

**INSTITUTION DU MEDIATEUR**

[www.adala.ma](http://www.adala.ma)

## **DAHIR N° 1-19-43 DU 4 REJEB 1440 (11 MARS 2019) PORTANT PROMULGATION DE LA LOI N° 14-16 RELATIVE A L'INSTITUTION DU MEDIATEUR<sup>1</sup>**

LOUANGE A DIEU SEUL !

(Grand Sceau de Sa Majesté Mohammed VI)

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

Que Notre Majesté Chérifienne,

Vu la Constitution, notamment ses articles 42 et 50,

A DÉCIDÉ CE QUI SUIIT :

Est promulguée et sera publiée au Bulletin officiel, à la suite du présent dahir, la loi n° 14-16 relative à l'Institution du Médiateur, telle qu'adoptée par la Chambre des représentants et la Chambre des conseillers.

Fait à Rabat, le 4 rejev 1440 (11 mars 2019 ).

Pour contreseing:

Le Chef du gouvernement,

SAAD DINE EL OTMANTI.

---

1 - Bulletin Officiel n° 6840 du 22 rabii II 1441( 19 décembre 2019), p. 2503.

# LOI N° 14-16 RELATIVE A L'INSTITUTION DU MEDIATEUR

## Chapitre premier : Dispositions générales

### Article premier

En application des dispositions des articles 162 et 171 de la Constitution, l'Institution du Médiateur, créée en vertu du dahir n° 1-11-25 du 12 rabii II 1432 (17 mars 2011), est réorganisée conformément aux dispositions de la présente loi qui fixent sa composition, ses attributions, les règles de son fonctionnement ainsi que les cas d'incompatibilité y afférents.

### Article 2

Conformément aux dispositions de l'article 162 de la Constitution, le Médiateur est une institution nationale, indépendante et spécialisée ayant pour mission, dans le cadre des rapports entre l'administration et les usagers, de défendre les droits, de contribuer à renforcer la primauté de la loi et de diffuser les principes de justice et d'équité ainsi que les valeurs de moralisation et de transparence dans la gestion des administrations, des établissements publics, des collectivités territoriales et des organismes dotés de prérogatives de la puissance publique.

Au sens de la présente loi, on entend par administration, les administrations de l'Etat, les collectivités territoriales, les établissements publics et les organismes dotés de prérogatives de la puissance publique.

L'Institution du Médiateur est désignée ci-après par « l'institution ».

### Article 3

L'Institution est dotée de la personnalité morale et de l'autonomie administrative et financière.

Son siège est sis à Rabat.

## **Chapitre II : De la composition**

### **Article 4**

Le Médiateur est nommé par dahir pour une période de cinq (5) ans, renouvelable une seule fois.

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

Il exerce les attributions dévolues à l'institution.

### **Article 5**

Le Médiateur est le président et le porte-parole officiel de l'Institution, il en est également le représentant légal auprès de l'administration et devant la justice et toutes les entités nationales et étrangères, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du Maroc.

### **Article 6**

La fonction du Médiateur est incompatible avec le mandat de membre du gouvernement, de membre de la Chambre des représentants, de membre de la Chambre des conseillers ou de membre de la Cour constitutionnelle ainsi qu'avec l'exercice de toute fonction publique ou mission publique élective ou de toute responsabilité ou activité au sein d'un parti politique ou d'un syndicat, l'exercice, à titre régulier, de toute profession libérale ou activité commerciale ou l'exercice de fonctions rémunérées par un Etat étranger, une organisation internationale ou une organisation internationale non gouvernementale.

Le Médiateur se trouvant dans l'un des cas d'incompatibilité visés à l'alinéa ci-dessus doit régulariser sa situation dans un délai ne dépassant pas deux mois à compter de la date de sa nomination à la fonction de Médiateur.

### **Article 7**

Les fonctions du Médiateur prennent fin en cas de décès, de démission, d'incapacité physique permanente et avérée l'empêchant d'exercer ses missions, de condamnation en vertu d'une décision judiciaire ayant acquis la force de la chose jugée pour crime ou délit intentionnel, à la suite de la déchéance de ses droits civils et politiques ou à l'expiration de la durée légale de son mandat conformément à l'article 4 ci-dessus.

## **Article 8**

Le Médiateur est assisté par des délégués spéciaux et des délégués régionaux travaillant sous son autorité et qu'il nomme parmi les personnalités disposant d'une formation de haut niveau dans le domaine du droit, de plus de dix (10) ans d'expérience professionnelle, et reconnues pour leur compétence, leur impartialité, leur probité et leur attachement à la primauté du droit et aux principes de justice et d'équité.

Il peut, le cas échéant, nommer des délégués locaux remplissant les mêmes conditions prévues au premier alinéa ci-dessus.

Le Médiateur peut également, le cas échéant, se faire assister par des représentants dont les missions consistent exclusivement en la réception des doléances et leur soumission au Médiateur sans mener des enquêtes ou des investigations à leur sujet.

