il appartient''. La socialisation est donc nécessaire pour pouvoir vivre et s'intégrer dans la société.

B- LES INDICATEURS ET LA FONCTION SOCIALE DE LA COHESION SOCIALE

1- Origine et typologie du concept

Le concept de cohésion sociale est abordé pour la première fois par le sociologue **Emile DURKHEIM** qui en distingue deux types :

- l'une fondée sur la solidarité mécanique et
- l'autre, sur la solidarité organique.

La cohésion sociale fondée sur la solidarité mécanique est relative à l'ordre ancien où les individus adhéraient tous aux mêmes croyances, valeurs, us et coutumes.

La cohésion sociale fondée sur la solidarité organique caractérise le nouvel ordre social dans lequel nous vivons aujourd'hui.

2- Cohésion sociale et développement économique

Il est communément admis qu'il existe un lien étroit entre la croissance, le développement économique et la cohésion sociale.

En effet, les activités économiques ne peuvent se dérouler normalement que dans un climat social relativement stable. Ainsi, on n'investira pas dans un pays si l'on ne sait pas de quoi demain sera fait. Mais en même temps, la croissance et le développement déstabilisent à leur tour les relations sociales anciennes qui, à leur tour, suscitent le besoin de socialisation.

Conclusion partielle

Pour qu'il y ait cohésion sociale, il ne suffit pas que les individus aient des relations entre eux. Il faut aussi qu'ils partagent des valeurs, des normes et des croyances communes.

De même, la croissance et le développement économique ont besoin de cohésion sociale.

Enfin, la cohésion sociale a pour principale fonction sociale, d'assurer la conservation et la pérennisation de la société.

C- L'état des lieux de la cohésion sociale en 2014

La cohésion sociale est le ciment qui relie toutes les composantes de la société. Elle est la condition du "vivre ensemble" et de l'atteinte des objectifs communs et particuliers que se fixe une communauté.

La cohésion sociale évolue cependant au cours du temps et en fonction du type d'organisation sociale. Ainsi dans la Côte d'Ivoire



traditionnelle, l'organisation sociale lignagère et la solidarité familiale étaient le socle de la cohésion sociale.

En effet, les relations en descendance matrilineaire ou patrilineaire et les mariages endogamiques et exogamiques, ainsi que les règles initiatiques et les classes d'âge, constituaient le lien entre les différentes catégories sociales.

Le respect des aînés et des valeurs coutumières étaient la règle d'or à appliquer. Cette forme d'organisation sociale a donné naissance à une société relativement stable où l'on recourait, en cas de conflit, à l'arbitrage des anciens et des classes d'âge ou d'initiation.

Le règlement des différends s'opérait donc par le dialogue, la concertation et la médiation. Dans la Côte d'Ivoire coloniale, les bases sociales traditionnelles vont être ébranlées par le contact brutal avec l'organisation sociale capitaliste et assimilationniste coloniale. En effet, le mode de production économique capitaliste introduit par le colonisateur dans les colonies va entraîner un relâchement des liens communautaires et l'individualisme va alors se substituer à la solidarité et à la primauté des liens familiaux.

En outre, la cohabitation et l'acceptation naturelle entre les nationaux d'une part et entre les nationaux et les non nationaux d'autre part, qui avaient grandement contribué au



développement de l'économie coloniale, vont être mises à mal par la forte pression démographique qui va s'exercer sur les emplois et les ressources naturelles, notamment le foncier rural dans la Côte d'Ivoire indépendante.

Rappelons cependant qu'au cours des deux premières décennies de son indépendance, la Côte d'Ivoire est demeurée un pays stable et prospère, faisant d'elle une terre d'accueil pour de nombreux ressortissants des pays de la sous-région, en quête d'emplois et de liberté.

La cohésion sociale observée à cette époque était bâtie autour de plusieurs piliers dont les principaux ont été d'ordre économique, politique et sociologique.

Au plan économique, la cohésion sociale était entretenue par l'Etat à travers d'une part, une politique volontariste d'aménagement du territoire au profit des zones déshéritées et d'autre part, une redistribution des revenus, comme mécanisme d'incitation pour favoriser l'émergence d'un capital humain capable de relever les défis du développement.

Au plan politique, le charisme du **Président Félix Houphouët BOIGNY** a contribué pendant longtemps à préserver la paix et la cohésion sociale.

Au plan sociologique, malgré l'objectif affiché de destruction de la culture et de l'organisation sociale traditionnelle, les liens



communautaires et lignagers, ainsi que la solidarité familiale, ont été préservés et constituent aujourd'hui encore le socle de la cohésion sociale dans la plupart des pays africains.

Il faut cependant noter que les bases de l'équilibre social seront ébranlées par les contradictions apparues plus tard sous les effets conjugués de la récession économique des années 80, du vent de la démocratisation en Afrique à partir des années 90, du climat sociopolitique délétère et de plusieurs autres facteurs endogènes. Tous ces facteurs vont contribuer à l'effritement de la cohésion sociale qui va s'accroître avec la survenue des nombreux conflits récents.

En effet, depuis une trentaine d'années, la Côte d'Ivoire est en crise. Cette crise initialement d'ordre économique (1980), va évoluer en crise sociale, avant de dégénérer à partir de 1990 en crise politique, militaro-politique et postélectorale: en 1999 (coup d'Etat militaire), en 2000 (élections calamiteuses), en 2002 (rébellion armée) et en 2010 (crise post-électorale).

Signalons aussi les litiges récurrents entre agriculteurs et éleveurs dans le nord du pays qui restent des sources de tension dont les origines se trouvent dans la destruction des cultures par les animaux de transhumance.

A tous ces problèmes, se greffent ceux créés par les médias, notamment la presse. En effet, dans une société ivoirienne où le

niveau d'éducation des populations est encore très faible, la presse au cours des années de crises politiques a contribué à amplifier la fracture sociale par ses écrits violents.

A côté des médias, certains partis politiques et organisations de la société civile notamment "des clubs de soutien" de leaders politiques, des syndicats de travailleurs, des associations d'élèves et étudiants ainsi que des organisations religieuses se sont retrouvés au centre de la radicalisation des positions partisans au sein de la population.

Enfin la défaillance du système judiciaire, la dégradation des valeurs morales, le développement de la corruption et du sentiment d'impunité ont fragilisé les symboles et les modèles identificatoires qui devaient permettre à l'Etat de maintenir la cohésion sociale.

Conclusion partielle

Il ressort de ce qui précède que pendant de nombreuses années, le capital confiance qui a existé entre les populations vivant en Côte d'Ivoire s'est considérablement détérioré favorisant l'aggravation de la déchirure sociale.



III- LA CONTRIBUTION DU MEDIATEUR DE LA REPUBLIQUE AU RENFORCEMENT DE LA COHESION SOCIALE

Pour corriger les distorsions sociales nées des crises successives décrites plus haut, plusieurs actions ont été entreprises par les différents gouvernements successifs avec l'appui de la communauté internationale.

Quelle a été la contribution du Médiateur de la République dans le processus de renforcement de la cohésion sociale ?

A- COHESION SOCIALE ET MEDIATION

Au sens générique, le terme médiateur signifie une personne qui s'entremet entre deux ou plusieurs personnes, entre différents protagonistes pour opérer un accord ou faciliter la résolution d'un différend, en recourant au dialogue, à la persuasion et aux concessions réciproques afin qu'au terme de la médiation, la cohésion sociale soit préservée.

Si les références historiques permettent d'affirmer que la médiation institutionnelle moderne dans son principe s'est révélée en Suède en 1809 sous le règne du Roi Charles XIII, on peut affirmer aussi que la pratique de la médiation était courante dans les sociétés traditionnelles ivoiriennes.

Dans ces sociétés, la médiation était cultivée comme une valeur éthique. Elle avait également un fondement sociologique lié au



caractère communautaire de la société traditionnelle, qui faisait que tout litige entre deux membres d'une même communauté interpellait le reste du groupe qui s'attachait, toujours par le dialogue à trouver une solution propre à sauvegarder la cohésion sociale. Dès leur plus jeune âge, les jeunes étaient formés à l'acceptation de la médiation comme une obligation sociale.

B- LA PRESERVATION ET LE RENFORCEMENT DE LA COHESION SOCIALE COMME L'UNE DES MISSIONS DU MEDiateUR DE LA REPUBLIQUE

Les articles 7 et 8 de la loi organique n° 2007-540 du 1^{er} août 2007 constituent le fondement légal de l'intervention du Médiateur de République en matière de cohésion sociale.

L'article 7 stipule que le Médiateur de la République a, entre autre, pour rôle d'aider au renforcement de la cohésion sociale.

L'article 8 quant à lui précise que le Médiateur de la République peut, à la requête du Président de la République, contribuer à toute action de conciliation entre l'administration publique et les organisations sociales et professionnelles.

C- LES MOYENS D'ACTION DU MEDiateUR DE LA REPUBLIQUE POUR PRESERVER ET RENFORCER LA COHESION SOCIALE

Pour préserver et renforcer la cohésion sociale, le Médiateur de la République dispose de trois moyens principaux :

1- Son charisme et sa personnalité propre.

Les Médiateurs de la République sont choisis parmi les personnalités connues pour leur droiture, leur honnêteté, leur générosité et leur perspicacité.

2- Les audiences du Médiateur de la république

Au cours de l'année 2014, le Médiateur de la République a accordé 245 audiences à des personnes morales (37), personnes physiques (149) et à des collectifs et syndicats (59). Le nombre d'audiences accordées est donc en croissance par rapport à l'année 2013 qui a enregistré 128 audiences traduisant ainsi la part du Médiateur de la République dans l'écoute et le conseil aux populations, toute chose qui contribue à apaiser les cœurs et à rétablir la communication entre les protagonistes des conflits.

3-L'instruction des requêtes

Le Médiateur de la République a pour mission essentielle le règlement des litiges à travers le traitement des requêtes émanant des usagers, lorsque celles-ci entrent dans son champ de compétence. Ces requêtes qu'il instruit avec l'appui de ses collaborateurs sont reçues au siège et dans les délégations régionales.



Au titre de l'année 2014, le Médiateur de la république a reçu cent soixante et un (161) nouveaux dossiers dont cinquante et un (51) dans le cadre des "audiences foraines" répartis comme suit :

- Siège de l'Institution: 107 dossiers
- Région des Lagunes 1: 02 dossiers
- Région du Zanzan : 01 dossier
- Audiences foraines: 51 dossiers

Soit au total **161 dossiers**.

Ces 161 dossiers couvrent les sept (07) domaines suivants de la vie sociale :

- Affaires générales et institutionnelles: 23
- Affaires économiques et financiers: 30
- Affaires sociales: 45
- Affaires du foncier et de l'urbanisme: 36
- Affaires des collectivités territoriales: 11
- Affaires judiciaires: 14
- Autres demandes: 02.

L'analyse des dossiers de réclamations révèle que les affaires sociales ont constitué au cours de l'année 2014, les préoccupations les plus nombreuses qu'il faut lier à la sortie de crise que connaît notre pays.

En effet, outre les nombreuses requêtes en dédommagement émanant des victimes de la crise socio-politique, il faut noter la rupture de contrat liée à la crise économique dont la conséquence la plus visible est le chômage.

On notera également qu'au cours de l'année 2014, les conflits fonciers occupent encore une place importante dans les cas de saisines du Médiateur de la République. Faut-il rappeler que l'une des causes principales de la crise ivoirienne est la question foncière dont la résolution à terme peut conduire à la cohésion sociale.

Au regard de l'état de traitement des dossiers reçus en 2014, l'on peut noter que la contribution du Médiateur de la République à la cohésion sociale, mesurée en terme d'affaires réussies (04), reste encore très faible.

Par ailleurs, sur les 161 dossiers reçus, 142 étaient encore en cours d'instruction à la fin de l'année 2014 soit 90 %. Pour la plupart de ces dossiers, les réactions des mis en cause tardent à parvenir au Médiateur de la République qui du même coup manque d'efficacité par défaut.

C'est pourquoi, le renforcement du **pouvoir d'injonction** du Médiateur de la République nous apparaît comme la recommandation la plus forte à faire pour renforcer la loi organique fixant les attributions, l'organisation et le fonctionnement du Médiateur de la République.

CONCLUSION

Le contexte international et national ainsi que les caractéristiques de l'année 2014 nous ont paru opportuns pour justifier le choix du

thème central intitulé **« la contribution du Médiateur de la République au renforcement de la cohésion sociale »**.

Par ailleurs, la cohésion sociale apparaît comme l'une des conditions essentielles du retour à la paix et au développement économique et social. Tous les efforts doivent donc être faits pour atteindre cet objectif. Le Médiateur de la République, à travers les audiences qu'il accorde aux différents groupes socio-professionnels et les requêtes qu'il instruit contribue largement au renforcement de la cohésion sociale mais son action est encore freinée par le manque de réaction des entités incriminées, toute chose qui retarde sa médiation dans la résolution des conflits qui fragilisent la cohésion sociale fortement ébranlée déjà par la longue crise qu'a traversé la Côte d'Ivoire au cours des trente (30) dernières années.

Pour plus d'efficacité du Médiateur de la République, un renforcement de son texte fondateur nous paraît indispensable.



LA GESTION DES RECLAMATIONS



INTRODUCTION

Le Médiateur de la République a pour mission essentielle le règlement des litiges à travers le traitement des requêtes émanant des usagers, lorsque celles-ci entrent dans son champ de compétence.

Ces requêtes qu'il instruit avec l'appui de ses collaborateurs, sont reçues au siège de l'Institution et dans les délégations régionales.

Lorsque le Médiateur de la République estime que les faits rapportés appellent une réaction de sa part, il intervient auprès des mis en cause par des rencontres directes ou des échanges épistolaires afin de trouver une solution amiable au différend.

Cette rubrique qui vise à rendre compte de la gestion des réclamations au cours de l'année 2014, va être axée sur les points suivants :

- état des dossiers reçus et traités ;
- identification et interpellation des mis en cause ;
- état statistique des dossiers des années antérieures ;
- évolution de la saisine de l'institution de médiation ivoirienne ;
- quelques cas significatifs de réclamations.



I- ETAT DES RECLAMATIONS RECUES ET TRAITEES EN 2014

Le Médiateur de la République a reçu cent soixante et un (161) nouveaux dossiers en 2014 dont cent sept (107) au siège, deux (02) à la délégation régionale des Lagunes 1, un (01) à la délégation du Zanzan et cinquante et un (51) au cours des audiences foraines.

Cette partie permettra de présenter :

- les statistiques des dossiers reçus en 2014 ;
- la répartition des réclamations selon le statut des requérants ;
- la répartition des réclamations selon le genre.

A- STATISTIQUES DES DOSSIERS REÇUS EN 2014

Ces statistiques seront présentées par domaines, selon le lieu d'enrôlement, et selon l'état de traitement des dossiers.

1- Répartition des réclamations par domaine

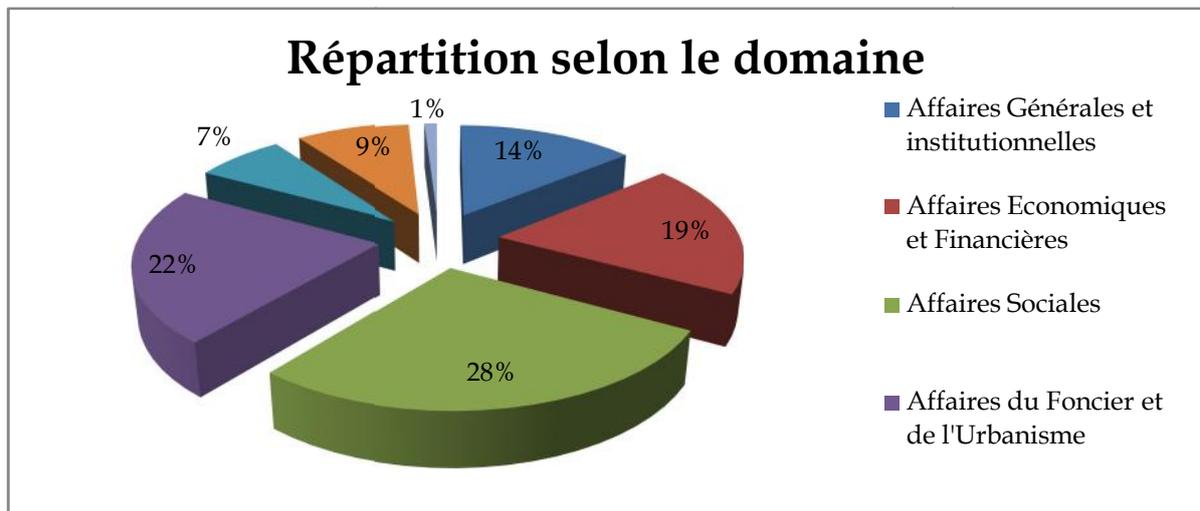
Les cent soixante et un (161) dossiers de l'année 2014 sont répartis en sept (07) grands domaines selon le tableau ci-dessous.

