

RÉPUBLIQUE DU MALI
UN PEUPLE - UN BUT - UNE FOI



Le Médiateur de la République

RAPPORT ANNUEL
2011

Août 2012

TABLE DES MATIERES

SIGLES ET ABREVIATIONS	4
------------------------------	---

1^{ère} PARTIE :

EVENEMENTS MARQUANTS DE L'AGENDA DU MEDiateUR DE LA REPUBLIQUE AU COURS DE L'ANNEE 2011	7
--	----------

1.1. Prestation de serment du Médiateur de la République.....	8
1.2. Visites de courtoisie rendues par le Médiateur de la République	9
1.3. Présentation du Rapport annuel 2010 au Président de la République et au Président de l'Assemblée Nationale	11
1.4. Relations extérieures.....	13
1.4.1. Participation aux activités de l'AOMF	14
1.4.2. Participation aux activités de l'AOMA.....	15
1.4.3. Participation aux activités de l'Association des Médiateurs des Pays membres de l'Union Economique et Monétaire Ouest africaine (AMP-UEMOA).....	16
1.5. Les audiences importantes accordées par le Médiateur de la République	18

2^{ème} PARTIE :

PRESENTATION DES RECLAMATIONS	19
2.1. L'accueil, l'écoute et l'orientation des citoyens	20
2.2. Le nombre de dossiers traités	22
2.3 Les secteurs concernés.....	23
2.3.1 La gestion domaniale et foncière.....	25
2.3.2. L'administration de la justice	29
2.3.3. La gestion de la carrière	35
2.3.4. La protection sociale.....	40
2.3.5. Les contrats et marchés publics	43
2.3.6. L'éducation	46
2.3.7. Les litiges privés.....	46
2.3.8. Autres	46
2.4. Répartition par service administratif mis en cause	48
2.5. Répartition des réclamations par zone géographique	49
2.6. Répartition des réclamations suivant le statut du réclamant	50
2.7. Répartition des réclamations suivant le genre.....	50
2.3.1. Observations	51
2.3.2. Recommandations.....	51

3^{ème} PARTIE :

CONTRIBUTION AUX ACTIVITES DE PROMOTION DES DROITS HUMAINS ET DE BONNE GOUVERNANCE	53
3.1. Participation à l'organisation de l'Espace d'Interpellation Démocratique.....	54
3.2. Participation aux activités de la Commission Nationale des Droits de l'Homme	54
3.3. Participation aux activités du Programme de Développement Institutionnel	54
3.4. Contribution au processus de réforme du droit des personnes et de la famille au Mali.....	54

4^{ème} Partie :

RENFORCEMENT DES CAPACITES DES COLLABORATEURS DU MEDiateUR DE LA REPUBLIQUE	56
4.1. Les activités de renforcement des capacités organisées par les services du Médiateur de la République.....	57
4.2. Les activités de renforcement des capacités auxquelles ont participé les collaborateurs du Médiateur de la République	58
ANNEXES	59
ANNEXE I : TEXTES LEGISLATIFS ET REGLEMENTAIRES.....	60
ANNEXE 2 : LISTE DES INSTITUTIONS ET STRUCTURES MISES EN CAUSE PAR LES RECLAMATIONS RECUES EN 2011.....	72

SIGLES ET ABREVIATIONS

ADM : Aéroports du Mali
ADMH : Association Malienne des Droits de l'Homme
AOMF : Association des Ombudsman et Médiateurs Francophones
AOMA : Association des Ombudsman et Médiateurs Africains
AMP- UEMOA : Association des Médiateurs des Pays membres de l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine
CAFO : Coordination des Associations et Organisations Féminines
CCA - ONG : Conseil de Concertation et d'Appui aux Organisations Non Gouvernementales
MCC : Millenium Challenge Account
CMT : Confédération Malienne du Travail
CNDH : Commission Nationale des Droits de l'Homme
CNPM : Conseil National du Patronat du Mali
CSTM : Confédération Syndicale des Travailleurs du Mali
DEA : Diplôme d'Etudes Approfondies
DNFPP : Direction Nationale de la Fonction Publique et du Personnel
EID : Espace d'Interpellation Démocratique
IFP : Institut de Formation Professionnelle
HUICOMA : Huilerie Cotonnière du Mali
UNTM : Union Nationale des Travailleurs du Mali
LJDH : Ligue pour la Justice et les Droits de l'Homme
MFPRERI : Ministère de la Fonction Publique, de la Réforme de l'Etat et des Relations avec les Institutions
OIF : Organisation Internationale de la Francophonie
OHADA : Organisation pour l'Harmonisation en Afrique du Droit des Affaires
PDI : Programme de Développement Institutionnel
RCFM : Régie du Chemin de Fer du Mali
RECOTRADE : Réseau des Communicateurs Traditionnels pour le Développement au Mali et en Afrique
SAM : Syndicat Autonome de la Magistrature
SYLIMA : Syndicat Libre de la Magistrature
SYLTMAT : Syndicat Libre des Travailleurs du Ministère de l'Administration Territoriale
SYNAC : Syndicat Autonome des Administrateurs Civils.