Les cas d'incompatibilité concernant le Médiateur s'appliquent à toutes les catégories de délégués visés au présent article.

## **Article 9**

Le Médiateur jouit de la protection nécessaire pour l'accomplissement des missions qui lui sont dévolues, contre toutes éventuelles interventions ou pressions qu'il pourrait subir. A cet effet, il ne peut faire l'objet de poursuites, de recherches, d'arrestation, d'enquête ou d'incarcération en raison des opinions qu'il émet ou des actes qu'il accomplit à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

Les délégués spéciaux, les délégués régionaux et les délégués locaux bénéficient également de la même protection dont jouit le Médiateur.

## **Article 10**

Le Médiateur doit s'abstenir d'examiner toute affaire dont il est saisi lorsqu'il se trouve en situation de conflit d'intérêts.

Les délégués spéciaux, les délégués régionaux et les délégués locaux ainsi que les autres personnels de l'Institution sont tenus de présenter au Médiateur une déclaration concernant les situations susceptibles de les mettre dans un cas de conflit d'intérêts en rapport avec les doléances ou les autres affaires qu'ils seraient chargés d'examiner, conformément aux dispositions de la présente loi et qui les concernent d'une manière directe ou indirecte.

Le Médiateur est tenu, dans les cas susmentionnés, de prendre toutes les mesures nécessaires afin d'éviter la situation de conflit d'intérêts.

## **Chapitre III : Des missions et des attributions de l'Institution**

### **Section première : Des missions du Médiateur**

#### **Sous-section première : De l'instruction des actes illégaux de l'administration ou contraires aux principes de justice et d'équité**

##### **Article 11**

L'Institution est chargée d'instruire, à la suite des doléances dont elle est saisie, tous les cas des personnes physiques ou morales, marocaines ou étrangères qui auraient subi, individuellement ou collectivement, un préjudice en raison de tout acte de l'administration, qu'il s'agisse d'une décision implicite ou explicite, d'une action ou d'une activité, considéré comme contraire à la loi, notamment s'il est entaché d'excès de pouvoir ou contraire aux principes de justice et d'équité.

En outre, l'Institution peut, le cas échéant, procéder de sa propre initiative à l'instruction des actes de l'administration qui sont illégaux ou contraires aux principes de justice et d'équité dont elle a pu prendre connaissance par quelque moyen que ce soit.

##### **Article 12**

Ne peuvent être instruites par l'Institution les affaires suivantes:

- les doléances relatives aux affaires soumises à la justice;
- les doléances visant la révision des décisions de justice ;
- les affaires pour lesquelles la loi exige le recours à des commissions spécialisées avant de saisir la justice;
- les questions relevant de la compétence de l'une des institutions et instances de protection et de promotion des droits de l'Homme ou des instances de bonne gouvernance et de régulation prévues aux articles 161 et 163 à 167 de la Constitution.

### **Article 13**

S'il apparaît à l'Institution que la doléance dont elle est saisie ne relève pas de sa compétence, elle émet une décision motivée à cet effet et transmet le dossier de ladite doléance à l'Institution ou à l'instance concernée. L'Institution la notifie également aux intéressés par les moyens disponibles dans un délai de 30 jours.

### **Article 14**

Lorsqu'il s'avère au Médiateur que les requérants se trouvent dans une situation difficile pour des raisons matérielles, notamment les veuves, les divorcées, les orphelins, les personnes en situation de handicap et les personnes âgées, il peut recommander à l'autorité compétente auprès de la justice administrative de les faire bénéficier de l'assistance judiciaire provisoire aux fins de présenter leurs actions en justice et ce, dans l'attente de statuer sur l'octroi définitif de cette assistance, conformément à la législation en vigueur.

### **Article 15**

Le Médiateur peut déléguer partie de ses attributions aux délégués spéciaux, régionaux ou locaux ou à un responsable dans l'Institution.

### **Article 16**

Par dérogation aux dispositions législatives en vigueur, la saisine de l'Institution, pour la première fois, a pour effet d'interrompre les délais de recours et de suspendre le délai de prescription à condition que l'Institution statue sur la doléance dans un délai de six (6) mois. A défaut, le délai de recours recommence à courir et celui de prescription est rétabli.

## **Sous-section 2.- De la réception des doléances et leur traitement et des enquêtes et investigations y afférentes**

### **Article 17**

Les doléances sont adressées au Médiateur, aux délégués régionaux, ou aux délégués locaux directement par le requérant ou par l'intermédiaire de son représentant légal ou de la personne qu'il mandate à cet effet.