1-1- Dossiers reçus en 2014

Tableau 1

DOMAINES	ANNEE	POURCENTAGE
	2014	%
Affaires Générales et Institutionnelles	23	14%
Affaires Economiques et Financières	30	19%
Affaires Sociales	45	28%
Affaires du Foncier et de l'Urbanisme	36	22%
Affaires des Collectivités Territoriales	11	7%
Affaires Judiciaires	14	9%
Autres Demandes	02	1%
Total	161	100%

Graphique 1



Commentaire

L'examen des tableaux et graphiques ci-dessus révèle que les affaires sociales ont constitué au cours de l'année 2014, les cas de saisine les plus récurrents.

En effet, outre les nombreuses requêtes en dédommagement émanant des victimes de la crise sociopolitique, il y a lieu de noter l'enregistrement de plusieurs réclamations liées à la rupture de contrats de travail.

Quant aux conflits fonciers, ils occupent toujours une place importante dans les cas de saisine de l'Organe de Médiation.

1-2- Dossiers reçus lors des audiences foraines de 2014

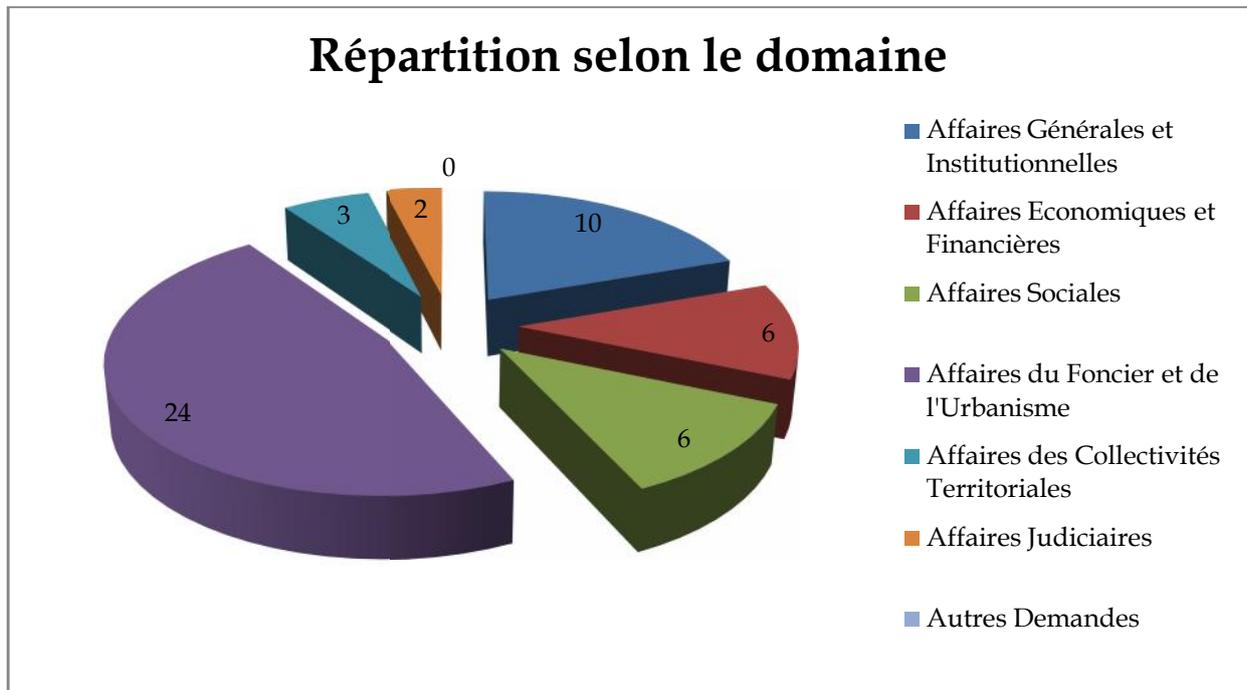
Le tableau ci-dessous fait état de la répartition des dossiers reçus au cours des audiences foraines, par domaine.

Tableau 2

DOMAINE	ABOISSO	AGBOVILLE	ADZOPE	TOTAL
Affaires Générales et Institutionnelles	3	7	0	10
Affaires Economiques et Financières	1	4	1	6
Affaires Sociales	1	3	2	6
Affaires du Foncier et de l'Urbanisme	5	13	6	24
Affaires des Collectivités Territoriales	0	2	1	3
Affaires Judiciaires	0	2	0	2
Autres Demandes	0	0	0	0
Total	10	31	10	51



Graphique 2



Commentaire

Il est à noter qu'au cours des audiences foraines de l'année 2014, les affaires du foncier et de l'urbanisme occupent une place importante avec vingt quatre (24) réclamations sur cinquante et un (51) dossiers reçus.

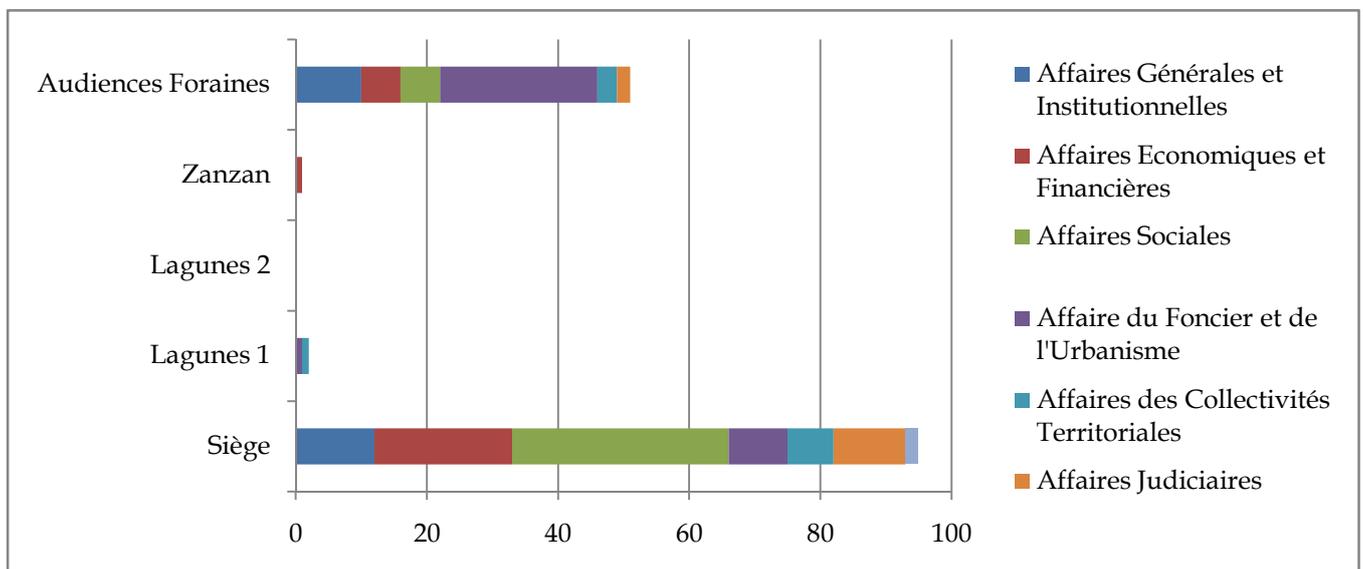
Les affaires générales et institutionnelles viennent en deuxième position avec dix (10) des plaintes relatives en partie, aux problèmes de chefferie.

2- Répartition des dossiers reçus en 2014 selon le lieu d'enrôlement

Tableau 3

DOMAINE	SIEGE	LAGUNES 1	LAGUNES 2	ZANZAN	AUDIENCES FORAINES	TOTAL
Affaires Générales et Institutionnelles	13	0	0	0	10	23
Aff. Economiques et Financières	23	0	0	1	6	30
Affaires Sociales	39	0	0	0	6	45
Affaire du Foncier et de l'Urbanisme	11	1	0	0	24	36
Affaires des Collectivités Territoriales	7	1	0	0	3	11
Affaires Judiciaires	12	0	0	0	2	14
Autres Demandes	2	0	0	0	0	2
Total	107	2	00	1	51	161

Graphique 3



Commentaire

Au cours de l'année 2014, le siège a reçu une grande partie des réclamations avec quatre vingt-quinze (95) dossiers. Il est suivi par les audiences foraines qui ont enregistré cinquante et une (51) requêtes, tandis-que la Région des Lagunes 1 et la Délégation du Zanzan ont enregistré respectivement deux (02) et un (01) dossiers de réclamations. Quant à la Région des Lagunes 2, elle n'a enregistré aucune réclamation.

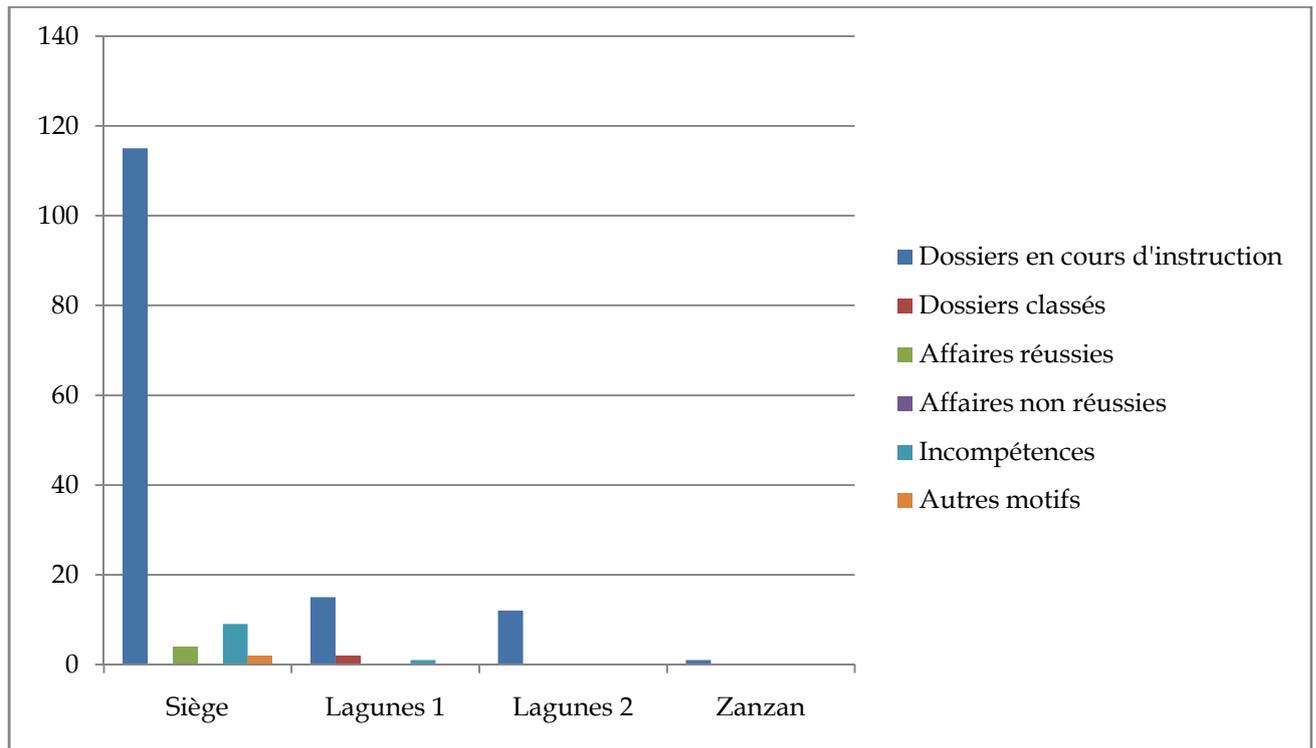
3- Etat de traitement des dossiers reçus en 2014

Tableau 4

Lieux d'instruction	Dossiers en cours d'instruction	Dossiers classés	Affaires réussies	Dossiers clos			TOTAL
				Affaires non réussies	Incompétences	Autres motifs	
Siège	115	00	04	00	09	02	130
Lagunes 1	15	02	00	00	01	00	18
Lagunes 2	12	00	00	00	00	00	12
Zanzan	01	0	0	0	0	0	01
Total	143	02	04	00	10	02	161



Graphique 4



Commentaire

Sur les cent soixante et un (161) dossiers reçus en 2014, cent quarante trois (143) soit 89 % sont restés ouverts au 31 décembre 2014. Ces dossiers sont en cours d'instruction, soit en attente de réactions des mis en cause, soit en attente de pièces justificatives complémentaires.

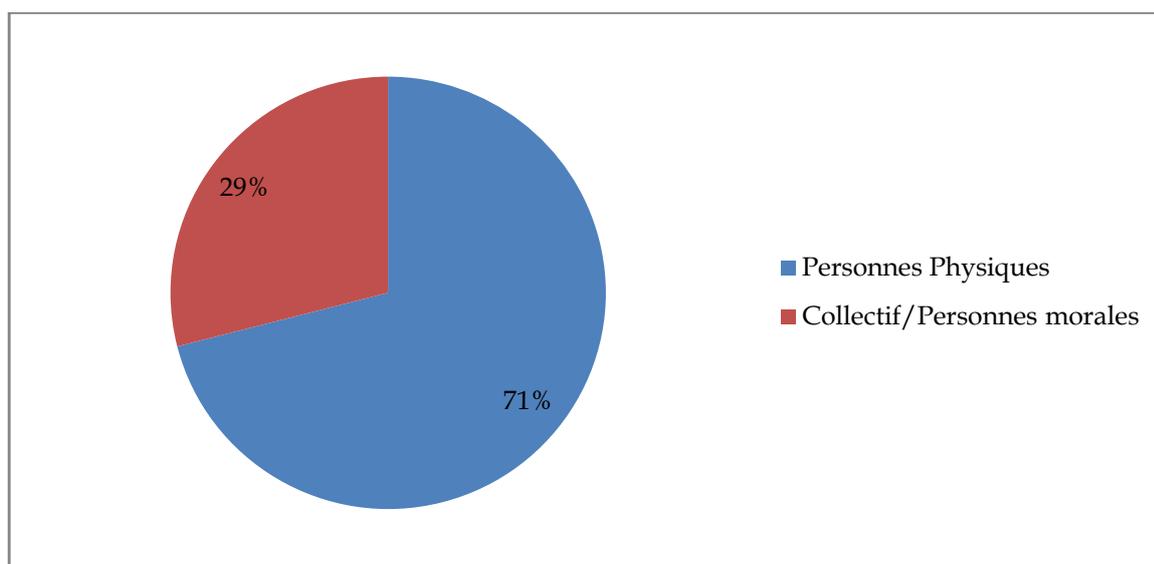


B- REPARTITION DES RECLAMATIONS SELON LE STATUT DES REQUERANTS

Tableau 5

ANNEE 2014		
STATUT	NOMBRE	POURCENTAGE
Personnes Physiques	115	71%
Collectif/Personnes morales	46	29%
TOTAL	161	100 %

Graphique 5



Commentaire

La saisine du Médiateur de la République émane plus des personnes physiques avec 71% que des collectifs ou personnes morales dont le taux se limite à 29%.

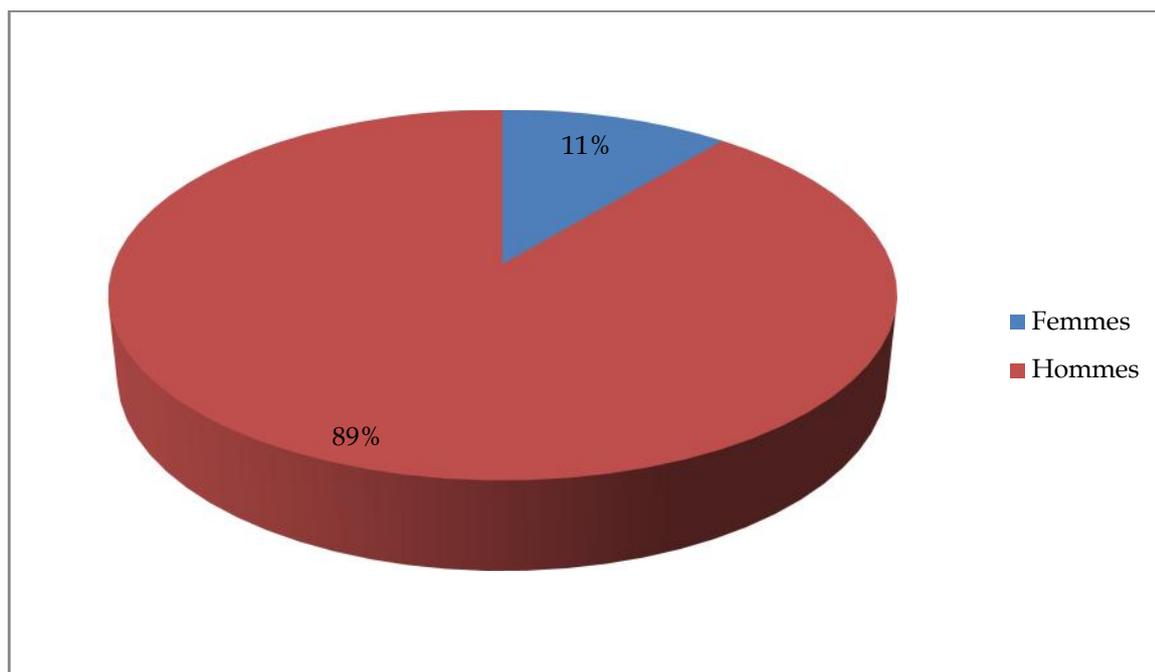


C- REPARTITION DES RECLAMATIONS SELON LE GENRE

Tableau 6

GENRE		ANNEE	
		2014	
Genre	Nombre	Pourcentage (%)	
Femmes	13	11%	
Hommes	102	89%	
TOTAL	115	100%	

Graphique 6



Commentaire

La majeure partie des réclamations de l'année 2014 a été formulée par les hommes avec 89% contre 11% pour les femmes. Ces taux sont identiques à ceux enregistrés l'année dernière.