INTRODUCTION

Le Médiateur de la République, a été institué dans notre pays en 1997, mais c'est seulement en 2000 que ses services ont commencé à fonctionner. C'est une autorité indépendante qui met ses compétences au service des citoyens, personnes physiques ou morales pour améliorer leurs relations avec l'administration et les services publics.

Il traite les litiges au cas par cas, vérifie si l'organisme objet d'une plainte s'est ou non conformé à la mission de service public dont il a la charge, relève les dysfonctionnements et rétablit les droits du réclamant.

Le Médiateur de la République est également doté d'un pouvoir de proposition de réformes qui lui permet de contribuer à l'amélioration des procédures administratives et de la législation pour que le droit soit adapté à l'évolution de la société et que cessent les iniquités.

Lorsqu'une décision administrative, pourtant conforme aux règles de droit, vient heurter les droits de la personne, il dispose d'un pouvoir de recommandation en équité. Il peut également faire usage de son pouvoir d'injonction lorsque l'Administration ne se conforme pas à une décision prise par la justice en faveur des administrés.

Aux termes de la loi n°97-022 du 14 mars 1997, le Médiateur de la République reçoit les réclamations concernant le fonctionnement des administrations de l'Etat, des collectivités territoriales, des établissements publics et de tout organisme investi d'une mission de service public dans leurs relations avec les administrés.

Ainsi, toute personne physique ou morale qui estime, à l'occasion d'une affaire la concernant, qu'un organisme visé à l'article premier de cette loi n'a pas fonctionné conformément à la mission de service public qu'il doit assumer, peut, par réclamation écrite, porter l'affaire à la connaissance du Médiateur de la République.

La saisine du Médiateur de la République est gratuite, directe et sans formalisme contraignant. Cependant la réclamation à lui adressée doit être écrite.

Conformément aux dispositions de l'article 17 de la Loi n°97-022 du 14 mars 1997 l'instituant, le Médiateur de la République présente au Président de la République et au Président de l'Assemblée Nationale un rapport annuel, lequel est rendu public.

Le Rapport annuel 2011 intervient dans un contexte particulier marqué par la disparition tragique du Médiateur Maître M'Bam Diatigui DIARRA. Il s'en est suivi une période de vacance du poste du 19 janvier au 16 mai 2011, date de nomination d'un nouveau Médiateur de la République en la personne de Monsieur Diango CISSOKO.

A cela il convient d'ajouter la réorganisation des services de l'institution et le transfert de l'organisation de l'Espace d'Interpellation Démocratique (EID) au Médiateur de la République.

Le présent rapport annuel conserve les grandes lignes contenues dans les précédents rapports, avec toutefois, une volonté d'apporter des améliorations de forme et de fond qui l'enrichiront pour mieux appréhender la réalité du terrain.

Il est articulé en quatre (4) parties :

Première partie :

- Evènements marquants de l'agenda du Médiateur de la République au cours de l'année 2011

Deuxième partie :

- Présentation des réclamations

Troisième partie :

- Contribution aux activités de promotion des droits humains et de bonne gouvernance ;

Quatrième partie :

- Renforcement des capacités des collaborateurs du Médiateur de la République

PREMIÈRE PARTIE :

ÉVÉNEMENTS MARQUANTS DE L'AGENDA

DU MEDIATEUR DE LA REPUBLIQUE

AU COURS DE L'ANNEE 2011

**1.1 PRESTATION DE SERMENT DU MÉDIATEUR DE LA
RÉPUBLIQUE**

**1.2 VISITES DE COURTOISIE RENDUES PAR
LE MÉDIATEUR DE LA RÉPUBLIQUE APRÈS SON ENTRÉE EN
FONCTION**

**1.3 PRÉSENTATION DU RAPPORT ANNUEL 2010
AU PRÉSIDENT DE LA RÉPUBLIQUE ET
AU PRÉSIDENT DE L'ASSEMBLÉE NATIONALE**

1.4 RELATIONS EXTÉRIEURES DE L'INSTITUTION :

1.4.1 PARTICIPATION AUX ACTIVITÉS DE L'AOMF

1.4.2 PARTICIPATION AUX ACTIVITÉS DE L'AOMA

**1.4.3 PARTICIPATION AUX ACTIVITÉS DE L'ASSOCIATION DES
MÉDIATEURS DES PAYS DE (AMP – UEMOA)**

**1.5 QUELQUES AUDIENCES IMPORTANTES ACCORDÉES PAR
LE MÉDIATEUR DE LA RÉPUBLIQUE**

Cette partie est consacrée à la rétrospective des événements marquants de l'agenda du Médiateur au cours de l'année 2011 qui sont :

- * la prestation de serment du Médiateur de la République ;
- * les visites de courtoisie rendues par le Médiateur de la République ;
- * la présentation du Rapport annuel 2010 au Président de la République et au Président de l'Assemblée Nationale ;
- * la participation aux activités des Associations des Médiateurs ;
- * les audiences accordées par le Médiateur de la République.

1.1. Prestation de serment du Médiateur de la République

Nommé le 16 mai 2011 par Décret n° 2011-246 du 16 mai 2011 le Médiateur de la République Monsieur Diango Cissoko, a prêté serment, le mardi 31 mai 2011 à 10 h au Palais de Koulouba, devant le Chef de l'État, son Excellence Amadou Toumani Touré, conformément à l'article 4 de la loi n°97-022 du 14 mars 1997 instituant le Médiateur de la République.