Pour être recevables, les doléances doivent :

- être écrites et lorsqu'il est impossible de les présenter par écrit, le requérant peut formuler oralement une déclaration qui sera consignée et enregistrée par les services compétents de l'Institution. Il en est délivré immédiatement copie à l'intéressé ;
- être signées par le requérant en personne ou par son représentant ;
- être assorties des preuves et des pièces justificatives, lorsque le requérant en dispose ;
- indiquer les démarches effectuées par le requérant auprès de l'administration concernée en vue d'obtenir satisfaction, le cas échéant;
- ne pas avoir comme objet des faits qui remontent à une date ancienne rendant impossible les enquêtes et les investigations nécessaires.

### **Article 18**

Les membres des deux chambres du Parlement, les chefs des administrations, les présidents des institutions et instances visées aux articles 161 et 163 à 167 de la Constitution, la Commission nationale de contrôle de la protection des données à caractère personnel, les autres institutions ou organismes publics ainsi que les associations légalement constituées et fonctionnant conformément à leurs statuts peuvent saisir l'Institution des doléances qui leur sont adressées lorsqu'elles ne relèvent pas de leur compétence mais de celle de l'Institution.

### **Article 19**

Le Médiateur, les délégués spéciaux, les délégués régionaux et les délégués locaux prêtent, dans la limite de leurs attributions, aux requérants parmi les personnes et les catégories en situation de handicap, toutes sortes d'assistance juridique et administrative à même de leur permettre de présenter leurs doléances visant à faire cesser le préjudice qu'ils subissent en raison de tout acte de l'administration, qu'il soit une décision implicite ou explicite, une action ou une activité, considéré comme contraire à la loi, notamment lorsqu'il est entaché d'excès de pouvoir ou contraire aux principes de justice et d'équité.

## **Article 20**

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

## **Article 21**

Le Médiateur est habilité, dans la limite de ses attributions, à mener des enquêtes et des investigations sur les doléances dont il est saisi pour s'assurer de la véracité des actes et des faits portés à sa connaissance et de déterminer l'étendue et la nature du préjudice subi par le requérant.

Il peut, en outre, demander les éclaircissements nécessaires aux autorités concernées sur les faits objet de la doléance et se faire communiquer les documents et les informations y afférents.

## **Article 22**

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

A cet effet, il adresse ses recommandations, propositions et observations à l'administration concernée qui doit prendre, dans un délai de trente (30) jours, prorogeable d'une durée supplémentaire qu'il fixe, les mesures nécessaires pour examiner les affaires dont elle est saisie.

L'administration concernée est tenue d'informer le Médiateur, par écrit, des décisions ou des mesures qu'elle a prises au sujet de ses recommandations, propositions et observations portant sur les affaires qui lui ont été soumises ainsi que des difficultés matérielles ayant empêché leur mise en œuvre.

### **Article 23**

Lorsque le Médiateur est convaincu de par ses enquêtes et ses investigations, que l'application stricte d'une règle de droit est susceptible de créer des situations inéquitables ou préjudiciables aux usagers, il peut proposer au Chef du gouvernement de prendre toute mesure ou démarche nécessaire en vue de parvenir à une solution juste et équitable et lui proposer, le cas échéant, l'amendement de ladite règle de droit. Il peut informer les présidents des deux chambres du Parlement de la proposition d'amendement précitée.

### **Article 24**

Lorsqu'il s'avère suite aux enquêtes et investigations menées qu'une faute ou une conduite personnelle d'un fonctionnaire ou d'un agent sont à l'origine de la doléance, le Médiateur transmet ses observations et ses conclusions au chef de l'administration concernée afin de prendre les mesures nécessaires et de l'informer des décisions qu'il a prises à ce sujet, dans un délai de (30) jours.

Il peut également recommander à l'administration concernée d'engager une poursuite disciplinaire ou, le cas échéant, de transmettre le dossier au ministère public afin de prendre les mesures prévues par la loi.

### **Sous-section 3.- De la médiation et de la conciliation entre l'administration et les usagers**

### **Article 25**

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

### **Article 26**

Le Médiateur entreprend les démarches de médiation et de conciliation prévues à l'article 25 ci-dessus, soit en procédant à l'audition des parties et à l'examen de l'ensemble des preuves, des documents et des données qui lui sont fournis par les intéressés à l'appui de la doléance dont

il est saisi, soit en se basant sur la demande que lui présente l'administration ou le requérant.

Le Médiateur peut, en conséquence, soumettre aux parties toutes les propositions qu'il juge appropriées en vue d'aboutir à des solutions équitables et équilibrées au différend dont il est saisi.

Les solutions retenues d'un commun accord suite aux démarches de médiation et de conciliation entreprises par le Médiateur, sont consignées dans un procès-verbal officiel signé par les parties. Une copie en est délivrée à chacune d'elles.

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

#### **Sous-section 4.- De la communication entre l'administration et les usagers**

##### **Article 27**

Le Médiateur veille à promouvoir la communication efficiente entre d'une part, les personnes physiques ou morales, marocaines ou étrangères, agissant à titre individuel ou collectif et d'autre part, les administrations, les établissements publics, les collectivités territoriales et les organismes dotés de prérogatives de la puissance publique.