II-IDENTIFICATION ET INTERPELLATION DES MIS EN CAUSE

A- IDENTIFICATION DES PERSONNES MISES EN CAUSE

Tableau 7

N° Ordre	STRUCTURES OU PERSONNES MISES EN CAUSE	Année 2014
01	L'Etat de Côte d'Ivoire	02
02	L'Etat Français	01
03	La Présidence de la République	03
04	L'Assemblée Nationale	01
05	Le Conseil Economique et Social	01
06	La Commission Dialogue Vérité et Réconciliation (CDVR)	01
07	Le Ministère d'Etat, Ministère de l'Intérieur et de la Sécurité	11
08	Le Ministère chargé de l'Economie et des Finances	02
09	Le Ministère de Fonction Publique et de la Réforme Administrative	10
10	Le Ministère de l'Enseignement Supérieur	01
11	Le Ministère de l'Education Nationale et de l'Enseignement Technique	02
12	Le Ministère chargé de la Défense	01
13	Le Ministère de la Santé et de la lutte contre le sida	02
14	Le Ministère des Infrastructures Economiques	01
15	Le Ministère de l'Agriculture	02
16	Le Ministère des Ressources Animales (La délégation Régionale d'Aboisso)	01



17	Le Ministère de la Construction et de l'Urbanisme	08
18	Le Ministère de l'Environnement et de la Salubrité	01
19	Le Ministère de la Justice	01
20	Le Ministère des Eaux et Forêts	01
21	Le Ministère de la Solidarité, de la Famille de la Femme et de l'Enfant	02
22	Le Ministère du Tourisme	01
23	L'Ambassade de la Côte d'Ivoire à Bruxelles	01
24	Les Forces Républicaines de C.I (FRCI)	03
25	La Préfecture de la Région de l'Agnéby-Tiassa	03
26	Le District Autonome d'Abidjan	01
27	Le District Autonome de Yamoussoukro	01
28	La Sous-Préfecture de Yassap 1	01
29	La Mairie de la Commune de Koumassi	01
30	La Mairie de la Commune de Yopougon	01
31	La Mairie de la Commune d'Abobo	01
32	La Mairie de la Commune d'Adjamé	01
33	La Mairie de la Commune d'Agboville	02
34	La Mairie de la Commune d'Adzopé	01
35	La Mairie de la Commune d'Attécoubé	01
36	La Mairie de la Commune de Tiémélékro S/P M'Batto	01
37	Le Village de Songon-Agban	01
38	La Communauté Villageoise de Locodjro	02



39	La Communauté Villageoise de Kotoka	01
40	La Communauté d'Aboisso-Comoé	01
41	La Communauté Lobi d'Aboisso	01
42	Le Village de M'Pody	01
43	Le Village d'Adramé	01
44	Le Chef et la Notabilité de Seguié	01
45	La Chefferie d'Aboisso	01
46	L'Université Félix Houphouët Boigny d'Abidjan	01
47	L'Ecole Normale Supérieure (ENS)	01
48	La Direction Générale des Impôts	02
49	La Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité Publique	02
50	La Direction Générale du Port Autonome d'Abidjan (PAA)	01
51	La Direction Générale de l'Office National de l'Identification (ONI)	03
52	La Direction Générale de l'INP-HB	01
53	La Direction Générale de Côte d'Ivoire-Télécommunication (CI-Telecom)	01
54	La Direction Financière de la Poste de Côte d'Ivoire	01
55	La Direction Générale de la SICOGI	02
56	La Direction Générale de la Solde	01
57	La Direction du Reboisement et du Cadastre Forestier	01
58	La Caisse Générale de Retraite des Agents de l'Etat (CGRAE)	04
59	La Caisse Nationale de Prévoyance Sociale (CNPS)	03
60	La Caisse d'Epargne de la Poste	01



61	La Compagnie Ivoirienne d'Electricité (CIE)	01
62	Le CEPICI	01
63	La SODEMI	01
64	La SODEFOR	01
65	La SOGEPIE	01
66	La Société Immobilière SOPHIA	01
67	La Société BATIM-CI	01
68	L'EX - SICF	03
69	L'EX - SONATT	01
70	L'Office National de l'Eau Potable (ONEP)	01
71	L'ANADER	01
72	La LIDHO	01
73	La Mutuelle de Santé des Agents du CNRA (MUSA CNRA)	01
74	La MACI	01
75	La Compagnie d'Assurance SAFA	01
76	La Compagnie d'Assurance Colina Africa-Vie	01
77	La Compagnie Euro-Africaine d'Assurance (CEA)	01
78	L'Atlantique Assurance	01
79	La Société NSA (Nouvelle Scierie d'Adzopé)	01
80	La Société Sud-Comoé Caoutchouc	01
81	La Société Yara-CI	01
82	Les Administrateurs du Collège Saint Joseph d'Abobo	01



83	L'Union du Fleuve Mano	01
84	L'Eglise Baptiste Œuvres et Missions	01
85	L'Eglise Catholique Saint-Luc	01
86	La SOGB	01
87	La Société BIP-SUN Sécurité	01
88	Le Cabinet Topographique PAN (CTP)	01
89	La SIGES-SA	01
90	Les Syndicats et Collectifs	06
91	Les Personnes Physiques	26

B- INTERPELLATIONS ET REACTIONS DES MIS EN CAUSE

Tableau 8

N° Ord.	STRUCTURES OU PERSONNES MISES EN CAUSE	Nombre de fois interpellé par le Médiateur de la République	Nombre de réactions obtenues	Pourcentage (%)
01	L'Etat de Côte d'Ivoire	02	01	50%
02	L'Etat Français	01	00	0%
03	La Présidence de la République	02	01	50%
04	L'Assemblée Nationale	02	00	0%
05	Le Conseil Economique et Social	01	01	100%
06	La CDVR	01	00	0%
07	Le Ministère d'Etat, Ministère de	12	01	8%



	l'Intérieur et de la Sécurité			
08	Le Ministère Chargé de l'Economie et des Finances	02	00	0%
09	Le Ministère de Fonction Publique et de la Réforme Administrative	10	02	5%
10	Le Ministère de l'Enseignement Supérieur	02	00	0%
11	Le Ministère de l'Education Nationale et de l'Enseignement Technique	03	00	0%
12	Le Ministère chargé de la Défense	02	00	0%
13	Le Ministère de la Santé et de la lutte contre le sida	02	00	0%
14	Le Ministère des Infrastructures Economiques	01	01	100%
15	Le Ministère de l'Agriculture	03	02	66%
16	Le Ministère des Ressources Animales (La délégation Régionale d'Aboisso)	01	00	0%
17	Le Ministère de la Construction et de l'Urbanisme	07	01	14%
18	Le Ministère de l'Environnement et de la Salubrité	01	01	100%
19	Le Ministère de la Justice	01	01	100%
20	Le Ministère des Eaux et Forêts	01	01	100%
21	Le Ministère de la Solidarité de la Famille, de la Femme et de l'Enfant	01	00	0%



22	Le Ministère du Tourisme	01	01	100%
23	L'Ambassade de Côte d'Ivoire à Bruxelles	02	02	100%
24	Les Forces Républicaines de C.I (FRCI)	03	00	0%
25	La Préfecture de la Région de l'Agnéby-Tiassa	03	00	0%
26	Le District Autonome d'Abidjan	01	00	0%
27	Le District Autonome de Yamoussoukro	01	00	0%
28	La Sous-Préfecture de Yassap 1	02	02	100%
29	La Mairie de Koumassi	01	00	0%
30	La Mairie de la Commune de Yopougon	01	00	0%
31	La Mairie de la Commune d'Abobo	01	00	0%
32	La Mairie de la Commune d'Adjamé	01	00	0%
33	La Mairie de la Commune d'Agboville	01	00	0%
34	La Mairie de la Commune d'Adzopé	01	00	0%
35	La Mairie de la Commune d'Attécoubé	01	00	0%
36	La Mairie de la Commune de Tiémélékro S/P M'Batto	01	00	0%
37	Le Village de Songon-Agban	01	00	0%
38	La Communauté Villageoise de Locodjro	02	01	50%



39	La Communauté Villageoise de Kotoka	01	00	0%
40	La Communauté d'Aboisso-Comoé	01	00	0%
41	La Communauté Lobi d'Aboisso	01	00	0%
42	Le Village de M'Pody	01	00	0%
43	Le Village d'Adramé	01	00	0%
44	Le Chef et la Notabilité de Seguié	02	02	100%
45	La Chefferie d'Aboisso	01	00	0%
46	L'Université Félix Houphouët Boigny d'Abidjan	01	00	0%
47	L'Ecole Normale Supérieure (ENS)	01	01	100%
48	La Direction Générale des Impôts	03	00	0%
49	La Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité Publique	03	00	0%
50	La Direction Générale du Port Autonome d'Abidjan (PAA)	01	00	0%
51	La Direction Générale de l'Office Nationale de l'Identification (ONI)	03	01	33%
52	La Direction Générale de l'INP-HB	01	00	0%
53	La Direction Générale de Côte d'Ivoire Télécommunication	01	00	0%
54	La Direction Financière de la Poste de Côte d'Ivoire	01	00	0%
55	La Direction Générale de la SICOGL	03	00	0%



56	La Direction Générale de la Solde	02	00	0%
57	La Direction du Reboisement et du Cadastre Forestier	01	00	0%
58	La Caisse Générale de retraite des Agents de l'Etat (CGRAE)	04	01	25%
59	La Caisse Nationale de Prévoyance Sociale (CNPS)	03	00	0%
60	La Caisse d'Epargne de la Poste	01	00	0%
61	La Compagnie Ivoirienne d'Electricité (CIE)	01	00	0%
62	Le CEPICI	01	00	0%
63	La SODEMI	01	00	0%
64	La SODEFOR	01	01	100%
65	La SOGEPIE	02	02	100%
66	La Société Immobilière SOPHIA	01	00	0%
67	La Société BATIM-CI	01	00	0%
68	L'EX - SICF	03	00	0%
69	L'EX - SONATT	02	00	0%
70	L'Office National de l'Eau Potable (ONEP)	01	00	0%
71	L'ANADER	01	00	0%
72	La LIDHO	02	01	50%
73	La Mutuelle de Santé des Agents du CNRA (MUSA CNRA)	01	01	100%



74	La MACI	01	01	100%
75	La Compagnie d'Assurance SAFA	01	01	100%
76	La Compagnie d'Assurance Colina Africa-Vie	01	00	0%
77	La Compagnie Euro-Africaine d'Assurance (CEA)	01	00	0%
78	L'Atlantique Assurance	01	01	100%
79	La Société NSA (Nouvelle Scierie d'Adzopé)	01	00	0%
80	La Société Sud-Comoé Caoutchouc	01	00	0%
81	La Société Yara-CI	01	00	0%
82	Les Administrateurs du Collège Saint Joseph d'Abobo	01	00	0%
83	L'Union du Fleuve Mano	01	00	0%
84	L'Eglise Baptiste œuvres et Missions	04	04	100%
85	L'Eglise Catholique Saint-Luc	01	01	100%
86	La SOGB	01	01	100%
87	La Société BIP Sun Sécurité	01	01	100%
88	Le Cabinet Topographique PAN (CTP)	01	00	0%
89	La SIGES-SA	02	00	0%
90	Les Syndicats et Collectifs	01	01	100%
91	Les Personnes Physiques	26	03	12%



Commentaire

La majeure partie des mis en cause ne répond pas aux courriers de demande d'avis formulés par le Médiateur de la République. Cela peut s'expliquer d'une part, par la méconnaissance des textes et loi qui régissent l'Institution et d'autre part, par leur refus de collaborer. Cette situation nécessite un pouvoir d'injonction à accorder au Médiateur de la République.

III- ETAT STATISTIQUE DES DOSSIERS DES ANNEES ANTERIEURES

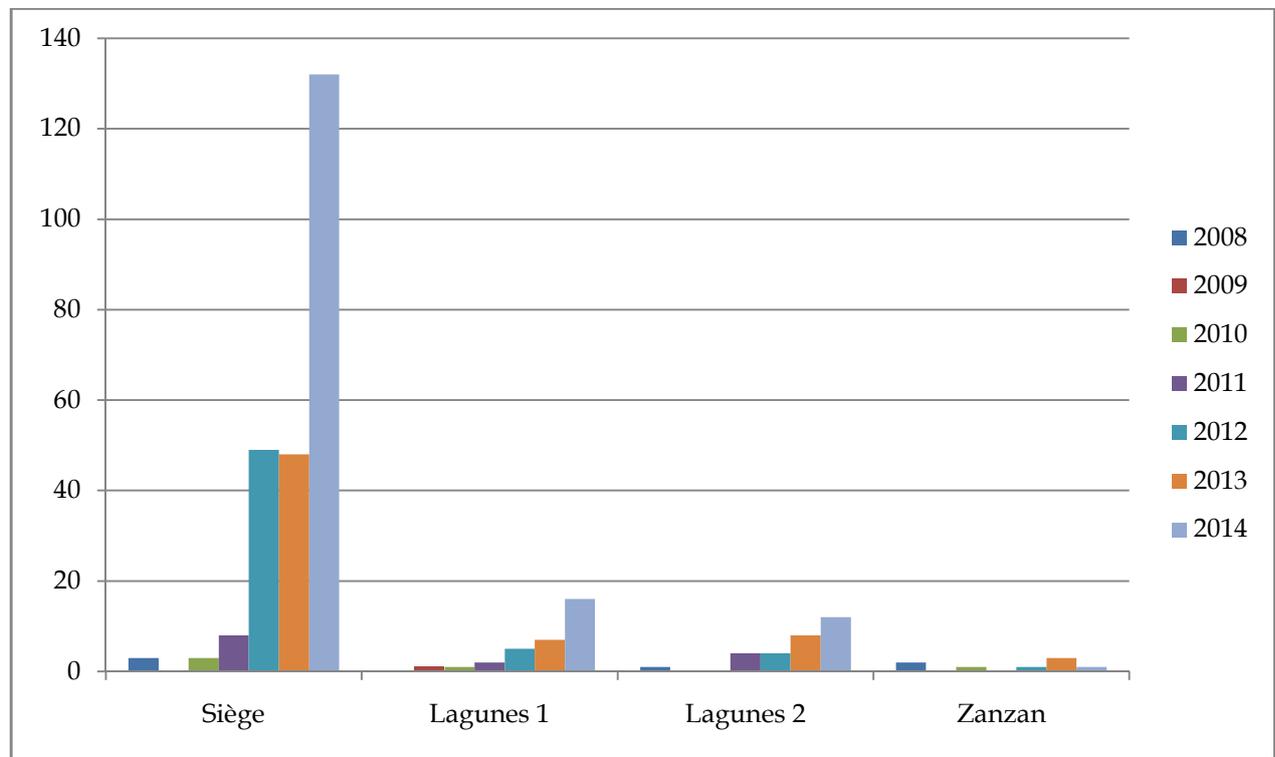
A- SITUATION DES DOSSIERS DES ANNEES ANTERIEURES RESTES OUVERTS AU 31 DECEMBRE 2014

Tableau 9

Lieux d'instruction	Année 2008	Année 2009	Année 2010	Année 2011	Année 2012	Année 2013	Année 2014	Total
Siège	03	00	03	08	49	48	132	243
Délégation Lagunes 1	00	01	01	02	05	07	16	32
Délégation Lagunes 2	01	00	00	04	04	08	12	29
Délégation du Zanzan	02		01		01	03	01	08
TOTAL	06	01	05	14	51	60	161	312



Graphique 9



Commentaire

Plus d'une centaine de dossiers des années antérieures est restée ouverte au 31 décembre 2014. Ainsi, le nombre des dossiers à instruire a sensiblement augmenté au cours de l'année écoulée. Le Siège a instruit deux cent quarante-trois (243) dossiers, les délégations régionales quant à elles se sont vues attribuer soixante et neuf (69) dossiers de réclamation.