Après avoir juré de remplir ses fonctions avec honnêteté, impartialité et justice, le nouveau Médiateur de la République a été renvoyé à l'exercice de ses fonctions par le Président de la République.

La cérémonie s'est déroulée en présence de plusieurs membres du gouvernement et du cabinet du Président de la République ainsi que de nombreux collaborateurs, parents et amis du nouveau Médiateur de la République.

1.2. Visites de courtoisie rendues par le Médiateur de la République

Après sa prise de fonction, Monsieur Diango Cissoko a rendu une série de visites de courtoisie aux principaux acteurs de la vie politique et administrative de notre pays pour partager avec eux sa vision de l'accomplissement de sa mission: **un traitement objectif des réclamations afin d'être un recours crédible pour les usagers des services publics et un conseil respecté pour l'Administration.**

Ces visites qui se sont déroulées du 27 juin 2011 au 21 juillet 2011, ont concerné :

Les chefs des institutions de la République :

- le Premier Ministre ;
- le Président de l'Assemblée Nationale ;
- le Président de la Cour Suprême ;
- le Président de la Cour Constitutionnelle ;
- le Président du Haut Conseil des Collectivités ;
- le Président du Conseil Economique, Social et Culturel.
-

Les Chancelleries des pays suivants :

- Canada ;
- Etats – Unis d'Amérique ;

- France ;
- Maroc ;
- Suède ;
- Le Représentant Résident de l'Union Européenne ;

Les Autorités coutumières suivantes :

- l'Imam de la grande mosquée de Bamako ;
- les familles fondatrices de la ville de Bamako (Niaré, Touré et Dravé) ;
- la coordination des Chefs de quartier de Bamako ;
- le Chef des griots de Bamako ;
- le Réseau des Communicateurs Traditionnels pour le Développement au Mali et en Afrique (RECOTRADE) ;

Les organes dirigeants des confessions religieuses suivantes :

- le Haut Conseil Islamique ;
- l'Eglise Catholique ;
- l'Association des Groupements d'églises et Missions Protestantes Evangéliques au Mali ;

Les Organisations de la Société Civile ci-après :

- le Conseil National de la Société Civile (CNSC) ;
- l'Association Malienne des Droits de l'Homme (AMDH) ;
- la Commission Nationale des Droits de l'Homme (CNDH) ;
- la Ligue pour la Justice et les Droits de l'Homme (LJDH) ;
- la Coordination des Associations et Organisations Féminines (CAFO) ;
- le Conseil Consultatif du Médiateur de la République ;
- le Conseil de Concertation et d'Appui aux ONG (CCA-ONG).

Les Centrales Syndicales ci-après :

- l'Union Nationale des Travailleurs du Mali (UNTM) ;
- la Confédération Syndicale des Travailleurs du Mali (CSTM) ;
- le Syndicat Autonome de la Magistrature (SAM) ;
- le Syndicat Libre de la Magistrature (SYLIMA) ;
- le Syndicat Autonome des Administrateurs Civils (SYNAC) ;
- le Syndicat Libre des Travailleurs du Ministère de l'Administration Territoriale (SYLTMAT) ;
- la Confédération Malienne du Travail (CMT) ;
- le Conseil National du Patronat du Mali (CNPM).

Les Ordres professionnels suivants :

- le Barreau ;
- la Chambre des Notaires ;
- la Chambre des Commissaires -priseurs.



Le Médiateur de la République reçu en audience par Madame le Premier Ministre, Cissé Mariam Kaïdama Sidibé, le 28 Juin 2011

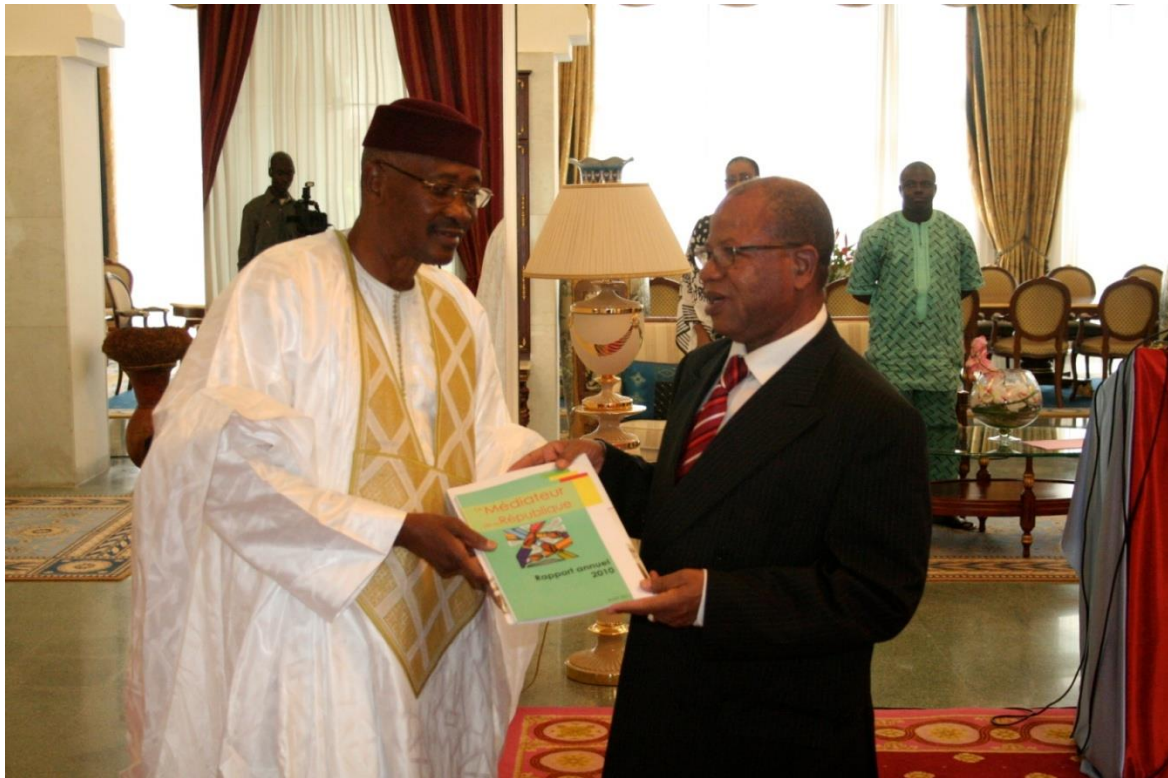
Ces différentes visites de courtoisie du Médiateur de la République ont été fortement appréciées par toutes les personnalités et organisations concernées.