#### **Section 2.- Des missions des délégués spéciaux auprès du Médiateur, des délégués régionaux et des délégués locaux**

##### **Sous-section première.- Des délégués spéciaux auprès du Médiateur**

##### **Article 28**

Les délégués spéciaux assistent le Médiateur dans l'accomplissement de ses missions ; ils sont, à cet effet, chargés d'exercer l'une des missions relevant des attributions du Médiateur. Le champ et les modalités d'exercice de ces missions sont fixés par décision du Médiateur.

## **Sous-section 2.- Des délégués régionaux et des délégués locaux**

### **Article 29**

Il est créé, par décision du Médiateur, au niveau de chaque région du Royaume, une délégation régionale supervisée par un délégué régional.

La compétence d'un délégué régional peut, à titre exceptionnel, comprendre plus d'une seule région. Dans ce cas, le périmètre du ressort territorial du délégué régional est fixé par une décision du Médiateur.

### **Article 30**

Conformément aux dispositions de l'article 29 ci-dessus, les délégués régionaux exercent leurs attributions dans la limite de leur ressort territorial. A cet effet, ils exercent les attributions suivantes :

- recevoir les doléances et les demandes de règlement des différends soumises à l'Institution, procéder à leur instruction dans la limite de sa compétence, conformément aux conditions et procédures prévues par la présente loi, à l'exception de celles relatives à des questions ayant un caractère national ou nécessitant la prise de positions de principe, lesquelles sont immédiatement transférées au Médiateur ;
- entreprendre, s'il y a lieu, les enquêtes et les investigations sur les doléances dont ils sont saisis sur ordre de mission spécial donné par le Médiateur pour chaque cas ;
- transmettre les doléances et les demandes de règlement des différends qui leur sont adressées et qui ne relèvent pas de leurs compétences, en saisir les autorités concernées, le cas échéant, et ce, sous la supervision du Médiateur et en informer les intéressés ;
- renseigner ou orienter les usagers et inciter l'administration, le cas échéant, à établir une communication efficace avec eux;
- proposer les mesures et les dispositions à même d'améliorer les structures d'accueil et de contact avec l'administration, et les soumettre au Médiateur afin d'en saisir les administrations et les autorités concernées ;
- proposer toute mesure pratique et appropriée de nature à contribuer à la simplification des procédures administratives et

- à permettre aux usagers de bénéficier des prestations de l'administration dans les meilleures conditions ;
- soumettre au Médiateur toute proposition susceptible d'améliorer le fonctionnement des organes de l'administration et d'aplanir les difficultés que peuvent rencontrer les usagers dans leurs rapports avec l'administration ;
- établir des rapports spéciaux sur certaines doléances qui leur seraient soumises directement et qui revêtent un caractère spécifique ou dont ils sont saisis pour examen sur ordre de mission spécial du Médiateur ;
- soumettre au Médiateur, tous les trois mois, des rapports périodiques sur le bilan de leurs activités.

Les délégués locaux exercent leurs missions sous la supervision des délégués régionaux, et ce dans la limite des attributions qui leur sont fixées par le Médiateur.

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

### **Section première.- Des interlocuteurs permanents de l'Institution dans l'administration**

#### **Article 31**

Afin de garantir la bonne coordination, la communication et le suivi avec l'Institution, l'administration désigne parmi les responsables qui en relèvent un ou plusieurs interlocuteurs permanents jouissant du pouvoir de décision au sujet des doléances qui leur sont transmises par l'Institution.

A défaut de désignation d'un interlocuteur auprès de l'institution, le chef de l'administration fait lui-même office d'interlocuteur permanent.

#### **Article 32**

Les interlocuteurs permanents de l'Institution désignés par les administrations dont ils relèvent sont chargés, sous l'autorité de leurs chefs, de :

- assurer le suivi de l'instruction des doléances et des demandes de règlement des différends qui leur sont transmises par

l'Institution, d'y statuer et de veiller à y répondre dans les délais impartis conformément aux dispositions de la présente loi ;

- procéder au suivi des décisions, des dispositions et des mesures administratives prises au niveau de l'administration concernée pour la satisfaction des doléances et demandes de règlement des différends et informer, par écrit, l'Institution des résultats obtenus;
- procéder à l'examen des observations et au suivi des recommandations et des propositions formulées par l'Institution en vue de trouver une solution équitable et juste aux demandes du requérant ;
- proposer toute mesure ou disposition à même d'améliorer les structures d'accueil et de contact avec l'administration, de simplifier les procédures administratives, de faciliter l'exercice par les usagers de leur droit d'accès à l'information ayant trait à l'objet de leur doléance et les faire bénéficier des prestations publiques dans les meilleures conditions;
- inciter les différents services relevant de l'administration dont relève l'interlocuteur permanent à faire preuve de responsabilité, d'efficacité et de transparence totale dans leurs rapports avec l'Institution, les délégués spéciaux, les délégués régionaux et les délégués locaux;
- tenir, conserver et assurer le suivi des données relatives aux doléances transmises par l'Institution ainsi que des mesures prises à leur sujet.