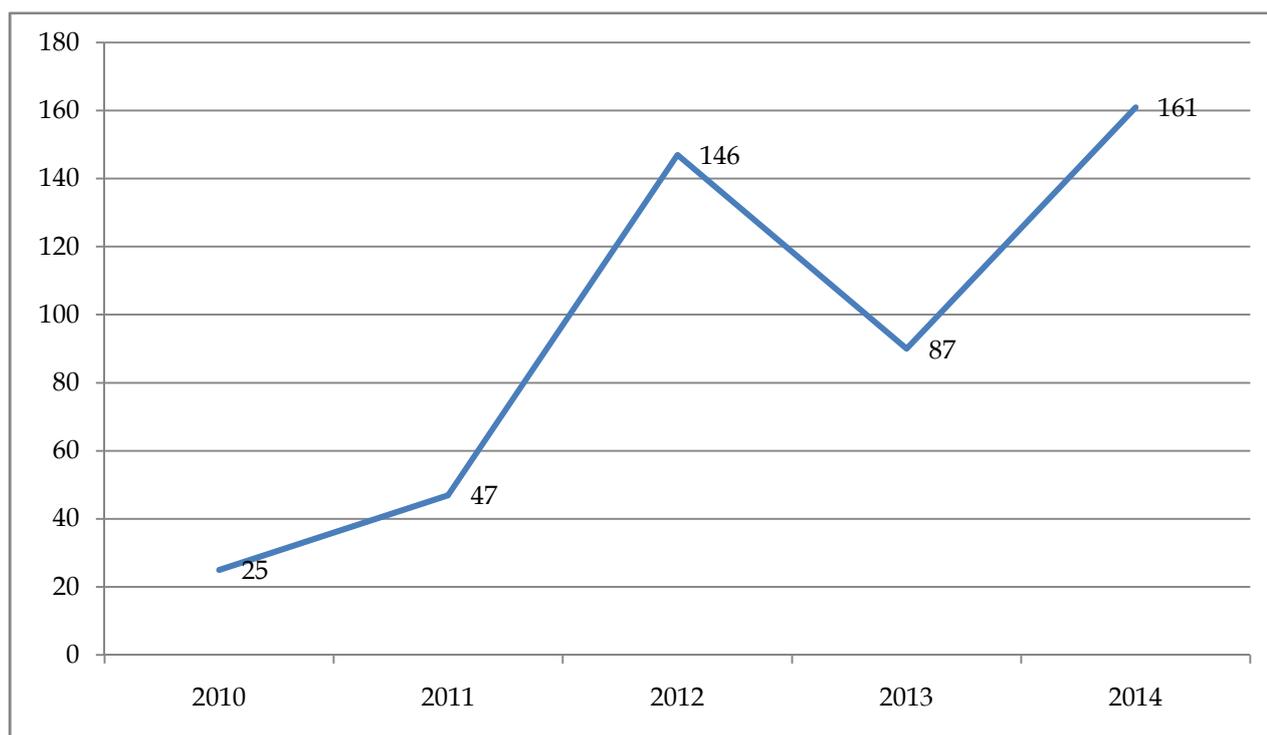


IV- EVOLUTION DE LA SAISINE DE 2010 A 2014

Tableau 10

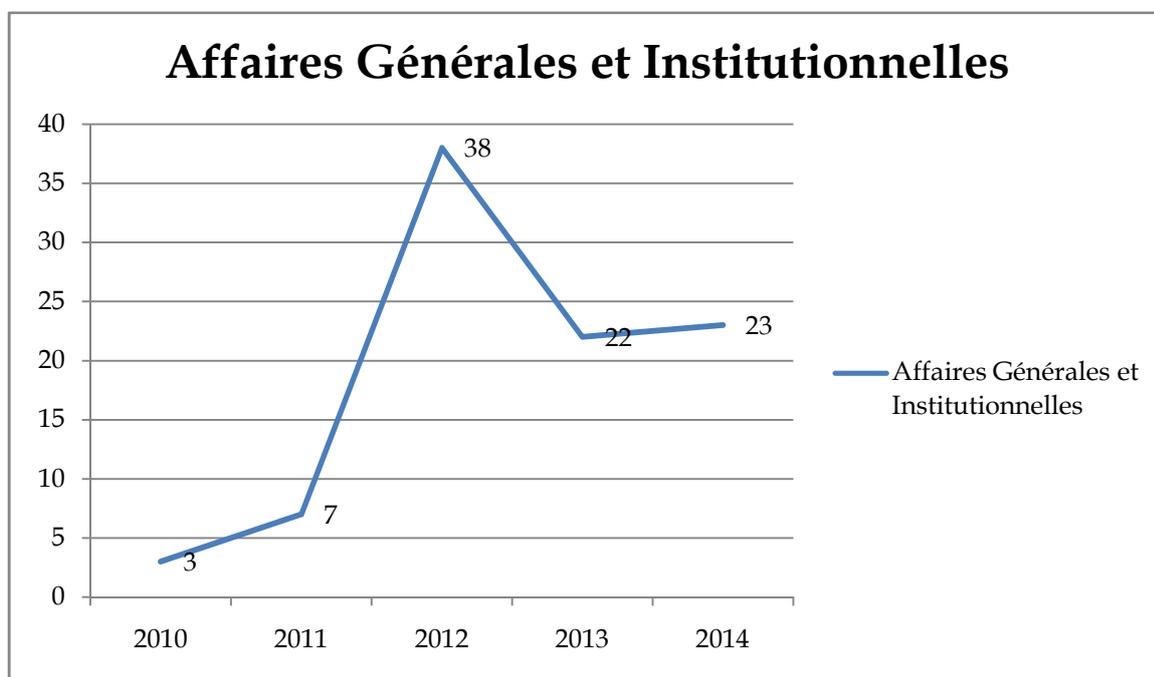
Domaines d'instruction								Total
Année de création	Affaires Générales et Institutionnelles	Affaires Economiques et Financières	Affaires Sociales	Affaires du Foncier et de l'Urbanisme	Affaires des collectivités Territoriales	Affaires Judiciaires	Autres Demandes	
2010	3	1	8	5	0	7	1	25
2011	7	12	14	10	0	1	3	47
2012	38	38	28	19	9	13	2	146
2013	22	25	18	13	6	3	2	87
2014	23	30	45	36	11	14	2	161
Total	93	106	113	83	26	38	10	466