A l'unanimité, Monsieur Diango Cissoko a été félicité et salué comme un homme de paix, de dialogue et d'ouverture qui, pendant quarante ans, a servi son pays avec dévouement et loyauté. Le choix porté sur sa personne pour assumer les charges de Médiateur de la République a été perçu comme la manifestation de la volonté du Président de la République d'accélérer la modernisation de l'administration, son ouverture et son accessibilité aux citoyens.

1.3. Présentation du Rapport annuel 2010 au Président de la République et au Président de l'Assemblée Nationale

Conformément aux dispositions de l'article 17 de la loi n°97-022 du 14 mars 1997 instituant le Médiateur de la République, Monsieur Diango CISSOKO, a présenté le Rapport 2010 les 14 et 31 octobre 2011 respectivement au Président de la République et au Président de l'Assemblée Nationale.

Au cours de ces deux cérémonies, le Médiateur de la République a rappelé essentiellement les actions réalisées par son prédécesseur au cours de l'année 2010, les difficultés rencontrées et les recommandations formulées.



**Présentation du Rapport annuel 2010 à Son excellence
Monsieur Amadou Toumani Touré,
Président de la République, le 14 Octobre 2010**



**Présentation du Rapport annuel 2010 au Pr. Dioncounda TRAORE, Président de l'Assemblée
Nationale, le 31 Octobre 2010**

1.4. Relations extérieures

1.4.1. Participation aux activités de l'Association des Ombudsman et Médiateurs Africains (AOMF)

1.4.1.1. Visite de travail du Médiateur de la République au Défenseur des Droits à Paris (France).

Du 23 septembre au 1^{er} octobre 2011, Monsieur Diango CISSOKO, Médiateur de la République, a effectué une visite de travail en France auprès du Défenseur des Droits, Monsieur Dominique BAUDIS.

Cette mission s'inscrivait dans le cadre du renforcement de la coopération entre ces deux autorités chargées de veiller dans leurs pays au respect des droits et libertés des citoyens par les administrations d'État, les collectivités territoriales, les établissements publics et tout autre organisme investi d'une mission de service public.

Les deux personnalités ont abordé des questions importantes relatives à l'organisation et au fonctionnement de leurs services respectifs ainsi que celles relatives aux préparatifs du congrès de l'Association des Ombudsman et Médiateurs Francophones (AOMF), devant se tenir les 16, 17 et 18 novembre 2011 à Luxembourg.

Les entretiens se sont déroulés dans une atmosphère empreinte de grande cordialité.

1.4.1.2. Participation au VIIe Congrès de l'Association des Médiateurs et Ombudsman de la Francophonie (AOMF) à Luxembourg

Du 16 au 18 novembre 2011, le Médiateur de la République, Monsieur Diango CISSOKO, a participé au VIIe Congrès de l'Association des Médiateurs et Ombudsmans de la Francophonie (AOMF), à Luxembourg autour du thème : « les spécificités de l'institution du Médiateur/Ombudsman ».

Au cours de leurs travaux, les Médiateurs et Ombudsman de la Francophonie ont abordé les thématiques suivantes : les actions préventives et réparatrices du Médiateur, l'indépendance du Médiateur et l'intervention du Médiateur en équité.



Présidium de la cérémonie d'ouverture du VIIe congrès de l'AOMF

L'Assemblée Générale qui s'est tenue au cours dudit Congrès a procédé au renouvellement des membres du Conseil d'Administration et du Bureau. Monsieur Diango CISSOKO, Médiateur de la République du Mali, a été élu membre du bureau en qualité de Trésorier.

Des anciens médiateurs ont été élus en qualité de membres honoraires de l'AOMF en témoignage de leur contribution exceptionnelle au développement du concept et de la fonction du Médiateur. Parmi ces personnalités figure Madame DIAKITE Fatoumata N'DIAYE, ancien Médiateur de la République du Mali.