### **Article 33**

Les interlocuteurs permanents de l'Institution doivent élaborer un rapport annuel concernant les mesures et les décisions prises par l'administration au sujet des doléances et des demandes de règlement dont elle est saisie ainsi que des propositions et recommandations qui lui ont été adressées.

L'interlocuteur permanent transmet ledit rapport au Chef du gouvernement et au Médiateur, sous la supervision du chef de l'administration concernée, avant la fin du mois de février de chaque année.

### **Article 34**

Sont créés des comités permanents de suivi et de coordination entre l'Institution et l'administration, chargés de trouver les solutions à même d'aplanir les difficultés faisant obstacle au règlement des dossiers.

Ces comités sont composés de représentants de l'Institution et de l'administration. Les réunions desdits comités sont présidées par le Médiateur ou son représentant. Les modalités de leur fonctionnement sont fixées par le règlement intérieur de l'Institution.

### **Article 35**

Outre les missions de suivi et de coordination entre l'Institution et les administrations concernées au sujet des doléances et des demandes de règlement dont ces dernières sont saisies, les comités permanents de suivi et de coordination sont chargés des missions suivantes :

- proposer aux administrations concernées toute mesure visant à simplifier les procédures administratives y afférentes, à faciliter l'accès des usagers aux prestations publiques qu'elles fournissent et à améliorer la qualité desdites prestations ;
- encourager et inciter les administrations concernées à se conformer aux règles de la primauté du droit et aux principes de justice et d'équité et au respect de l'égalité et de l'égalité des chances entre les usagers.

## **Section 2.- De la suite donnée aux doléances transmises à l'administration**

### **Article 36**

Sous réserve des dispositions de l'article 22 de la présente loi, l'administration concernée par les doléances qui lui sont transmises par le Médiateur ou par l'un des délégués spéciaux, régionaux ou locaux, doit adresser à l'Institution, dans un délai ne dépassant pas deux mois à partir de la date de réception de la doléance, un rapport indiquant sa position à l'égard des demandes des requérants, toutes les mesures ou les dispositions qu'elle a prises au sujet des doléances dont elle est saisie ou, selon le cas, les solutions qu'elle suggère au requérant, afin de remédier au préjudice, à l'arbitraire ou à l'excès de pouvoir dont il est victime.

Ce délai est réduit à un mois lorsque l'urgence est invoquée dans la lettre de transmission adressée à l'administration concernée.

L'administration peut, à titre exceptionnel, demander la prorogation du délai visé au premier alinéa ci-dessus en précisant les motifs. La prorogation ne peut dépasser la moitié de la durée initiale.

A défaut de présenter le rapport dans les délais susvisés, l'Institution statue sur la doléance au vu des informations dont elle dispose.

### **Article 37**

L'administration est tenue de fournir au Médiateur, aux délégués spéciaux, aux délégués régionaux et aux délégués locaux le soutien nécessaire à leurs démarches et de coopérer étroitement avec eux à cet effet, en facilitant leurs missions d'enquête et d'investigation concernant les doléances et en leur communiquant tous les documents et les informations y afférents, et ce, sous réserve de la législation en vigueur.

### **Article 38**

Lorsqu'il apparaît au Médiateur, au délégué spécial ou au délégué régional que la position de l'administration à l'égard des doléances dont elle est saisie n'est pas fondée sur une base légale juste ou est contraire aux principes de justice et d'équité, il peut lui demander de revoir sa position, dans un délai de (30) jours, et lui notifier ses observations et recommandations en vue de trouver une solution juste et équitable. En cas de refus ou d'opposition à ses propositions, il peut, selon chaque cas, émettre une recommandation comportant les solutions qu'il propose pour rendre justice au requérant.

Le Médiateur, le délégué spécial, le délégué régional ou le délégué local est tenu d'informer le requérant de la suite donnée à sa doléance, de la position de l'administration et de toutes les dispositions et les mesures qu'elle a prises au sujet de la doléance, ou, le cas échéant, de la recommandation formulée par ses soins en la matière.

L'administration est tenue de prendre en considération la recommandation du Médiateur au sujet de la doléance et lui notifier les mesures qu'elle a prises pour la mise en œuvre de sa recommandation, ainsi que les causes qui auraient empêché, le cas échéant, leur application.

### **Article 39**

Le Médiateur informe, régulièrement, le Chef du gouvernement de tous les cas où l'administration s'est abstenue de donner suite à ses

recommandations, en lui faisant part de ses observations au sujet de la position de l'administration et des mesures qu'il propose de prendre.