Graphique 10 : Evolution générale de 2010 à 2014

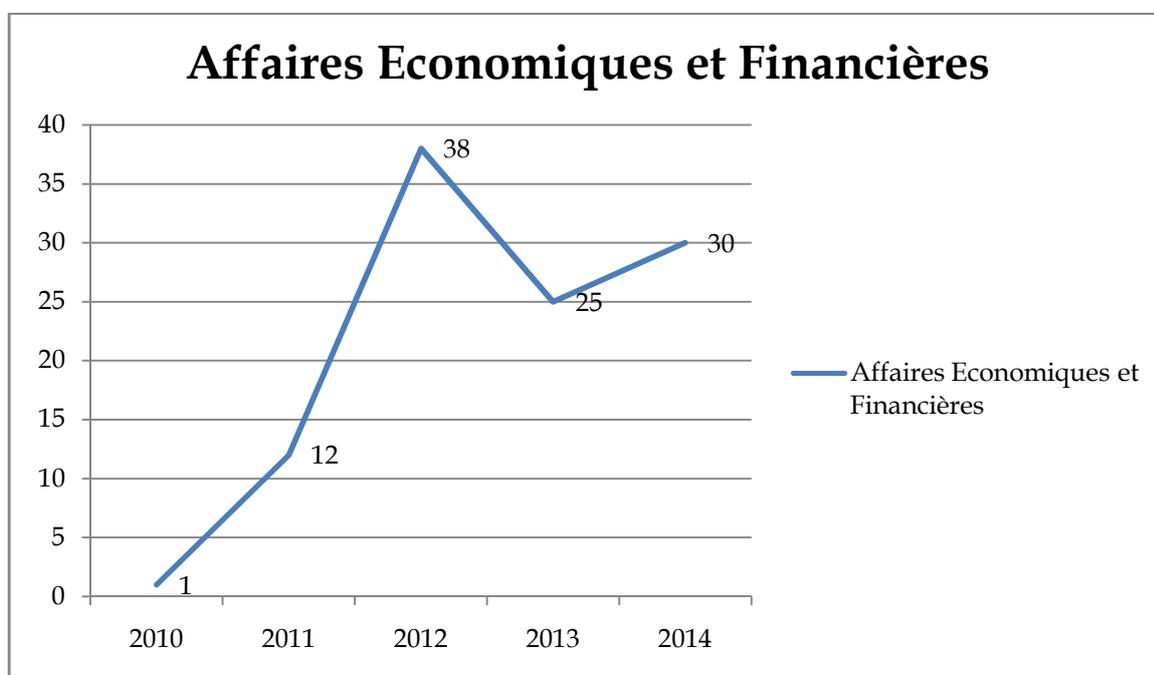


Représentation graphique des évolutions par domaine

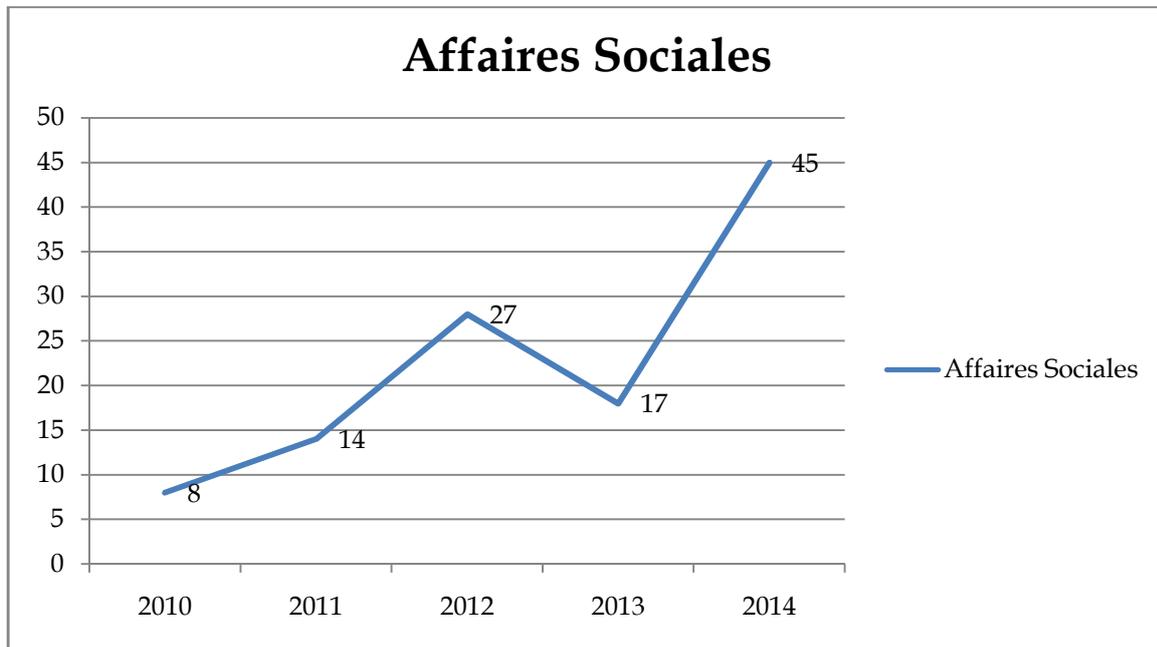
Graphique 11



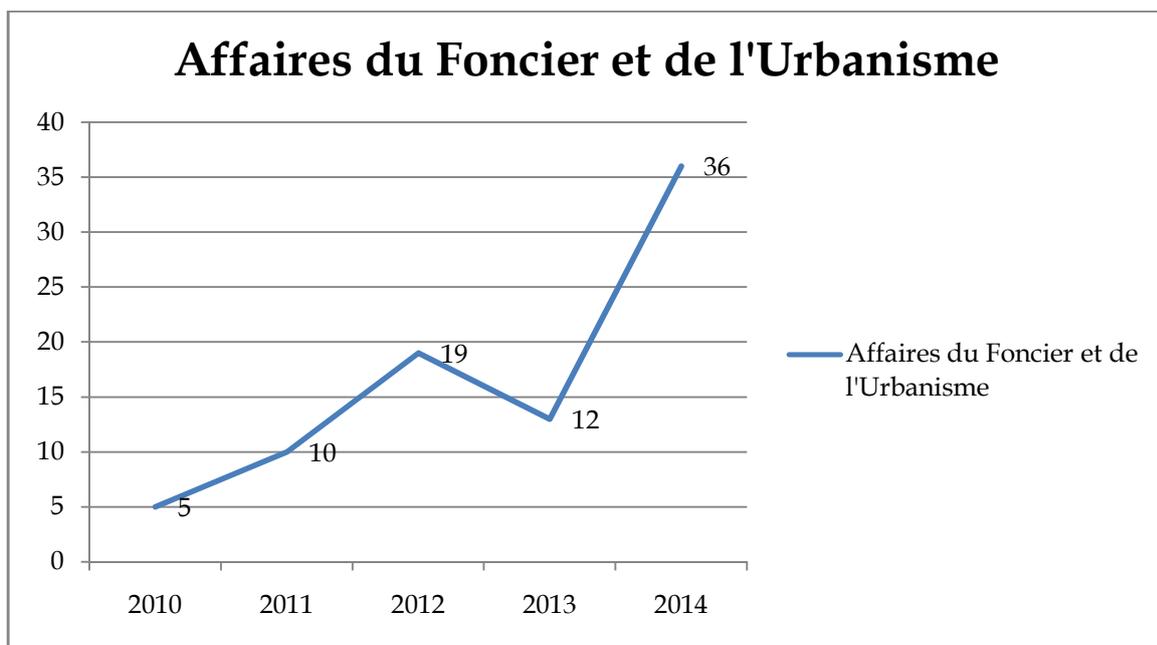
Graphique 12



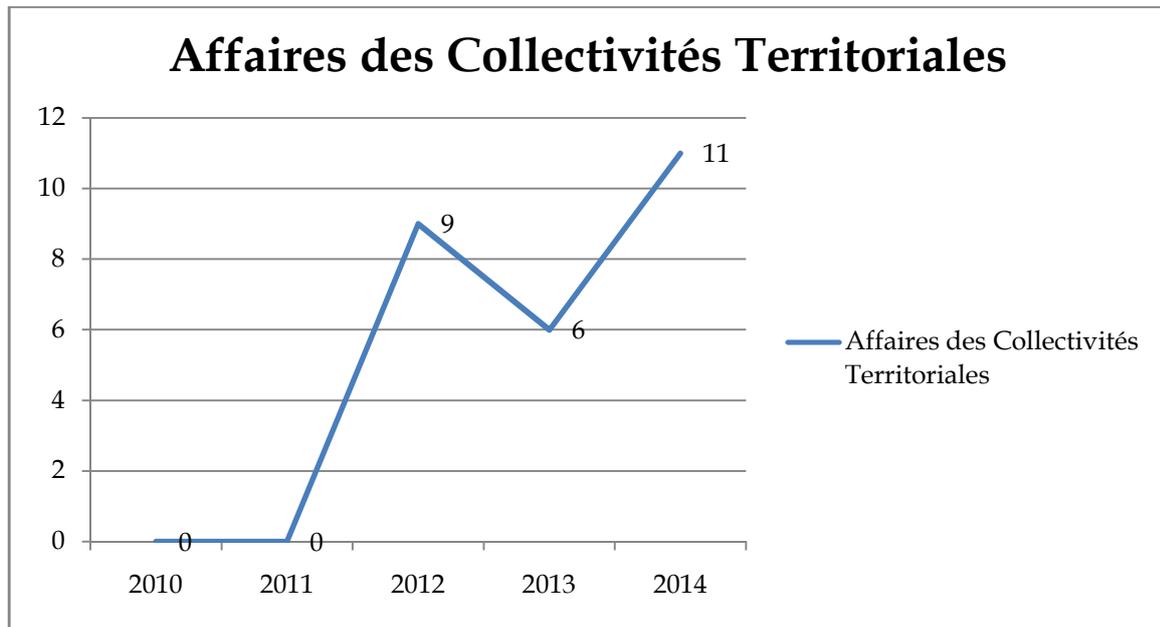
Graphique 13



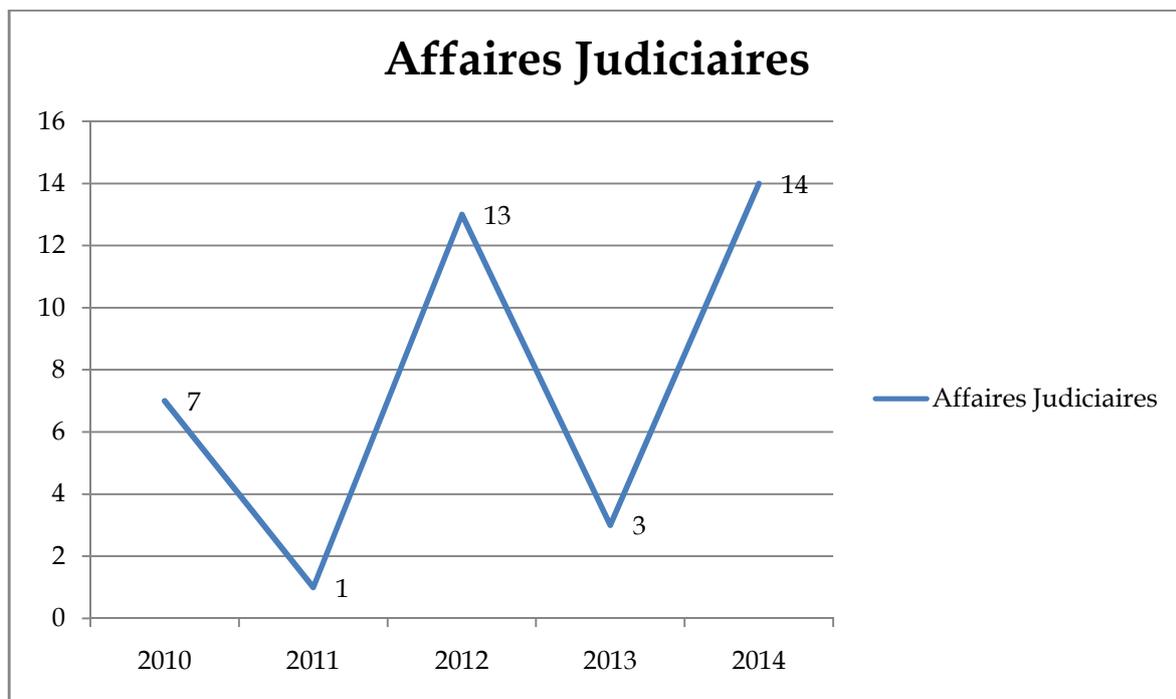
Graphique 14



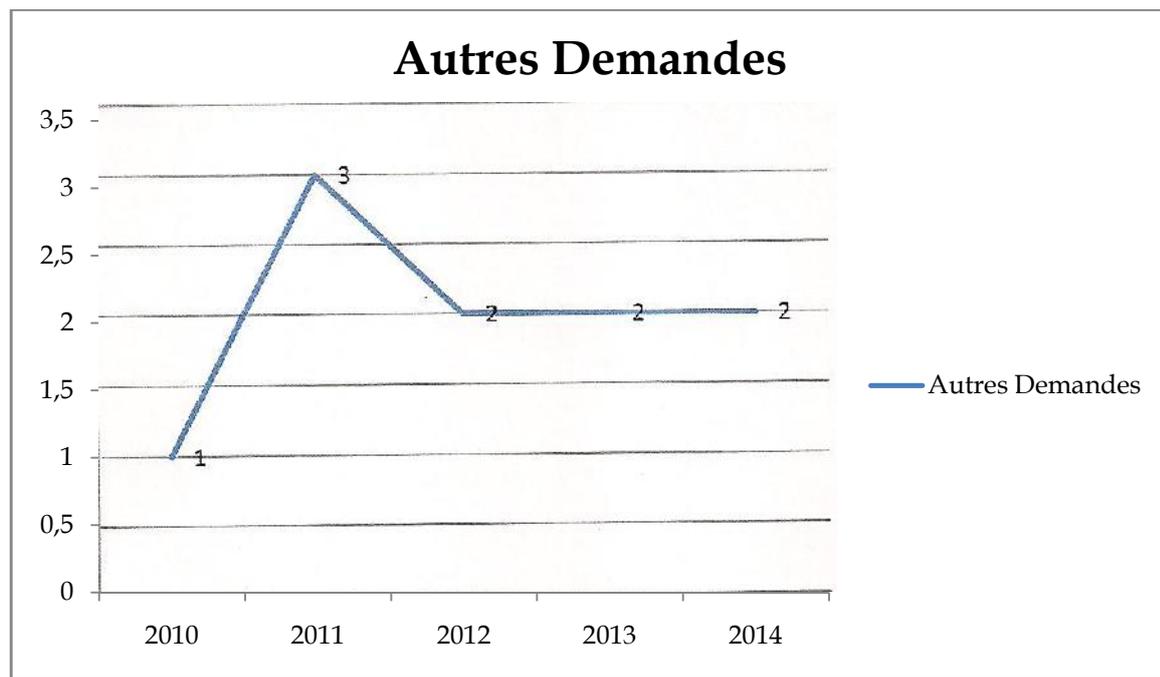
Graphique 15



Graphique 16



Graphique 17



Commentaire

En 2010, le Médiateur de la République n'a reçu que vingt cinq (25) dossiers de réclamation. Cela s'explique par la situation de crise que connaissait le pays.

Mais, à partir de 2011, quarante sept (47) requérants ont eu recours au Médiateur de la République.

Cette tendance s'est améliorée en 2012 avec cent quarante sept (147) plaintes enregistrées.

En 2013, l'Institution n'a enregistré que quatre vingt-dix (90) requêtes pour deux raisons principales : d'une part la création d'autres Institutions intervenant dans le domaine des règlements des litiges liés à la crise postélectorale et d'autre part, la méconnaissance de l'institution par le grand public.

Cependant, l'année 2014 a connu une augmentation considérable du nombre des requêtes due à l'organisation des audiences foraines du Médiateur de la République dans trois villes proches d'Abidjan.

V- QUELQUES CAS SIGNIFICATIFS DE RECLAMATIONS

1-AFFAIRES REUSSIES

- **Dossier n° 075/2014**

Il s'agit d'un litige opposant dame K.A.H. à une compagnie d'Assurance. Le véhicule de la susnommée, de marque BMW a fait l'objet d'un accident de la circulation. L'Assureur mis en cause s'est engagé à lui payer les frais de dédommagement qui s'élevaient à deux millions huit cent vingt-neuf mille cinq cent cinq (2.829.505) Francs CFA. Après deux (02) années de démarches infructueuses, elle a saisi le Médiateur de la République.

La médiation a permis à dame K.A.H. de recevoir un chèque pour son dédommagement et un procès-verbal a été signé par les parties.

- **Dossier n° 076/2014**

Le sieur H.T. a saisi le Médiateur de la République aux fins de règlement amiable du différend qui l'a opposé à la Responsable de la Mutuelle de Santé des Agents du CNRA, au sujet du

remboursement des frais médicaux de son frère, ex-agent à la CNRA, décédé pour des raisons de maladie.

La médiation a permis au requérant H.T. de recevoir le remboursement demandé et un procès-verbal a été signé par les différentes parties.

- **Dossier A/N° 99-012**

Le sieur T.A. a sollicité le Médiateur Délégué du Zanzan pour médiation dans le litige foncier qui l'oppose au sieur T.O.

Le frère aîné du requérant, attributaire du lot situé à dans la commune de Bondoukou a été sommé d'arrêter tous travaux de mise en valeur. Ainsi, les bâtiments construits ont été démolis et ledit lot a été réattribué à un autre demandeur.

Le Médiateur Délégué a convoqué et entendu les parties qui ont fini par trouver un accord. Un autre lot situé dans un autre quartier a été attribué à T.A. et il est entré en possession de la lettre d'attribution.

2. Dossiers classés

- **Dossier n° 051/2014** (Réclamation non fondée)

Le requérant O.I. a sollicité l'intervention du Médiateur de la République auprès de la Société des Caoutchouc de Grand-Béréby (SOGB) en vue d'obtenir le paiement de ses droits de rupture de contrat et un certificat de travail. Il a précisé qu'il a travaillé pendant deux (02) ans avant d'être congédié.

Au cours de la médiation engagée par l'Institution, la SOGB a signifié que le requérant O.I. a été employé comme travailleur journalier et payé par quinzaine. A cet effet, il a régulièrement perçu ses salaires chaque quinzaine avant de démissionner après la dernière paie.

Le sieur O.I. ne pouvant valablement réclamer, aux termes des dispositions du droit du travail, des indemnités de licenciement, un courrier de classement du dossier pour réclamation non fondée lui a été notifié.

- **Dossier n° 078/2014** (Affaire classée pour incompétence)

Un litige a opposé Monsieur K.C.O., ex-président d'un club de football à des membres dissidents du Conseil d'Administration au sujet de la direction dudit club. L'affaire a été portée devant les juridictions où plusieurs décisions ont confirmé le requérant en qualité de PCA et interdit les mis en cause à agir au nom du club.

Le Médiateur de la République, saisi de cette affaire, s'est abstenu d'entreprendre une médiation en application de l'article 7 de la loi organique n° 2007-540 du 1er août 2007, étant donné que les juges se sont déjà prononcés sur le litige.

3. Dossiers en cours d'instruction

- **Dossier n° 083/2014**

Monsieur Y.N. a, par courrier en date du 24 septembre 2014, saisi le Médiateur de la République d'une demande de médiation pour

le paiement de ses droits de licenciement et de retraite anticipée par une compagnie de téléphonie.

Il expose que le 15 mai 2009, cette société lui a notifié une décision de retraite anticipée pour départ volontaire avec ampliation à la Caisse Générale de Retraite des Agents de l'Etat, alors qu'à son avis, le départ volontaire est toujours constaté par un protocole d'accord signé par l'employeur et l'employé avec paiement de tous ses droits.

Il précise qu'auparavant, ladite compagnie lui avait adressé une notification portant sa radiation des effectifs pour licenciement le 06 février 2009 sans le paiement de ses droits ;

Que par ailleurs, de janvier 2004 au 31 décembre 2008, il a travaillé sans percevoir de salaire.

Le requérant prétend qu'il a droit à une décoration ainsi que les avantages y afférant au regard de ses nombreuses années de service.

Dans le cadre de l'instruction de ce dossier, une équipe du Médiateur de la République dirigée par le Chef de Cabinet du Médiateur délégué des Lagunes 2 a rencontré des représentants de la compagnie de téléphonie dans ses locaux. Ceux-ci ont promis faire les investigations utiles afin de donner une suite à la requête.

Le 21 novembre 2014, une demande d'avis a été adressée au Directeur Générale de la compagnie mise en cause.

- **Dossier n° 123/2014**

Nanan A.R. a saisi, pour le compte du Conseil Départemental des Chefs de Village d'Agboville, le Médiateur de la République, d'une demande de médiation relative au litige foncier qui oppose les populations rurales aux Agents des Eaux et Forêts, dans le cadre de l'Actualisation du Fichier du Cadastre Forestier.

Selon le requérant, cette opération initiée dans leur Département était destinée à identifier les parcelles des forêts déclassées non mises en valeur, les morceler et les attribuer aux populations riveraines d'une part, et d'autre part, aux demandeurs indépendants. L'opération devrait également servir à régler les conflits liés aux occupations anarchiques, à sécuriser les exploitations agricoles des paysans et surtout renforcer la cohésion sociale.

Il précisait qu'à ce jour, la mise en œuvre de l'opération connaît des difficultés étant donné que les populations riveraines constatent l'arrivée de nouveaux occupants qui détruisent les cultures déjà existantes sur les parcelles litigieuses.

Dans le cadre de la médiation engagée par le Médiateur de la République, plusieurs rencontres ont réuni une délégation des Chefs et les collaborateurs du Médiateur aussi bien à Agboville qu'à l'Annexe des deux plateaux.

CONCLUSION PARTIELLE

L'analyse des réclamations enregistrées au cours de l'année 2014 permet de constater une hausse notable du taux de saisine de l'Organe de Médiation qui s'explique par la tenue des audiences foraines au cours desquelles près de 32% des requêtes de l'année ont été collectées.

L'évolution de la saisine, relativement au domaine des réclamations, montre que la tendance cette année, certainement en raison du retour à la stabilité sociale, est la même que celle qui a précédé les années de crise postélectorale. Ainsi, les affaires sociales ont constitué les cas de saisine les plus récurrents, suivies des affaires du foncier et de l'urbanisme qui représentent près de la moitié des cas de saisine au cours des audiences foraines.

A l'instar de l'année 2013, la plupart des requêtes émane des personnes physiques (71%) et essentiellement des hommes (89 %).

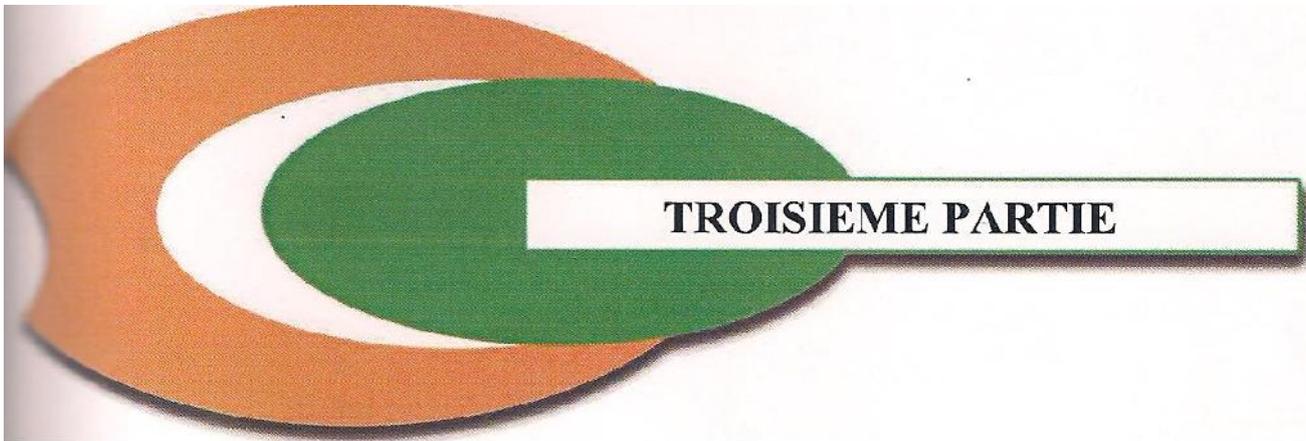
On constate par ailleurs que nombre des dossiers de réclamation enregistrées au cours de l'année écoulée, sont restés ouverts au 31 décembre 2014. Cela s'explique par le fait que les mis en cause ne répondent pas souvent aux demandes d'avis du Médiateur de la République. En outre, les dossiers constitués à l'issue des audiences foraines n'ont connu un début d'instruction qu'à compter de la fin de l'année 2014.

Il convient de souligner que ces audiences foraines ont permis d'enregistrer une vingtaine de requêtes relative d'une part aux

problèmes de chefferie et d'autre part, aux conflits opposant des communautés villageoises.

Cela montre l'importance de perpétuer cette démarche de rapprochement de l'Institution des populations par l'organisation de ces audiences sur toute l'étendue du territoire.

Cette action permettra d'assurer la variété de la saisine, qui au-delà des différends impliquant l'administration, concernera davantage les conflits communautaires qui concernent un plus large public, dans un but de renforcement de la cohésion sociale.



**LES AUTRES ACTIVITES DU MEDIATEUR
DE LA REPUBLIQUE**



Introduction

Les "autres activités" se rapportent à toutes les activités menées par l'Institution en dehors de la gestion des requêtes qui constituent la principale mission du Médiateur de la République.

Il s'agit donc d'une part de toutes les activités qui permettent à l'Institution de fonctionner au quotidien et celles qui contribuent à améliorer la gestion des réclamations. Elles concernent les activités menées par les services courrier, informatique, communication et presse, ressources humaines et financières. D'autre part, elles prennent en compte les activités nationales et internationales auxquelles l'Institution a pris part.

I – LES ACTIVITES NATIONALES

1.1 La gestion quotidienne de l'Institution

- 1-1-1-La gestion du courrier

Le tableau reprend l'évolution du nombre de courriers au cours des deux années (2013 – 2014).

Tableau de répartition des audiences en 2013

	Courrier « Arrivée »			Courrier « Départ »		
	2013	2014	%	2013	2014	%
Demandes d'aides	131	127	-3,05	131	117	-10,68
Diverses correspondances	1755	1823	3,87	970	1368	41,03
Total	1886	1950	3,39	1101	1485	34,87

Le tableau ci-dessus montre une augmentation de 3,39% du nombre de courriers à l'arrivée qui passent de 1886 en 2013 à 1950 en 2014, tandis que les courriers au départ passent de 1101 à 1485 soit une augmentation de 34,87% pour la même période.

- 1-1-2- Audiences du Médiateur de la République

Qualité \ Année	2013	2014	%
Audiences accordées	128	245	91,41
Personnes morales	24	37	54,17
Personnes physiques	84	149	77,38
Collectifs et syndicats	20	59	95

Le tableau ci-dessus résume le nombre total d'audiences accordées par les membres de l'Institution au cours des années 2013 et 2014.

Le nombre total passe de 128 à 245 de 2013 à 2014 avec un nombre élevé de personnes physiques reçues en audience.