1.4.2. Participation aux activités de l'Association des Ombudsman et Médiateurs Africains (AOMA)

Du 12 au 18 septembre 2011, le Médiateur de la République, Monsieur Diango CISSOKO a participé à la cérémonie d'accréditation de l'Association des Ombudsman et Médiateurs Africains (AOMA) auprès de l'Union Africaine d'une part et à la réunion statutaire du Comité Exécutif de l'AOMA à Addis-Abeba (Ethiopie), d'autre part.

Le 13 septembre 2011, une délégation du Comité exécutif de l'AOMA, composée du Dr Paulo Tjipilica, président de l'Association, de Monsieur Diango Cissoko, Médiateur du Mali, de Monsieur Soleman Hattéa, Médiateur de l'île Maurice et de Madame Jeanne Kombila, Médiateur adjoint du Gabon a été reçue par le Président de la Commission de l'Union Africaine, le Dr Jean PING.

Au cours de cette audience, le Président de l'AOMA, le Dr Paulo Tjipilica, a remis officiellement au Président de la Commission de l'Union Africaine, la lettre d'accréditation de l'honorable juge Ahmed Mohamed Abuzeid, Médiateur du Soudan, membre du comité exécutif de l'AOMA en qualité d'Observateur Permanent de l'AOMA auprès de l'Union Africaine.

Le Président de la Commission de l'Union Africaine a remercié les membres du Comité exécutif pour leur démarche qui contribuera, selon lui, à renforcer l'organisation continentale dans sa mission de résolution des conflits, de promotion des droits de l'homme et de consolidation de la paix.

Le Comité Exécutif de l'AOMA, réuni le 15 septembre 2011, a élu Monsieur Diango CISSOKO, Médiateur du Mali, au poste de 2^e Vice-président de l'Association et renouvelé sa confiance au Mali pour abriter la 4^e Assemblée Générale de l'AOMA en 2012.



Photo de famille des Médiateurs et Ombudsman membres de l'AOMA
lors de la réunion du comité exécutif tenue à Addis-Abeba

1.4.3. Participation aux activités de l'Association des Médiateurs des Pays membres de l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine (AMP-UEMOA).

1.4.3.1. La réunion extraordinaire de l'AMP-UEMOA à Porto-Novo

Le Médiateur de la République, Monsieur Diango CISSOKO, a participé à la réunion extraordinaire de l'Association des Médiateurs des Pays membres de l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine (AMP-UEMOA) qui s'est tenue à Porto-Novo, au Bénin, du 14 au 16 juin 2011, sous la présidence du Pr Albert TEVOEDJRE, Président de l'Association.

La rencontre a enregistré la présence effective du Pr Albert TEVOEDJRE, Médiateur du Bénin, de Mme Alina Déborah OUEDRAOGO, Médiateur du Burkina Faso et du Pr Sérigne DIOP, Médiateur du Sénégal. Le Médiateur de la Côte d'Ivoire était représenté par son Conseiller spécial, Monsieur Henri GOBA.

Le 15 juin 2011, les Médiateurs de l'AMP-UEMOA ont investi Monsieur Diango CISSOKO en qualité de trésorier de leur association.

Monsieur Diango CISSOKO, a transmis à ses pairs, la profonde reconnaissance de Son Excellence Monsieur Amadou Toumani TOURE, Président de la République du Mali pour la sympathie et la solidarité exprimées au peuple malien lors du décès du Médiateur Maître M'Bam Diatigui DIARRA.

1.4.3.2. La mission de réconciliation en Côte d'Ivoire

Du 17 au 22 juillet 2011, une délégation du bureau de l'Association des Médiateurs des Pays membres de l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine (AMP-UEMOA) composée du Professeur Albert TEVOEDJRE, Médiateur de la République du Bénin, Président, et de Monsieur Diango CISSOKO, Médiateur de la République du Mali, Trésorier, s'est rendue à Abidjan (République de Côte d'Ivoire).

Cette démarche s'inscrivait dans le cadre de la mise en œuvre de la résolution sur la Côte d'Ivoire, adoptée à l'occasion de la réunion extraordinaire de l'AMP-UEMOA, tenue à Porto-Novo, au Bénin, le 15 juin 2011.

Les Médiateurs de la République des Pays-membres de l'UEMOA ont tenu à apporter au Gouvernement ivoirien ainsi qu'aux structures impliquées dans le processus de réconciliation nationale devant être engagé en Côte d'Ivoire leur soutien, leur solidarité et leur disponibilité à aider le peuple ivoirien à relever, dans les meilleurs délais, les défis auxquels il était confronté dans ce domaine.

La mission a été bien accueillie et a eu des entretiens fructueux avec les autorités ivoiriennes.

La délégation a été reçue par Son Excellence Monsieur Alassane Dramane Ouattara, Président de la République de Côte d'Ivoire. Au cours de cette audience l'urgence du lancement des activités des structures de réconciliation a été largement abordée.

La délégation a également eu des entretiens avec Monsieur Charles Konan Banny, Président de la Commission Dialogue, Vérité et Réconciliation.

Au cours de ces différents entretiens, la délégation des Médiateurs de la République des pays membres de l'UEMOA a insisté sur la réconciliation nationale post-crise électorale indispensable, non seulement au retour de la paix en Côte d'Ivoire, mais aussi à la stabilité économique de la sous-région.