#### **Article 40**

Tout acte de l'administration susceptible d'entraver l'action du Médiateur, des délégués spéciaux, des délégués régionaux ou des délégués locaux doit faire l'objet d'un rapport spécial, et notamment les actes suivants :

- l'entrave ou l'opposition d'un responsable, d'un fonctionnaire ou d'une personne au service de l'administration, sous quelque forme que ce soit, aux enquêtes et aux investigations menées par le Médiateur, les délégués spéciaux, les délégués régionaux ou les délégués locaux ;
- le manquement d'un responsable de l'administration à répondre au contenu de la recommandation dont il est saisi ou aux observations, recommandations ou propositions y afférentes ;
- le manquement d'un responsable de l'administration à fournir l'appui nécessaire à l'Institution en vue de procéder aux enquêtes ou aux investigations qu'elle envisage, l'abstention de coopérer avec elle ou le défaut de lui communiquer les documents et les informations qu'elle requiert, sous réserve des dispositions de l'article 37 ci-dessus.

Ce rapport est soumis au Chef du gouvernement, après information de l'autorité gouvernementale ou du chef de l'administration concernée, afin de prendre les mesures nécessaires et prononcer les sanctions qui s'imposent.

#### **Article 41**

Lorsqu'il s'avère que le refus de l'exécution d'une décision de justice irrévocable rendue à l'encontre de l'administration est dû à la position injustifiée d'un responsable, d'un fonctionnaire ou d'un agent de ladite administration, ou au manquement à son devoir qu'il devait accomplir pour l'exécution de ladite décision, le Médiateur soumet un rapport spécial au Chef du gouvernement, après information de l'autorité gouvernementale ou du chef de l'administration concernées, afin de prendre les mesures nécessaires et prononcer les sanctions qui s'imposent à l'encontre de l'intéressé.

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

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

#### **Article 42**

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

- enraciner les valeurs de transparence, de moralisation et de gouvernance dans la gestion des affaires administratives et des services publics et à les diffuser parmi les fonctionnaires, les agents et les usagers ;
- observer les valeurs des droits de l'Homme, telles qu'elles sont prévues par la Constitution et par les conventions internationales que le Maroc a ratifiées ou auxquelles il a adhéré, et les principes de justice et d'équité, et s'engager à les respecter et les promouvoir dans les rapports de l'administration avec les usagers;
- réviser les textes législatifs et réglementaires régissant les missions de l'administration et de tous les services publics en vue d'améliorer leur efficacité et de coordonner les domaines de leur intervention ;
- corriger les dysfonctionnements qui pourraient affecter le fonctionnement des services publics et œuvrer au perfectionnement de leur action ;
- simplifier les procédures et les mesures administratives afin de faciliter l'accès des usagers aux prestations de l'administration dans les meilleures conditions ;

- améliorer les services publics et garantir leur qualité et leur proximité des usagers ;
- améliorer les structures d'accueil et de contact dans les différents services de l'administration, pour une communication efficace avec les usagers ;
- inciter les administrations concernées à l'exécution des décisions de justice prononcées à leur encontre et proposer toute mesure de nature à les assister à cet effet;
- proposer toutes mesures préventives qu'il juge appropriées afin d'éviter le contentieux judiciaire entre l'administration concernée et les usagers;
- proposer toutes les mesures permettant d'instaurer entre l'administration et les usagers une relation fondée sur les principes de confiance, de bonne foi et de la primauté du droit et sur les règles de justice et d'équité.

#### **Article 43**

L'Institution donne son avis, dans le domaine de sa compétence, sur les projets de lois et des textes réglementaires dont elle est saisie par le Chef du gouvernement ainsi que sur les projets et les propositions de loi dont elle est saisie par le président de l'une des chambres du Parlement, dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de leur réception.

Ce délai est réduit à un mois en cas de nécessité et si l'urgence est invoquée dans la lettre de transmission adressée à l'Institution.

Si l'Institution n'émet aucun avis dans le délai précité, les projets et les propositions qui lui ont été soumis sont considérés comme ne suscitant aucune observation de sa part.

#### **Article 44**

Lorsqu'il apparaît au Médiateur qu'un service public n'observe pas, dans les mesures ou les décisions qu'il prend ou les prestations qu'il fournit, les principes d'égalité et d'égalité des chances entre les usagers qui remplissent les mêmes conditions requises, il adresse à l'administration dont relève le service public concerné une note en vue d'attirer son attention sur le dysfonctionnement survenant lorsqu'elle traite avec les usagers et lui demander de prendre en urgence toute disposition ou

mesure susceptible de régulariser la situation, conformément aux principes généraux du droit et aux règles de justice et d'équité.

#### **Article 45**

Le Médiateur peut donner son avis sur toute question que lui soumet l'administration à l'occasion d'une doléance dont elle est saisie ou sur les projets et les programmes qu'elle prépare en vue d'améliorer son action et, en particulier, de simplifier les procédures administratives ou d'améliorer la qualité des prestations publiques qu'elle fournit.