- 1-1-3 Les activités du service informatique

Au cours de l'année 2014, la Sous-direction de l'Informatique et des Statistiques a mené des activités qui ont porté sur les points suivants :

- l'assistance et la formation du personnel;
- l'installation et la maintenance du matériel informatique;
- la mise à jour du site web et la création de page de réseau social (Facebook, Twitter);
- la gestion de SIGIR (Système Intégré de Gestion des Requêtes);
- la gestion des adresses électroniques professionnelles;
- la mise en service de la connexion internet à l'annexe de l'Institution;
- la maintenance et le suivi des systèmes informatiques du siège et de l'annexe.

A cela, s'ajoute la mise à disposition par l'Etat, dans le cadre de l'informatisation des services, d'un coach VIP chargé de former le personnel de l'Institution.

La Sous-direction a également servi d'interface dans la mise en place du projet E-gouv.

- 1-1-4-Les activités du service de communication et presse

Au cours de l'année 2014, plusieurs actions ont été menées par ce service dont la vision pour l'année écoulée était: « L'action de la presse et de la communication, vectrice essentielle pour mieux faire connaître le Médiateur de la République et ses missions ». Il s'agit:

- d'activités de couvertures médiatiques et de publications dans la presse écrite ;
- de la revue de la presse nationale et internationale;
- de l'élaboration et de la présentation de la Stratégie et du Plan d'Actions de Communication (2015-2017) de l'Institution;
- de l'atelier de renforcement des capacités des Journalistes;
- de l'animation du Site Web, de la page Facebook et du compte Twitter;
- de l'élaboration et la mise en œuvre du plan de communication des audiences foraines.

Les activités du service communication et presse ont consisté en partie à la couverture de tous les évènements réalisés par l'Institution, y compris les conférences de presse animées par le Médiateur de la République ainsi que les communiqués de presse et autres déclarations destinées à la presse. Cela s'est fait en collaboration avec la presse ivoirienne, toutes lignes éditoriales confondues.

Divers évènements ont ainsi été couverts dont: la 3^{ème} réunion de l'AMP-UEMOA à Abidjan, le Festival international de la route des

reines et des rois (Festirois), le séminaire de formation des collaborateurs des Médiateurs de l'espace de L'UEMOA sur le thème : « Méthodologie d'enquête et communication en médiation institutionnelle », la conférence de presse sur le lancement des audiences foraines du Médiateur de la République.

Au titre des communiqués de presse, il y a eu essentiellement deux déclarations: celle relative à la Journée de l'Enfant Africain et celle portant sur la célébration des 25 ans de la Convention Internationale des Droits de l'Enfant (CIDE).

L'atelier de renforcement des capacités des Journalistes qui visait à instruire les journalistes sur les missions, le fonctionnement et le mode de saisine de l'Institution a quant à lui permis aux journalistes de mieux connaître l'Institution et abouti à la création d'un réseau de journalistes engagé à aider à la vulgarisation des activités de l'Institution.

Par ailleurs, dans le but de mieux faire connaître l'Institution du Médiateur de la République, près de deux mille (2.000) dépliants ont été distribués aux requérants et dans les différents services publics et privés, des villes visitées dans le cadre des audiences foraines.



Les journalistes tenant leurs attestations de formation



La grande famille des journalistes autour du Président de l'institution

1-2- Le renforcement des capacités et des moyens

1-2-1-Les ressources humaines

Le rayonnement d'une Institution peut se mesurer par la qualité des ressources humaines qui y travaillent.

Ainsi, en vue de renforcer ses différents services, et en prévision de la signature du Décret d'application de la Loi Organique n° 2007-540 du 1er août 2007, portant organisation et fonctionnement de l'Institution, le Médiateur de la République a procédé à une politique de recrutement et de renforcement, en faisant appel à des compétences nouvelles et diversifiées en vue d'animer les directions, sous-directions et services suivants:

- Cabinet du Médiateur: une conseillère spéciale, un chargé de mission
- Secrétariat général: une chargée d'instruction, un infirmier, deux standardistes, une aide soignante
- Direction des Affaires Juridiques et des Requêtes (DAJR): un directeur et six chargés d'Instruction;
- Sous-direction de la comptabilité et du budget et des finances: une sous-directrice et un chargé d'instruction;
- Sous-direction du patrimoine et de la logistique: un sous-directeur;
- Sous-direction des ressources humaines: un chargé d'instruction;

- Sous-direction de l'informatique et des statistiques: un sous-directeur;
- Service presse et communication: un chef de service

Avec le recrutement de ces vingt (20) agents, le nombre de personnes travaillant au sein de l'Institution est ainsi passé de 65 en 2013 à 85 en 2014.

1-2-2- Le budget de l'Institution

L'Institution « Le Médiateur de la République », pour l'exercice budgétaire 2014, a reçu **un budget total d'un montant d'un milliard quatre cent deux millions douze mille six cent trente-trois (1 402 012 633) francs CFA**, dont un milliard trois cent quinze millions trois cent treize mille cinq cent quarante (1 315 313 540) francs CFA pour les dépenses ordinaires (Titre 2) et quatre-vingt-six millions six cent quatre-vingt-dix-neuf mille quatre-vingt-treize (86 699 093) francs CFA affectés au titre des dépenses d'Investissements Publics (PIP).

L'Institution a bénéficié en cours de gestion, **d'un appui budgétaire de quarante millions (40 000 000) de francs CFA** du Président de la République Son Excellence Monsieur Alassane Ouattara, destiné à soutenir l'Association des Médiateurs des Pays membres de l'Union Economique et Monétaire Ouest Africain (AMP-UEMOA).

Le Budget 2014 du Médiateur de la République a connu **un taux de croissance de 9,81 %** par rapport à l'année 2013, indice

d'évolution qui relève un niveau de satisfaction des besoins exprimés.

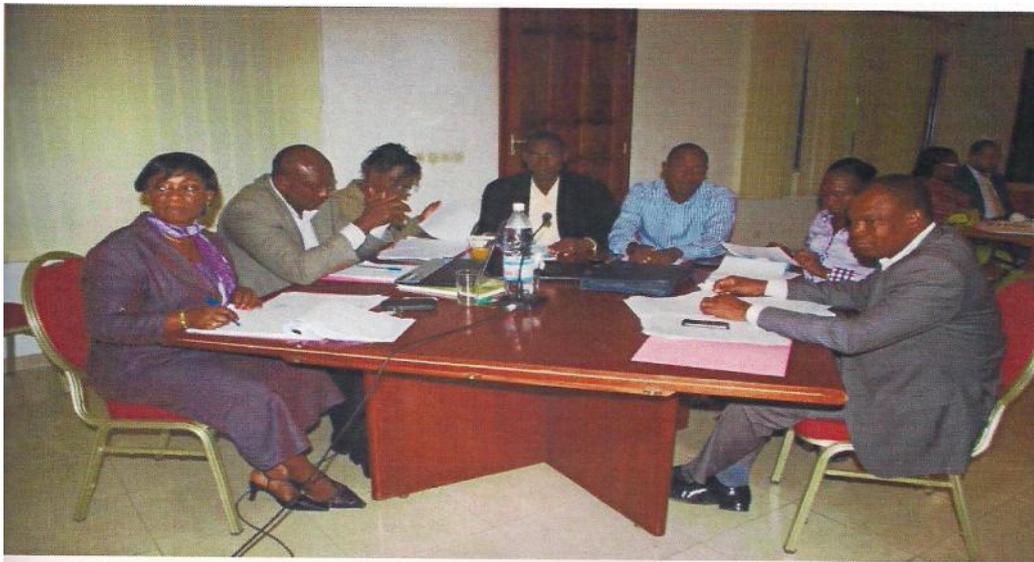
1-2-3- Les séminaires et sessions de formation du personnel

L'Institution a organisé une session de formation à l'attention du personnel, au cours de l'année. Ce séminaire, qui s'est tenu du 25 au 27 juin 2014, visait à donner une meilleure connaissance de l'Institution au personnel nouvellement recruté.

Cette formation qui a été animée par des compétences internes, et un expert en rédaction administrative, avait pour objectifs spécifiques de :

- permettre aux participants de cerner les textes régissant l'Institution,
- connaître les attributions de l'institution,
- connaître les obligations spécifiques, et les règles disciplinaires à observer dans le cadre du service,
- maîtriser les techniques de rédaction administrative.

Par ailleurs les membres du personnel ont participé à différents séminaires organisés par les services de l'administration ivoirienne, des organismes privés ou des organisations internationales.



Les membres du personnel, à la session de formation organisée à leur intention

1-3- Le renforcement institutionnel

La Loi Organique n°2007-540 du 1er août 2007, qui précise l'organisation et le fonctionnement de l'Institution, n'avait pas de décret d'application pour le rendre fonctionnel.

Ce décret, déterminant les modalités d'application de la loi organique a été approuvé par le Conseil des Ministres du 25 novembre 2014 sous le n°2014-737.

Ce texte fixe l'Organigramme de l'Institution qui dispose de:

- un cabinet, auquel sont rattachés deux services: le service des relations extérieures et de la coopération et le service de presse et de la communication
- un secrétariat général comprenant deux directions.

Le Médiateur de la République sera assisté dans sa mission par dix Médiateurs délégués répartis sur l'ensemble du territoire.

1-4- Les audiences foraines

L'Institution de médiation ivoirienne étant mal connue, malgré une vingtaine d'années d'existence, des audiences foraines ont été organisées en vue de la vulgariser pour remédier à cette situation.

Ces audiences qui seront organisées dans toutes les régions de la Côte d'Ivoire, ont débuté par une phase pilote réalisée du 11 novembre au 19 décembre 2014 dans trois (03) villes proches d'Abidjan : Aboisso, Agboville et Adzopé.

Cette phase expérimentale s'est déroulée en deux étapes dans les trois villes suscitées :

- une phase de prospection;
- le déroulement des audiences foraines proprement dit.

- 1-4-1 La phase de prospection

Elle s'est tenue du 12 au 20 novembre 2014, à raison de trois jours par ville. Les équipes de prospection étaient constituées du Directeur des Affaires Juridiques et des Requêtes, d'un Chef de Cabinet, du Chef de service Presse et Communication et d'un Chauffeur.

Ces missions de prospection ont été marquées dans les différentes villes, par trois étapes:



- *les visites aux autorités administratives et coutumières* qui ont permis d'expliquer à celles ci (membres du corps préfectoral, et chefs de village) les objectifs de la mission et les attentes du Médiateur de la République relativement à leur implication dans la réussite de l'opération,
- *les réunions publiques avec les autorités et la population* dans le but de présenter aux populations locales et à l'ensemble des autorités administratives, coutumières et chefs de service, l'Institution de Médiation ivoirienne à travers ses attributions, ses missions et son mode de saisine, et d'échanger sur le mode opératoire des audiences foraines,
- *les séances de travail avec les radios locales* en vue de mettre en place un plan de communication visant la sensibilisation des populations locales.



Intervention du Directeur des requêtes lors de la sensibilisation à Aboisso



Une vue du public lors de la phase de prospection à Adzopé

- 1-4-2 Le déroulement des audiences foraines

La session 2014 des audiences foraines s'est déroulée au cours de la période du 24 novembre au 19 décembre 2014 selon le calendrier suivant :

- Aboisso: du 24 au 28 novembre;
- Agboville: du 08 au 12 décembre;
- Adzopé: du 15 au 19 décembre.

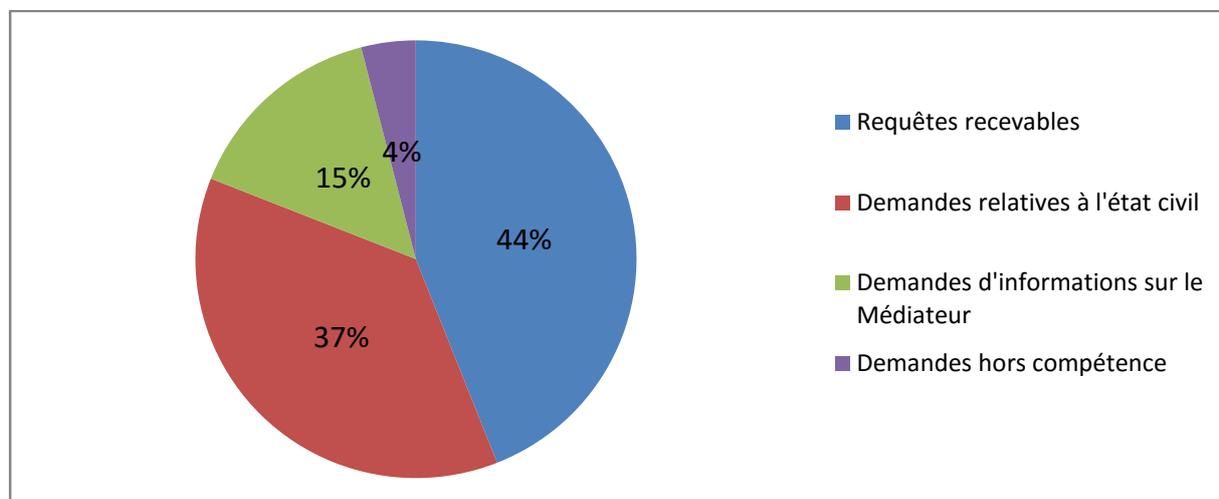
Il convient de remarquer que le début de ces audiences a été précédé d'une conférence de presse animée le vendredi 21 novembre 2014 par le Médiateur de la République, Monsieur N'GOLO COULIBALY, dans la grande salle de médiation du siège de l'Institution.

Les équipes des audiences étaient constituées d'un Chef de Cabinet, deux Chargés d'Instruction et un chauffeur.

Le tableau ci-dessous présente les résultats détaillés :

Libellé	Nombre de personnes reçues	Requêtes recevables	Demandes sur l'état civil	Demandes d'informations sur la saisine	Demandes hors compétence (personnes réorientées)
Aboisso	27	13	16	0	0
Agboville	48	31	14	3	0
Adzopé	49	10	16	15	8
TOTAL	124	54	46	18	8

Graphique 18 :



Il convient de relever que si le nombre des requêtes recevables est satisfaisant s'agissant d'une phase expérimentale, il est à déplorer le taux élevé d'utilisateurs qui se sont présentés pour des demandes relatives à l'état civil vu la confusion créée par les termes



« audiences foraines », souvent utilisés dans le domaine judiciaire, pour l'établissement de jugements supplétifs.

Malgré les difficultés rencontrées dans le cadre de cette phase expérimentale des audiences foraines, des motifs réels de satisfaction sont à souligner au regard du fait que les requêtes recevables (54) enregistrées constituent 35 % des saisines de l'Institution pour l'année 2014.

Notons que cinquante et un (51) dossiers ont été effectivement ouverts au terme de cette opération vu que certains usagers ont formulé plusieurs requêtes.



Un chargé d'instruction et la responsable du Bureau d'Ordre et de Suivi des réclamations recevant un requérant.

1-5- Les activités diverses

Au cours de l'année 2014, le Médiateur a associé son nom et l'image de l'Institution à des manifestations d'ordre culturel et sportive dans le but de mieux faire connaître ses activités.

- **Atelier de réflexion sur la réforme législative et administrative nécessaire pour une meilleure prise en charge des enfants nés ou vivant en prison (mi-juin 2014)** organisé par la Fondation Mireille Hanty pour les cœurs en détresse. Cet atelier a été précédé par des visites à la MACA des mamans et de leurs enfants avec remise de produits de première nécessité et de jouets (mi- juillet et mi-décembre 2014).

- **Atelier de présentation de la loi 2014-388 du 20/06/2014 portant prévention et protection des défenseurs des droits de l'homme** organisé par la Coalition Ivoirienne des Défenseurs des Droits de l'Homme, avec le soutien de la Division des Droits de l'Homme de l'ONUCI. Un plaidoyer a été fait afin que les défenseurs des droits de l'Homme s'approprient cette loi qui ne dispose pas encore de décret d'application.*****

- **Super coupe de Basket Ball**

Le Médiateur de la République a soutenu et parrainé la première édition de la Super Coupe organisée par la Fédération Ivoirienne de Basket-ball. Cette édition a eu lieu le 26 juillet au Palais des

Sports avec les finales des équipes féminine et masculine, en présence du Médiateur de la République et de ses collaborateurs.

- **Festi-Rois**

Le siège du Médiateur de la République a accueilli la 10^e édition du Festival des Rois (Festi-Rois) organisé du 1^{er} au 03 août 2014 sur le thème "Chefferies traditionnelles, médiation et nouvelles gouvernances en Afrique". Ce festival placé sous le parrainage du Médiateur de la République et sous la Direction scientifique du Groupe d'Etudes et de Recherche pour le français langue internationale (GERFLINT), l'ENS, la Conférence interuniversitaire des études doctorales, a vu la participation d'éminents universitaires, de juristes, de professionnels de la médiation et d'une importante délégation de Rois et de Chefs traditionnels du Burkina-Faso, de Côte d'Ivoire, du Ghana, du Mali, du Niger et du Nigéria.