1.4.3.3. La visite de travail au secrétariat permanent de l'Association des Médiateurs des Pays-membres de l'Union Economique et Monétaire Ouest Africain (AMP-UEMOA) au Burkina Faso

Du 24 au 26 octobre 2011, Monsieur Diango CISSOKO, Médiateur de la République, a effectué une visite de travail à Ouagadougou (Burkina Faso) auprès de Mme Alima Deborah TRAORE, Médiateur du Faso, Secrétaire permanente de l'Association des Médiateurs des Pays-membres de l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine (AMP-UEMOA).

Cette visite de travail s'inscrivait dans le cadre de la mise en œuvre des recommandations de la réunion extraordinaire de l'Association des Médiateurs des Pays-membres de l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine (AMP-UEMOA) tenue au Bénin, du 14 au 16 juin 2011, relative au fonctionnement du secrétariat général.

Au cours de leurs entretiens, les deux personnalités ont abordé les questions relatives aux préparatifs de la 3^e Assemblée générale de l'AMP-UEMOA prévue à Dakar, du 30 novembre au 02 décembre 2011 et à la 4^e Assemblée générale de l'Association des Ombudsman et Médiateurs Africains (AOMA), qui aura lieu en 2012 à Bamako.

Les deux Médiateurs ont exprimé leur volonté d'œuvrer pour le développement d'une coopération fructueuse dans le sens de leurs aspirations mutuelles et de leurs intérêts communs à travers un protocole de coopération et de partenariat.

Les entretiens se sont déroulés dans une atmosphère particulièrement cordiale.



Mme Alima Deborah TRAORE, Médiateur du Faso (à gauche)

1.4.3.4. L'Assemblée Générale Extraordinaire de l'AMP-UEMOA à Dakar

Le Médiateur de la République, Monsieur Diango Cissoko, a participé à la première Assemblée Générale Extraordinaire de l'Association des Médiateurs des pays membres de l'UEMOA tenue à Dakar, République du Sénégal, du 30 Novembre au 2 Décembre 2011.

Au cours des travaux, les Médiateurs ont décidé de s'impliquer davantage dans la résolution des questions qui se posent aux usagers des services publics des pays de l'espace UEMOA. A cet effet, ils ont décidé d'organiser dans les meilleurs délais, un séminaire d'information et de sensibilisation sur les problèmes de libre circulation des personnes et des biens dans l'espace UEMOA.

1.5. Les audiences importantes accordées par le Médiateur de la République

Au cours de l'année 2011, le Médiateur de la République a reçu en audience les personnalités et organismes suivants :

- les membres du bureau de la Chambre des Mines du Mali ;
- la Chambre Nationale des Commissaires-priseurs ;
- le Conseil consultatif du Médiateur de la République ;
- le Doyen du corps diplomatique ;
- le Vérificateur Général ;
- la Commission Nationale des Droits de l'Homme.

Au cours de ces différentes audiences, les échanges ont porté sur la mission du Médiateur de la République, ses rapports avec les ordres susvisés, le Vérificateur Général, la Commission Nationale des droits de l'Homme et, les perspectives de coopération entre le Médiateur de la République, les ordres et les personnalités reçus.

DEUXIEME PARTIE

PRESENTATION DES RECLAMATIONS

- 2.1. ACCUEIL, ÉCOUTE ET ORIENTATION DES CITOYENS**
- 2.2. NOMBRE DE DOSSIERS TRAITÉS**
- 2.3. LES SECTEURS CONCERNÉS**
- 2.4. RÉPARTITION PAR SERVICE ADMINISTRATIF**
- 2.5. RÉPARTITION PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE**
- 2.6. RÉPARTITION DES RÉCLAMATIONS SUIVANT LE STATUT
DU RÉCLAMANT**
- 2.7. RÉPARTITION DES RÉCLAMATIONS SUIVANT LE GENRE**
- 2.8. RAPPEL DES PRINCIPALES OBSERVATIONS ET
RECOMMANDATIONS**

Cette deuxième partie est consacrée aux réclamations reçues et traitées au cours de l'année 2011.

Elle s'articule autour des points suivants :