#### **Article 46**

L'Institution assure l'organisation de forums nationaux, régionaux ou internationaux visant à enrichir la réflexion et le dialogue sur les questions de la bonne gouvernance et les questions des droits de l'Homme, de leur promotion dans le domaine de compétence de l'Institution et de la modernisation des services publics, dans le cadre de la primauté du droit et des principes de justice et d'équité.

L'Institution contribue à la consolidation de l'édifice démocratique par la proposition des mesures permettant de moderniser et de réformer les structures et les procédures de l'administration et d'enraciner les valeurs de l'administration citoyenne et les règles de déontologie des services publics.

### **Chapitre V : Des rapports de l'Institution**

#### **Article 47**

Le Médiateur soumet à Sa Majesté le Roi, avant la fin du mois de juin, un rapport annuel sur le bilan d'activité et les perspectives d'action de l'Institution. Ledit rapport comprend notamment un inventaire des doléances et des demandes de règlement des différends et l'indication des affaires sur lesquelles il a été statué, des enquêtes et des investigations menées et des prestations de conseil et d'orientation effectuées par l'Institution et les conclusions qui en découlent pour le traitement des doléances et la défense des droits des requérants, ainsi que des affaires pour lesquelles l'Institution s'est déclarée incompétente ou dont elle a déclaré l'irrecevabilité ou le classement. Le rapport comprend, en outre, un résumé général sur les réponses de l'administration au sujet des affaires qui lui ont été soumises par l'Institution.

Ce rapport fait état également des différents dysfonctionnements et défaillances qui affectent les rapports de l'administration avec les usagers et indique les recommandations du Médiateur et ses propositions en ce qui concerne les mesures à prendre en vue d'améliorer les structures d'accueil, de simplifier les procédures administratives, d'améliorer le fonctionnement des organes de l'administration, d'enraciner les valeurs de transparence, de gouvernance et de moralisation des services publics, de corriger les dysfonctionnements qui les affectent et de réviser les textes législatifs et réglementaires régissant les missions de l'administration. Ledit rapport comprend, en supplément, un état des actions de réforme et d'ajustement réalisées par les autorités compétentes pour l'exécution des recommandations et des propositions de l'Institution.

### **Article 48**

Le rapport comprend également les axes du programme d'action de l'Institution à court et à moyen termes et le résumé de la situation de sa gestion financière et administrative ainsi que du rapport de la commission d'audit prévue à l'article 59 de la présente loi.

Il est publié au « Bulletin officiel » et diffusé à grande échelle.

### **Article 49**

Le Médiateur adresse une copie du rapport annuel au Chef du gouvernement, au président de la Chambre des représentants et au président de la Chambre des conseillers. Il présente devant le Parlement, au moins une fois par an, un exposé synthétique du contenu dudit rapport qui fait l'objet de débat.

## **Chapitre VI : Du règlement intérieur de l'Institution**

### **Article 50**

Le Médiateur élabore un projet de règlement intérieur de l'Institution fixant notamment :

- l'organigramme de l'Institution;
- les modalités de fonctionnement des comités permanents de suivi et de coordination ;

- la procédure de présentation, de suivi et d'examen des doléances ainsi que la procédure des enquêtes et des investigations qu'il effectue.

Le règlement intérieur de l'Institution est publié au Bulletin officiel.

## **Chapitre VII : De l'organisation administrative et financière de l'Institution**

### **Section première. - De l'organisation administrative de l'Institution**

#### **Article 51**

L'Institution dispose, outre un secrétariat général, d'une structure administrative dont l'organisation et les missions sont fixées dans son règlement intérieur.

Le Médiateur peut prendre les mesures et les dispositions administratives adéquates chaque fois que le bon fonctionnement de l'Institution l'exige.

#### **Article 52**

Le secrétaire général de l'Institution est nommé par dahir, sur proposition du Médiateur, pour un mandat de cinq

(5) ans renouvelable une seule fois, parmi les personnalités reconnues pour leur compétence, leur impartialité et leur probité et possédant une expérience professionnelle notoire dans les domaines du droit et de la gestion administrative et financière.

#### **Article 53**

Le secrétaire général est chargé d'accomplir, sous l'autorité du Médiateur, les missions suivantes :

- la gestion des services administratifs et financiers de l'Institution ;
- l'enregistrement des saisines reçues par l'Institution et la prise de toutes les mesures nécessaires à la préparation et l'organisation des activités de l'Institution;
- la tenue et la conservation des données, des rapports, des dossiers et des documents de l'Institution ;

- la coordination du travail des délégués régionaux et des délégués locaux.

### **Article 54**

Le Médiateur peut déléguer au secrétaire général, la signature de tous les documents et décisions à caractère administratif et financier.

Si le secrétaire général n'est plus en mesure d'exercer ses fonctions, le Médiateur soumet à Sa Majesté le Roi une proposition de nomination d'un nouveau secrétaire général.