A cette occasion le Médiateur de la République a prononcé une conférence sur le thème : "le rôle du Médiateur dans le processus de prévention et de transformation des conflits".

La suite de la rencontre a vu d'autres présentations et communications et, les témoignages de participants ont enrichi les débats. La rencontre a également remercié le gouvernement pour l'adoption d'une loi portant statut des Chefs traditionnels de Côte d'Ivoire.

Par ailleurs l'Institution a été représentée à plusieurs autres activités.



**AMOA URBAIN Promoteur du Festi-Rois à gauche en séance de travail
avec Le Médiateur de la République**



Les Rois et Chefs traditionnels autour du Médiateur de la République

Journées portes ouvertes des droits de l'homme dans les armées du 04 au 06 décembre 2014 à l'Etat-major Général des Armées au Camp Gallieni. Elles ont permis de mieux faire connaître l'Institution aux militaires.

- **Réunion de la 5^e session du conseil national de la lutte contre le SIDA (CNLS)** organisé le 18 décembre 2014 sous la présidence de SEM Alassane Ouattara.

- **Atelier des structures de contrôle et de promotion de la bonne gouvernance** du 17 au 18 décembre 2014. Le but était de définir et adopter le cadre institutionnel devant régir la plateforme de collaboration des structures de contrôle et de promotion de la bonne gouvernance.

- **Rencontre avec le Parlement des enfants**

Le Médiateur de la République a eu une rencontre de travail avec le nouveau bureau du Parlement des enfants. Cette réunion s'est tenue le 25 juin 2014 au siège de l'Institution.



Le Médiateur de la République et les membres du parlement des enfants.

- **Atelier de lancement du document de la Politique Nationale de Protection de l'Enfant** au cours de la célébration de la Journée mondiale de lutte contre le travail des enfants le 12 juin 2014, organisé par le Ministère de la Solidarité, de la Famille , de la Femme et de l'Enfant (MSFFE).
- **Atelier de présentation de la situation générale de l'enfant en Côte d'Ivoire** le 5 décembre 2014. Il a été organisé par le MSFFE avec l'appui de l'Unicef.
- **Atelier relatif à l'examen du principe de la participation des enfants de Côte d'Ivoire dans la convention des droits de l'enfant** organisé par le Forum des ONG et Associations d'Aide à l'Enfance en Difficulté et la Coalition ivoirienne pour les Droits de l'Enfant, avec l'appui de l'ONU CI, le 12 décembre 2014 à Abidjan.
- **Atelier d'évaluation des activités du Compendium des Compétences féminines de Côte d'Ivoire** organisé par la MSFFE les 19 et 20 novembre 2014 à Abidjan.
- **Atelier de réflexion sur la pratique de la torture en Côte d'Ivoire** organisé par les ONG de la société civile le 09 juillet 2014 à Abidjan.
- **Atelier sur le contrôle des lieux de détention** organisé par la CNDHCI les 27 et 28 octobre 2014 à Abidjan.

II – LES ACTIVITES INTERNATIONALES

Membre de plusieurs associations de Médiateurs et d'Ombudsmans, le Médiateur de la République et ses collaborateurs ont ainsi participé au cours de l'année 2014, à différentes réunions à l'étranger. Dans ce même cadre, des collaborateurs du Médiateur de la République ont pris part, à différentes sessions de formation et de renforcement des capacités organisées, tant en Côte d'Ivoire qu'à l'étranger.

2-1- Les relations avec les associations de médiateurs et d'ombudsmans

2-1-1 Les relations avec l'AMP-UEMOA

L'AMP-UEMOA bénéficie de l'appui technique et financier de l'UEMOA depuis sa création. La présidence de cette association dont l'un des objectifs principaux est le renforcement de la coopération entre ses membres, l'échange d'expériences et la formation, est assurée depuis septembre 2013 par le Médiateur de la République de Côte d'Ivoire, Monsieur N'Golo Coulibaly pour un mandat de deux ans.

Plusieurs activités ont été menées dans le cadre de cette association.



- **Visite de courtoisie au Président de l'UEMOA**

Dès sa prise de fonction à la tête de l'Association, le Président N'Golo Coulibaly a tenu à rendre une visite de courtoisie à Ouagadougou, dans le but de témoigner sa reconnaissance à l'UEMOA et à son Président, pour l'incalculable appui que l'Union n'a cessé d'apporter à l'AMP/UEMOA depuis sa création. Il était accompagné de ses pairs du Bénin, du Burkina-Faso, du Mali, du Niger, du Sénégal et du Président de la CNDH du Togo.

Très touché par cette marque de considération de la part des membres de l'Association, le Président de la Commission de l'UEMOA a tenu à remercier ses hôtes pour cette visite et a déclaré que sous son mandat, cette collaboration va se renforcer. C'est ainsi qu'il a pris la décision de mettre à la disposition de l'association, un appui budgétaire annuel de quatre vingt millions (80.000.000) de FCFA. Cette somme sera virée sur le compte de l'Association à Ouagadougou.

En marge de cette mission, les Médiateurs de la République membres de l'association ont été reçus en audience par le Président du Faso, Monsieur Blaise Compaoré.

- **3^e réunion du bureau de l'UEMOA**

A l'initiative du Président de l'Association, s'est tenue le 23 avril 2014 à Abidjan, la 3^{ème} réunion du bureau de l'AMP-UEMOA qui a vu la participation des Médiateurs du Bénin, du Burkina-Faso, de la

Côte d'Ivoire, du Mali, du Niger, du Sénégal ainsi que le Président de la CNDH du Togo.

L'ordre du jour de la réunion était le suivant :

- lecture et adoption du rapport moral 2013,
- lecture et adoption du rapport financier 2013,
- adoption du programme d'actions 2014,
- adoption du budget 2014.

Les rapports moral et financier 2013 ont été présentés respectivement par la Secrétaire Générale de l'Association, Mme Alima Deborah Traoré, Médiateur du Faso et le Trésorier de l'Association M. Baba Akhib Haïdara, Médiateur de la République du Mali.

Mme Traoré a rappelé les actions entreprises en 2013 par l'AMP/UEMOA, de concert avec le Président de la commission de l'UEMOA, notamment l'Assemblée générale de septembre 2013 et la réunion extraordinaire du bureau de l'AMP/UEMOA qui ont eu lieu au cours de l'année écoulée.

Elle a rappelé les actes de gestions financières faites au nom de l'Association et, a souhaité un appui financier supplémentaire pour soutenir le fonctionnement du Secrétariat Permanent.

Quant à M. Haïdara, il a souligné que le mode de fonctionnement de l'Association ne permet pas au Trésorier de jouer pleinement son rôle ; en effet, toutes les dépenses sont effectuées par le Secrétariat Permanent comme le prévoient les dispositions des articles 8 et 9 des statuts et règlement intérieur de l'AMP/UEMOA.

Il a néanmoins rappelé que le solde du compte au 31 décembre 2013 est de 22.813.653 (vingt-deux million huit cent treize mille six cent cinquante-trois) FCFA. Il n'a pas été possible de faire le point des appuis faits par l'UEMOA à l'Association depuis sa création. Il a par ailleurs indiqué que les ressources prévisionnelles de l'Association sont de 109.813.653 (cent neuf millions huit cent treize mille six cent cinquante-trois) FCFA et les dépenses prévisionnelles sont de 97.442.870 (quatre-vingt-dix-sept millions quatre cent quarante-deux mille huit cent soixante-dix) FCFA.

Les ressources comprennent les 80.000.000 F de subvention de l'UEMOA, 7.000.000 F de cotisations des membres et le solde du compte. A cela il faut ajouter les subventions exceptionnelles de 20.000.000 F de la République de Côte d'Ivoire et de 10.000.000 F CFA de la République du Bénin.

En effet, le gouvernement ivoirien a décidé d'apporter pendant deux ans une subvention exceptionnelle de 40.000.000 à l'Association.

Le total des ressources de l'association sera donc de 139.813.653 F soit un solde positif de 42.370.783 F.

Les principales actions retenues dans le programme 2014 sont :

- Réunion sur la libre circulation des personnes et l'harmonisation des frais d'inscription dans les universités publiques prévue à Bamako en novembre 2014 ;



- Missions des Médiateurs au Togo et en Guinée-Bissau ;
- Formation des collaborateurs des médiateurs avec l'appui de l'AOMF en octobre 2014 à Abidjan.

Par ailleurs, le programme doit tenir compte de la mission des Médiateurs effectuée auprès du Président de l'UEMOA du 11 février 2014 à Ouagadougou et la 3^e réunion du bureau du 23 avril 2014 à Abidjan.

- **Formation des collaborateurs des Médiateurs des pays membres de l'UEMOA du 22 AU 24 octobre 2014 à Abidjan**

Le thème de cette formation était : "Méthodologie d'enquête et communication en médiation institutionnelle".

Ce séminaire a enregistré la participation de 36 collaborateurs des institutions des pays membres de l'Association, ainsi que le Directeur des Relations avec les Institutions du Ministère chargé des relations avec les institutions de la République de Côte d'Ivoire.

La formation a été animée par Mme Pauline Cummings, coordonnatrice des enquêtes du Protecteur du citoyen du Québec (Canada), M. Cherif Thiam, chargé de missions du Médiateur de la République du Sénégal et Mme Gladys Gandaho, chargé de communication du Médiateur de la République du Bénin.

Les experts locaux étaient: Dr Bamba Sidick, spécialiste en communication au CERCOM, M. Doh Soro, Chef du service communication du Médiateur de la République de Côte d'Ivoire, M. Patrick Théophile Opéri, Chef du service central des archives judiciaires au Ministère de la Justice et M. Berthé Ibrahim, Informaticien au Cabinet DKDER.

Le séminaire comportait deux thèmes principaux et des sous thèmes :

- ✓ Méthodologie d'enquête en médiation institutionnelle ;
 - Les enquêtes systémiques
 - La procédure d'introduction des requêtes
 - Les techniques d'écoute en médiation Institutionnelle.
- ✓ Communication et médiation institutionnelle.
 - Comment faire connaître les Institutions de Médiateurs et Ombudsmans ?
 - Le Médiateur de la République et la problématique de la gestion des requêtes
 - Documentation et archives : comment préserver la mémoire des Institutions ?

Les échanges qui ont suivi ont permis aux participants de faire de nombreuses recommandations en vue d'améliorer leurs différentes Institutions.



Le Médiateur salue les collaborateurs



Remise de présent à Madame CUMMINGS



**Photo de famille des collaborateurs
des médiateurs membres de l'AMP-UEMOA**

2-1-2- Les relations avec l'AOMA

Cette Association qui regroupe une quarantaine d'institutions d'Ombudsmans et de Médiateurs africains, a pour but de renforcer la coopération entre ces institutions par des échanges d'expériences et l'organisation de séminaires de formation, au profit de ses membres.

L'année 2014 a été marquée par trois rencontres importantes.

- **Le sommet de l'AOMA à Johannesburg du 25 au 27 février 2014**

L'Institution y a été représentée par le Secrétaire Général et le Directeur de Cabinet. Le thème central de cette rencontre était : "Le renforcement de la bonne gouvernance en Afrique par le rôle de l'Ombudsman".

Le sommet s'est tenu en trois phases :

- Une séance plénière ;
- Les travaux en commissions;
- La présentation des rapports régionaux.

Au cours de la séance plénière, quatre présentations ont été faites par des experts sous les thèmes suivants:

- le programme de l'Union Africaine sur la bonne gouvernance, le développement, la paix et le rôle de l'Ombudsman et Médiateurs en Afrique présenté par le Dr Okwoko Essau de la Commission de l'Union Africaine;

- l'évolution de l'efficacité de l'Ombudsman et de son rôle dans la promotion de la bonne gouvernance en Afrique présenté par le Pr. Ayeni;

-l'analyse comparative des systèmes juridiques au sein de l'AOMA présenté par Pr Mubangizi



- les cadres et normes d'autres associations de l'Ombudsman présenté par madame Brock, Ex-Ombudsman des Bermudes.

Trois commissions ont ensuite été mises en place:

Commission 1 : dirigée par Mme Foziya Amin, Ombudsman d'Ethiopie.

"L'ébauche des cadres et normes pour la mise en place des bureaux d'Ombudsman utiles en Afrique"

Commission 2 : dirigée par Maître Malunga, Ombudsman adjoint d'Afrique du Sud. "le point de la mise en œuvre des valeurs partagées, afin de renforcer les relations entre l'UA et l'AOMA, ainsi que le Mécanisme Africain d'Evaluation par les Pairs (MAEP)".

Commission 3 : dirigée par Me Mandosela, Ombudsman d'Afrique du Sud; cette commission s'est penchée sur "La Déclaration **Oliver R. TAMBO** sur les normes minimales pour la mise en place d'institutions crédibles dans les pays membres de l'AOMA".

- ***La 7^{ème} réunion du comité exécutif de l'AOMA, les 09 et 10 septembre 2014 à Lusaka (Zambie)***

Le Médiateur de la République de Côte d'Ivoire a été représenté à cette réunion par M. Pannan Coulibaly, Secrétaire Général et M. Tanguy Koné, Directeur des Affaires Juridiques et des Requêtes.

L'ordre du jour était le suivant :

- Présentation des rapports du Président et de la Secrétaire Exécutive,
- Préparation de l'Assemblée Générale et de la conférence bilatérale UA –AOMA,
- Questions diverses.

Au terme de cette rencontre, il a été décidé d'organiser le sommet de l'AOMA du 4 au 7 novembre 2014 à Addis Abeba en Ethiopie.

Par ailleurs, la 1^{ère} conférence bilatérale AOMA/ UA se tiendra les 4 et 5 novembre 2014, dans la même ville sur le thème : "Promotion de la stabilité politique et du développement socio-économique à travers la bonne gouvernance, le rôle de l'Ombudsman dans l'édification des sociétés démocratiques, stables et prospères en Afrique".

La rencontre a également proposé la création d'un Secrétariat Permanent qui sera installé en Angola. Cette décision doit être intégrée dans les statuts de l'AOMA qui sont en cours de révision.

Enfin les membres de l'Association doivent faire l'effort d'assister massivement au sommet d'Addis Abeba pour assurer la réussite totale de cette rencontre.

- **Le sommet de l'AOMA à Addis Abeba du 04 au 07 novembre 2014**

Ce sommet comportait deux volets importants :

- La 1^{ère} conférence bilatérale AOMA/UA, et
- La 4^è Assemblée Générale de l'AOMA.

La délégation ivoirienne était conduite par M. N'Golo Coulibaly, Médiateur de la République de Côte d'Ivoire et comprenait M. Pannan COULIBALY, Secrétaire Général et M. Tanguy KONE, Directeur des Affaires Juridiques et des Requêtes.

La cérémonie d'ouverture qui s'est déroulée en présence du Président de la République Ethiopeienne le Dr Mulaty TESHOME a vu la participation de vingt et un (21) pays.

- La conférence bilatérale s'est déroulée en cinq panels :

1) "Bonne gouvernance, performance des services publics et stabilité socio-politique", présenté par le Pr. AYENI.

2) "Les mécanismes de paix et de sécurité de l'UA. Contribution de l'Ombudsman et autres mécanismes régionaux et nationaux". Ce panel a été animé par M. RUKARA, Médiateur de la République du Burundi et Mme Monique ESOAVELOMANDUSO, Médiateur de la République de Madagascar.

3) "Les mécanismes de soutien électoral de l'UA : le rôle de l'Ombudsman dans le renforcement des processus électoraux démocratiques et transparents".



Ce panel a été animé par M. Jose Ibraimo ABYDO, Médiateur de la République du Mozambique et Me Otiendé AMOLLO, Médiateur de la République du Kenya avec pour modérateur, M. N'Golo COULIBALY, Médiateur de la République de Côte d'Ivoire.

4) "Unir les forces pour la ratification, la domestication, et la popularisation des instruments juridiques de l'UA par les Etats membres" présenté par le Pr OKWOKO.

5) "La déclaration Oliver R TAMBO et l'état des bureaux d'Ombudsman sur le continent" présenté par Me MANDONSELA, Ombudsman d'Afrique du Sud.

- *La 4è Assemblée Générale de l'AOMA*

L'Assemblée Générale s'est tenue sous la présidence du Dr Paolo TJIPIICA, Médiateur d'Angola, autour des quatre (4) points de l'ordre du jour suivants :

1) Présentation et adoption des rapports du Président ; de la Secrétaire Exécutive et des Coordonnateurs régionaux.

Le Président TJIPIICA s'est attelé pendant son mandat à donner plus de visibilité à l'AOMA et à renforcer la coopération avec les associations qui poursuivent les mêmes objectifs tels que l'AOMF et l'IIO. Il a aussi aidé à la création de bureaux d'Ombudsman à travers le continent. Mme MANDOSELA a surtout insisté sur le rôle de l'AORC localisé à l'Université de Durban (Afrique du Sud) et sur les sessions de formation organisées par le Centre.