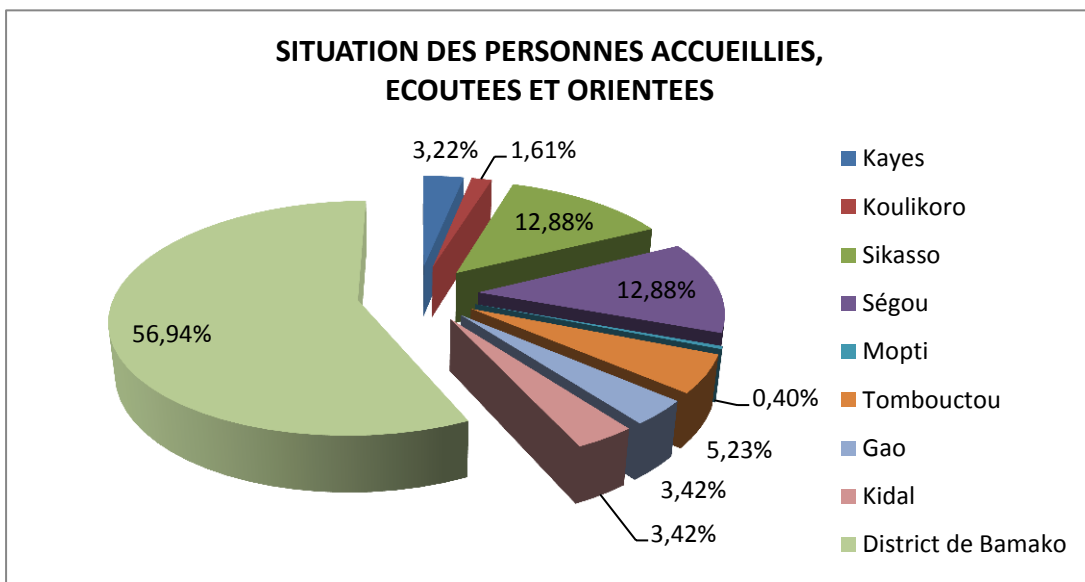
- * l'accueil, l'écoute et l'orientation des citoyens ;
- * le nombre de dossiers traités ;
- * les secteurs concernés ;
- * la répartition par service administratif ;
- * la répartition par zone géographique ;
- * la répartition des réclamations suivant le statut du réclamant ;
- * la répartition des réclamations suivant le genre ;
- * et le rappel des principales observations et recommandations.

2.1. L'accueil, l'écoute et l'orientation des citoyens

Le Médiateur de la République reçoit, écoute et, le cas échéant, oriente les citoyens vers les services publics les mieux indiqués pour la prise en compte de leurs préoccupations. Cette activité s'effectue dans ses services centraux et dans ses délégations régionales.

En 2011, la situation des personnes accueillies, écoutées et orientées se présente comme suit :

Zones Géographiques	Nombre	Pourcentage
Délégation régionale de Kayes	16	3,22
Délégation régionale de Koulikoro	8	1,61
Délégation régionale de Sikasso	64	12,88
Délégation régionale de Ségou	64	12,88
Délégation régionale de Mopti	2	0,40
Délégation régionale de Tombouctou	26	5,23
Délégation régionale de Gao	17	3,42
Délégation régionale de Kidal	17	3,42
Services centraux dans le District de Bamako	283	56,94
TOTAL	497	100



2.2. Le nombre de dossiers traités

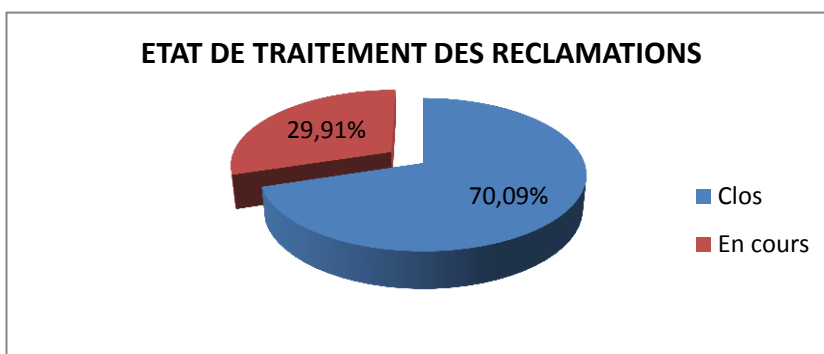
Le traitement des réclamations fait du Médiateur de la République un observateur attentif du fonctionnement de l'Administration et un des meilleurs connaisseurs des attentes des usagers des services publics.

Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2011, les services du Médiateur de la République ont reçu et géré au total 224 dossiers de réclamations.

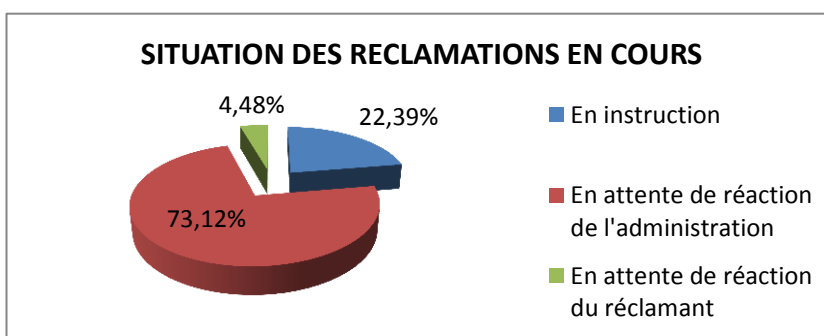
Au 31 décembre 2011, sur les 224 réclamations reçues, 157 ont été entièrement clôturées, soit un taux de 70,09 %.