Dans ce cas, le Médiateur peut charger l'un des responsables de l'Institution pour assumer, provisoirement, les fonctions du secrétaire général.

### **Article 55**

L'Institution est assistée, dans l'exercice des attributions qui lui sont dévolues, par des fonctionnaires qui sont détachés auprès d'elle, conformément aux textes législatifs et réglementaires en vigueur, par des fonctionnaires qui sont mis à sa disposition et des agents qu'elle recrute par voie contractuelle.

Les ressources humaines travaillant au sein de l'Institution sont régies par un statut particulier adopté par décision du Médiateur en accord avec l'autorité gouvernementale chargée des finances.

L'Institution peut se faire assister par des conseillers et des experts externes afin de réallser des missions précises pendant une durée déterminée et ce, en vertu de contrats fixant leurs missions et les conditions de leur recrutement.

## **Section 2. - De l'organisation financière de l'Institution**

### **Article 56**

Le Médiateur élabore le budget de l'Institution en accord avec l'autorité gouvernementale chargée des finances.

- Ledit budget comprend :
- En recettes :
- les crédits qui lui sont alloués du budget général ;
- les subventions de tout organisme public ou privé, national ou international ;

- les dons et legs ;
- les revenus divers ;
- En dépenses :
- les dépenses de fonctionnement ;
- les dépenses d'équipement.

Les crédits alloués à l'Institution sont inscrits au budget général de l'Etat sous un chapitre intitulé « Institution du Médiateur ».

### **Article 57**

Le Médiateur est l'ordonnateur de l'Institution, il peut instituer ordonnateur délégué, le secrétaire général ou toute autre personne parmi les responsables travaillant sous son autorité.

### **Article 58**

Les opérations financières et comptables relatives au budget de l'Institution sont exécutées conformément aux règles prévues par l'organisation financière et comptable de l'Institution établie par cette dernière, en coordination avec l'autorité gouvernementale chargée des finances.

Un comptable public, nommé auprès de l'Institution par arrêté de l'autorité gouvernementale chargée des finances, exerce les attributions dévolues aux comptables publics en vertu des textes législatifs et réglementaires en vigueur.

L'exécution du budget de l'Institution est soumise au contrôle de la Cour des comptes.

En cas d'empêchement du Médiateur, le secrétaire général assure provisoirement les missions d'ordonnateur afin d'assurer le fonctionnement nécessaire de l'Institution.

### **Article 59**

Les comptes de l'Institution sont soumis, chaque année, à l'appréciation d'une commission d'audit composée de trois experts spécialisés dans le domaine de la comptabilité et de la gestion financière désignés comme suit :

- un inspecteur général des finances nommé par arrêté de l'autorité gouvernementale chargée des finances ;

- un magistrat à la Cour des comptes nommé par décision du Premier président de la Cour ;
- un expert-comptable inscrit au tableau de l'Ordre national des experts comptables, nommé par décision du Médiateur.

Ladite commission présente au Médiateur un rapport spécial sur ses activités, comprenant ses observations sur les modalités d'exécution du budget de l'Institution assorties de ses propositions et recommandations visant à améliorer la gestion financière de l'Institution et le niveau de ses performances.

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

### **Article 60**

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

### **Article 61**

Le Médiateur est habilité à conclure des conventions de coopération et de partenariat avec les institutions de médiation et d'Ombudsman ainsi qu'avec les autres institutions étrangères similaires, et ce dans le but de coordonner les actions susceptibles d'assister les Marocains résidant dans les Etats étrangers concernés ou qui sont revenus s'établir au Maroc, ainsi que les ressortissants étrangers résidant au Maroc à recevoir leurs doléances à l'encontre des actes de l'administration marocaine et étrangère, et les soumettre aux autorités compétentes de leur pays de résidence, d'en assurer le suivi et de les informer de la suite qui leur a été réservée.

## **Chapitre IX : Dispositions diverses et finales**

### **Article 62**

Il est interdit à toute personne en activité à l'Institution de prendre toute position ou d'effectuer tout acte ou action de nature à porter atteinte à leur impartialité ou à l'indépendance de l'Institution.

Sous peine des sanctions prévues à l'article 446 du code pénal, les responsables et les personnels de l'Institution doivent observer l'obligation de confidentialité, en ce qui concerne les travaux d'enquête et d'investigation relatifs aux doléances soumises à l'Institution, et de ne pas divulguer le contenu des documents et des pièces dont ils ont pu avoir connaissance à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions.

### **Article 63**

Sont abrogées les dispositions du dahir n°1-11-25 du 12 rabii II 1432 (17 mars 2011) portant création de l'Institution du Médiateur.

Les renvois aux dispositions du dahir n°1-11-25 précité dans les textes législatifs et réglementaires en vigueur sont remplacés par les dispositions équivalentes prévues par la présente loi.

### **Article 64**

La présente loi entre en vigueur à l'expiration d'un délai de 90 jours à compter de la date de sa publication au Bulletin officiel.