Les zones d'Afrique de l'Ouest, de l'Est et Australe ont présenté leur rapport. Il faut noter que l'Afrique de l'Ouest

qui compte 13 bureaux d'Ombudsman est l'une des régions les plus dynamiques.

2) La ratification de divers instruments juridiques.

L'Assemblée Générale a adopté par acclamation les textes suivants :

- Le protocole d'accord entre l'AOMA et l'UA,
- Le cadre de mise en œuvre de l'accord bilatéral AOMA-UA,
- La Déclaration Oliver R. Tambo.

3) L'Adoption de nouveaux statuts de l'AOMA

Ces nouveaux statuts qui ont été présentés par Me John WALTERS, Ombudsman de Namibie prévoient au niveau du Comité Exécutif un Secrétaire Général en lieu et place du Secrétaire Exécutif, et un Trésorier. Ces statuts ont également été adoptés par acclamation après quelques modifications.

4) L'élection des membres du Comité Exécutif

Le comité exécutif de l'AOMA est composé comme suit:

- Présidente: Mme Foziya AMIN, Médiateur de la République d'Ethiopie;
- 1^{er} Vice-Président: M. N'Golo COULIBALY, Médiateur de la République de Côte d'Ivoire;
- 2^e Vice-Président: M. Mohamed RUKARA, Médiateur de la République du Burundi;



- Secrétaire général: Me AMOLLO, Médiateur de la République du Kenya;
- Trésorière: Mme SOKONI, Ombudsman de Zambie.
- Membres cooptés: les Médiateurs de la République de l'Angola, du Burkina-Faso, de Namibie et la Protectrice du citoyen d'Afrique du Sud.

Les coordinateurs régionaux suivants ont été désignés :

- Tanzanie pour l'Afrique de l'Est
- Lesotho pour l'Afrique Australe
- Tchad pour l'Afrique Centrale.

La désignation des coordonnateurs pour l'Afrique de l'Ouest et l'Océan Indien devra être faite ultérieurement.

La prochaine réunion du Comité Exécutif se tiendra à Abidjan (RCI) en 2015.



Le Médiateur de la République M. N'GOLO COULIBALY



Les membres du nouveau bureau de l'AOMA



Les Médiateurs Africains autour du Président de la République de l'Ethiopie





Les Médiateurs Africains autour de Madame ZUMA

2-1-3- Les relations avec l'AOMF

La coopération avec l'AOMF a mis cette année encore l'accent sur la formation. En plus des deux sessions de formation offertes chaque année par le Centre de formation de l'AOMF à Rabat, l'Association organise, depuis quelques années un cours d'été, sur les droits des enfants en collaboration avec l'Université francophone de Moncton, dans la Province du New Brunswick au Canada.

Par ailleurs l'AOMF a innové cette année en mettant à la disposition de l'AMP-UEMOA, trois experts internationaux pour former les collaborateurs des Médiateurs de la République de cette région africaine.

- **13^e session de formation des collaborateurs des Médiateurs membres de l'AOMF (du 27 au 29 mai 2014 à Rabat)**

Le thème de cette session était : "Auto-saisine : modalités et effets".

La Côte d'Ivoire était représentée à cette formation par Mme Kadiatou SANGARE Ly, Conseillère Spéciale du Médiateur de la République et M. KLA Konan, Chef Cabinet du Médiateur Délégué Lagunes 1.

La formation comportait les cinq modules suivants :

Module 1 : "l'Ombudsman/Médiateur et l'environnement administratif : la veille stratégique" animé par le Pr. Marc-André DOWD, Vice-Protecteur du citoyen du Québec et M. Emilien AMOUSSOU, Directeur des Recours du Médiateur du Bénin.

Module 2 : "La conciliation entre les actions préventives et les actions réactives de l'Ombudsman/Médiateur" animé par le Pr. ABDELHADI et par M. Marc-André DOWD, Vice-Protecteur du citoyen du Québec et par M. Ohdelhadi ATTOBI, Chef de la section des études, d'analyse et de suivi de l'Institution du Médiateur du Royaume du Maroc.

Module 3 : "Les modalités de mise en œuvre de l'auto-saisine : techniques et procédures" présenté par Mme Rosita AGNEW, Coordinatrice des enquêtes d'initiative du Médiateur Européen et Mme Marie-Josée LOUISME, Coordinatrice de l'Unité de Recherche des Enquêtes Systémiques de l'Office de la protection du citoyen et de la citoyenne d'Haïti.

Module 4 : "De l'usage des rapports dans le cadre de l'auto-saisine" présenté par Mme Marie-Josée LOUISME et M. Marcel B. SANDAOGO, Secrétaire Général du Médiateur du Faso.

- **3^{ème} cours d'été international sur le droit de l'enfant.**

La délégation ivoirienne était composée de M. Daouda TANON, Directeur de Cabinet et de M. Tanguy KONE, Directeur des Affaires Juridiques et des Requêtes.

Ce cours a porté sur l'article 12 de la Convention des Nations Unis relative aux Droits de l'Enfant : le droit de l'enfant d'exprimer

librement son opinion et d'être entendu sur toute question qui le concerne.

Cette formation qui a réuni une soixantaine de participants, était organisée par le Groupe de Travail relatif aux droits de l'enfant dans l'espace francophone, en collaboration avec le conseil canadien des défenseurs des enfants et des jeunes, et l'Université de Moncton.

La session s'est déroulée en deux phases.

- La pré-conférence qui s'est tenue les 10 et 11 juillet, a été marquée par neuf communications suivies d'échanges portant sur les fondements historiques et juridiques, les mécanismes d'application, ainsi que les approches éducatives et psychologiques liées à la Convention relative aux droits de l'enfant des Nations Unies.
- Le cours d'été proprement dit s'est déroulé du 14 au 18 juillet 2014. Les différentes communications ont permis à divers experts (juristes, psychologues, universitaires, responsables d'associations et d'organisations de protection de l'enfance) d'aborder la thématique du droit à l'expression des enfants sous différents angles.





Cours d'été international sur les droits de l'enfant

- ***la réunion du comité des Droits de l'Enfant de l'AOMF***

Cette rencontre présidée par Mme Marie DERAÏN, Présidente du Comité, a vu la participation des représentants des Etats membres de l'AOMF présents au cours d'été de l'Université de Moncton.

Elle a permis aux délégations de faire le bilan des actions menées par chaque Institution depuis la résolution de Tirana qui a affirmé la volonté des Institutions de médiation d'inscrire la protection des droits des enfants au cœur de leurs actions. Les participants ont adopté un plan d'action du Comité et les outils de promotion des Ombudsmans et Médiateurs, proposés par le Secrétariat Permanent de l'AOMF. Le Médiateur de la République était représenté à cette réunion par le Directeur de Cabinet et le Directeur des Affaires Juridiques et des Requêtes.



Les membres du Comité des droits de l'enfant de l'AOMF

- **14^e session de formation des collaborateurs des Médiateurs membres de l'AOMF du 1^{er} au 03 décembre 2014**

La délégation ivoirienne était composée de M. Daouda TANON, Directeur de Cabinet, Mme Sarata KONATE, Sous-directrice des finances et de la comptabilité, de M. SORO Doh Siélé, Chef du service presse de communication, et de Mme Naténé Soumahoro, Chargée d'Instruction.

Le thème de cette session de formation était : "la planification stratégique, vectrice de performance pour les institutions d'Ombudsman et Médiateurs de l'espace francophone".

La formation s'est articulée autour des huit (8) modules suivants :

- 1) "Etapas préparatoires d'une planification stratégique : la lecture des environnements interne et externe de l'Institution", présenté par Mme Raymonde Saint Germain, Protectrice du citoyen du Québec, Présidente de l'AOMF.
- 2) La démarche de planification stratégique : l'expérience du Protecteur du Québec présenté par Mme Raymonde Saint Germain.
- 3) "La consultation des parties prenantes" présenté par M. Patrick Charlier, Directeur adjoint du centre international pour l'égalité des chances de Belgique.
- 4) "La gestion de la performance" présenté par M. IAN Harden, Secrétaire Général du Médiateur Européen.
- 5) "La gestion de la performance fonctionnement, qualité des services évaluation des résultats" présenté par M. Adam Ostry, Chef des projets, examen des gouvernances et partenariats de l'OCDE.
- 6) "Le guide d'élaboration d'une planification stratégique : l'analyse SWOT" présenté par M. Adam Ostry.
- 7) "Les indicateurs d'évaluation et de satisfaction" présenté par M. Patrick Charlier.

8) "La reddition des comptes" présenté par M. Adam Ostry.

- ***Appui de l'AOMF au séminaire de formation des collaborateurs des Médiateurs des Pays membres de l'UEMOA: du 22 au 24 octobre 2014.***

Dès sa prise de fonction à la présidence de l'AMP-UEMOA, le Médiateur de la République, M. N'Golo Coulibaly a accordé une priorité à la coopération des associations de médiateurs qui poursuivent les mêmes objectifs, à savoir le renforcement des capacités de leurs membres.

C'est ainsi qu'un pont va être établi entre l'AMP-UEMOA et l'AOMF qui s'est engagée à appuyer toutes les formations de l'Association, en mettant à sa disposition des experts de haut niveau. Ce fut le cas lors du séminaire organisé du 22 au 24 octobre 2014 à Abidjan.

En effet, il faut rappeler que la Présidente de l'AOMF a accepté de faire supporter par l'AOMF les frais de déplacement et de séjour de trois experts en provenance du Canada, du Benin et du Sénégal. Cet appui a été très apprécié des participants, et a constitué l'une des raisons du succès qu'a connu cette session de formation.



L'AOMF s'est engagé à soutenir les futures formations des collaborateurs des Médiateurs de l'espace UEMOA.

2-1-4- Les relations avec l'IIO

Depuis quelques années, le Médiateur de la République n'a pas été représenté aux Assemblées Générales de l'IIO. Mais de plus en plus, les relations avec l'IIO, qui compte près de 200 membres, se font à travers l'AOMA. Les relations étroites dont bénéficient tous les membres de l'AOMA notamment à travers ses programmes de formation sont généralement soutenus par cet Institut.

2-2- La coopération bilatérale

L'échange d'expériences avec les institutions sœurs permet un enrichissement mutuel des partenaires. Ainsi le Médiateur de la République de Côte d'Ivoire accorde une place importante à la coopération avec les autres bureaux d'Ombudsman et Médiateurs. C'est ainsi que des collaborateurs du Médiateur de la République ont visité en 2014, les bureaux du Burundi et de l'Ontario (Canada).

- **2-2-1- Conférence internationale sur le "Dialogue interreligieux pour la Paix et la Prévention des Conflits et des Guerres en Afrique": Bujumbura (Burundi), les 25 et 26 mars 2014.**

L'Institution " le Médiateur de la République" était représentée à cette rencontre par son Secrétaire Général, Monsieur Pannan COULIBALY.

Les thèmes suivants ont été développés :

Panel 1 : Recherche et sauvegarde de la paix et de l'harmonie sociale : point de vue des confessions religieuses (catholique, musulman, protestant).

Panel 2 : Le dialogue interreligieux : pari impossible ? Expériences et défis sur la tolérance et l'acceptation de l'autre.

Panel 3 : Expérience des clergés sur la résolution des conflits inter religieux

Panel 4 : Expérience des minorités vis-à-vis de la tolérance et l'acceptation de l'autre.

- ***2-2-2- Visite de travail au bureau de l'Ombudsman de l'Ontario (Toronto)***

Une équipe de collaborateurs du Médiateur de la République comprenant, M. Daouda TANON, Directeur de Cabinet et M. Tanguy KONE, Directeur des Affaires Juridiques et des Requêtes, s'est rendue à Toronto pour une séance de travail, le 21 juillet 2014 avec le bureau de l'Ombudsman de l'Ontario.



Le Chef du service communication de l'Ombudsman, Mme Linda Williamson, a présenté à la délégation ivoirienne, la stratégie de communication de l'Institution qui s'appuie non seulement sur les médias traditionnels, mais également sur les nouvelles technologies de l'information et de communication, telles que Facebook, Youtube, Twitter ...

Enfin, une rencontre approfondie avec les responsables des enquêtes et un membre du service juridique, a permis à la délégation ivoirienne de cerner les contours et le fonctionnement de ces deux départements.

Pour le traitement de ses procédures, cette Institution dispose de trois services opérationnels :

- l'équipe de règlement préventif chargée de recevoir toutes les réclamations par voie téléphonique, postale, électronique, ou plaintes déposées directement au Bureau;
- l'équipe d'enquête composée de vingt (20) agents dont huit (08) font partie d'une équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman, en charge des enquêtes systémiques et des rapports annuels ;
- le service juridique animé par six agents et comprenant trois pôles : un pôle organisationnel, un pôle opérationnel et un pôle en charge de l'application de la loi sur les réunions publiques « OMLET ».

L'Institution de médiation de l'Ontario est dotée d'un système de gestion électronique des dossiers auquel tous les agents de



règlement préventif et enquêteurs ont accès. Ce système permet l'enregistrement électronique des plaintes formulées par voie téléphonique, afin de faciliter la compréhension de la réclamation par tout agent désigné pour son traitement.



Monsieur DAOUDA TANON, Directeur de Cabinet échange avec un membre
du service de l'Ombudsman de l'Ontario



**DIFFICULTES-
RECOMMANDATIONS ET PERSPECTIVES**



I- DIFFICULTES

Si l'Institution de médiation ivoirienne a accompli en 2014 des avancées structurelles avec le renouvellement de son équipe professionnelle pour une meilleure prévention et gestion des conflits, il convient de souligner que des efforts restent nécessaires pour consolider les acquis et améliorer l'impact de ses actions sur le public.

A cet égard, on peut noter:

1. La méconnaissance persistante de l'Institution, par les populations et l'Administration publique ;
2. Les faiblesses de la loi organique n° 2007-540 du 1er Août 2007 et du décret d'application n° 2014-737 du 25 novembre 2014 qui ralentissent l'essor de l'Institution;
3. L'absence de pouvoir d'injonction du Médiateur de la République ;
4. La distance avec les usagers de l'intérieur du pays ;
5. L'indifférence et la lenteur des services administratifs publics, notamment des Ministères techniques, sollicités pour recueillir les renseignements ou avis nécessaires au règlement des litiges.

II- RECOMMANDATIONS

Les recommandations qui suivent paraissent les plus pertinentes pour le succès des missions du Médiateur de la République:

1. La mise en œuvre des dispositions prévues par le décret d'application n°2014-737 du 25 novembre 2014 et notamment la désignation des Médiateurs délégués afin de rapprocher les administrés des services du Médiateur de la République ;
2. La révision de la loi N° 2007-540 du 1^{er} Août 2007 en vue de corriger les insuffisances constatées depuis son entrée en vigueur;
3. L'organisation de sessions de sensibilisation, de formation et de suivi sur les missions du « Médiateur de la République » à l'intention des représentants des ministères techniques ;
4. Le renforcement des capacités des collaborateurs du Médiateur de la République pour leur permettre d'accroître leur performance et de relever de nouveaux défis.

III- PERSPECTIVES

Le Médiateur de la République qui assure à la fois des charges nationales et des fonctions internationales au niveau de la région et du continent poursuivra la modernisation de l'Institution tout en assurant son rayonnement à l'étranger. Cette double mission suppose la rédaction d'un plan stratégique à moyen et long terme, des facilités pour la formation continue du personnel de l'Institution et une grande ouverture sur les nouvelles formes de communication avec confection de nouveaux supports,



particulièrement ceux à vocation pédagogique (film de présentation de l'Institution).

La présence soutenue de l'Institution au plan national et international nécessitera la disponibilité de personnes qualifiées et motivées, la mise à jour du système de gestion des requêtes, l'organisation régulière des grandes rencontres, l'extension de l'action du Médiateur sur tout le territoire national, notamment par la création de délégations régionales.

La célébration des 20 ans de l'Institution avec des Journées Portes Ouvertes à l'occasion de cet anniversaire renforcera l'image de l'Institution.

Il convient d'insister sur le plan stratégique 2015-2017 dont la préparation constituera un élément fort pour la nouvelle vision de l'Institution et en définira les axes novateurs.

Le plan stratégique prendra évidemment en compte la nécessaire collaboration avec les institutions étrangères de médiation, la coopération dynamique avec les agences du système des Nations Unies et les organismes de développement bilatéraux. Ces liens et réseaux multiples permettront un échange d'informations riche et prometteur, le partage des pratiques adaptées à la Côte d'Ivoire émergente et tous ces éléments contribueront ainsi à la mise en œuvre d'initiatives susceptibles de consolider la cohésion sociale et la bonne gouvernance, au



grand profit du Médiateur de la République et des bénéficiaires de ses actions.



République de Côte d'Ivoire



Union - Discipline - Travail

LE MEDIATEUR DE LA REPUBLIQUE



Ecouter - Conseiller - Protéger

-----**Rapport annuel d'activités 2014**-----