ETAT DE TRAITEMENT DES DOSSIERS

ETAT DE TRAITEMENT	NOMBRE	POURCENTAGE
dossiers clôturés	157	70,09
dossiers en cours	67	29,91
TOTAL	224	100,00



SITUATION DES DOSSIERS	NOMBRE	POURCENTAGE
En instruction	15	22,39
En attente de réaction de l'Administration	49	73,13
En attente de réaction du réclamant	3	4,48
TOTAL	67	100,00

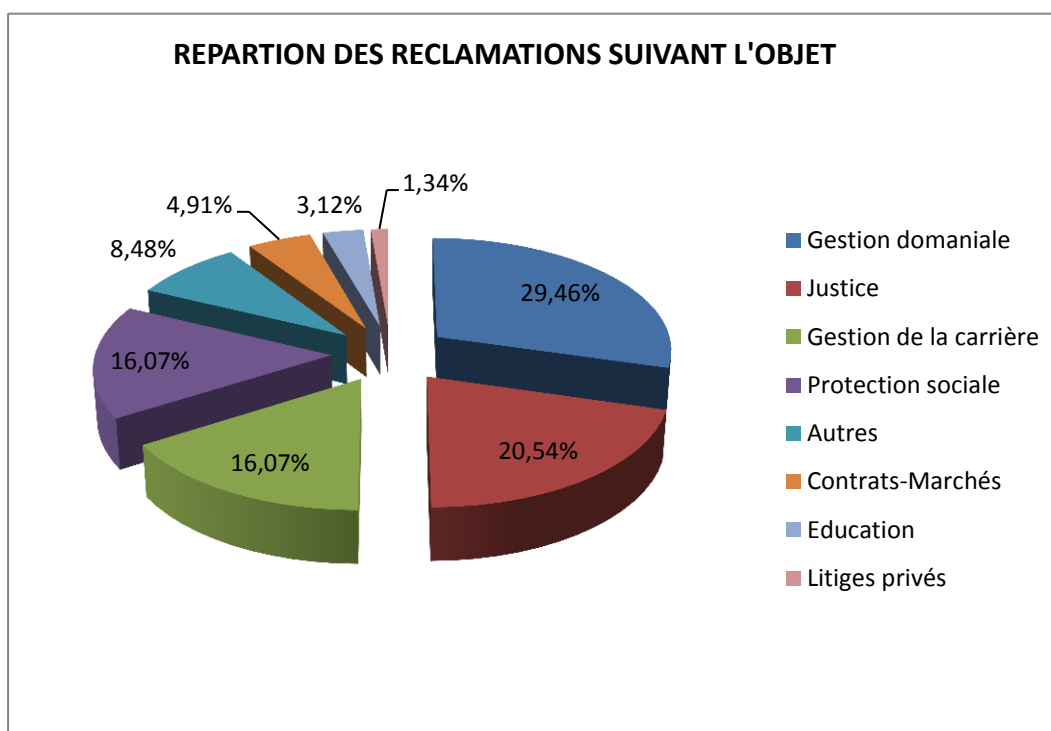


2.3 Les secteurs concernés

En 2011, les réclamations des citoyens ont concerné les secteurs ci-après :

- la gestion domaniale et foncière ;
- la justice ;
- la gestion de la carrière ;
- la protection sociale ;
- les contrats-Marchés publics ;
- l'éducation ;
- les litiges privés
- autres

Objets	Nombre	Pourcentage
Gestion domaniale	66	29,46
Justice	46	20,54
Gestion de la carrière	36	16,07
Protection sociale	36	16,07
Autres	19	8,48
Contrats-Marchés	11	4,91
Education	7	3,13
Litiges privés	3	1,34
TOTAL	224	100,00



Sur les 224 réclamations traitées au cours de l'année 2011, 16 cas ont été identifiés comme pouvant servir de dossiers de référence.

Ces cas sont significatifs en ce sens qu'ils ont une valeur pédagogique et soulèvent des questions pertinentes en rapport avec les secteurs concernés : la gestion domaniale et foncière ; la justice ; la gestion de la carrière ; la protection sociale ; les contrats-Marchés et autres.

2.3.1 La gestion domaniale et foncière

De 2009 à 2011, les réclamations relatives à la gestion domaniale et foncière ont été les plus élevées avec respectivement 27%, 30,25% et 29,46 % des réclamations reçues au cours des années de référence. Les difficultés soulevées sont récurrentes. Elles sont relatives entre autres à :

- l'expropriation pour cause d'utilité publique ;
- la contestation de titre de propriété ;
- la procédure de création de titre foncier ;
- l'attribution de titre de propriété sans parcelle ;
- l'utilisation illégale du domaine privé immobilier de l'Etat ;
- l'attribution de parcelles sans plan de lotissement préalable ;
- la précarité des actes de notification concernant les « déguerpis » ;
- la violation des règles fixées pour la purge des droits coutumiers ;
- aux retraits de parcelles non mises en valeur, etc.

Quelques cas significatifs :

Cas n°1 : Violation des dispositions du code domanial et foncier dans la procédure d'expropriation des parcelles de N'Tabacoro

Exposé des faits :

Suivant le décret n°09-190/P-RM du 4 mai 2009 autorisant et déclarant d'utilité publique les travaux de réalisation des logements sociaux sis à N'Tabacoro, des propriétaires de droits réels immobiliers et d'autres détenteurs de droits ont été déchus de leur titre de propriété pour cause d'utilité publique.

Ils contestent cette décision de l'Etat parce que d'une part n'ont pas été consultés au préalable et d'autre part la procédure d'expropriation a été entachée de plusieurs irrégularités dont la règle concernant la juste et préalable indemnisation. Malgré plusieurs démarches auprès des autorités concernées, ils ne sont toujours pas mis dans leurs droits.

Analyse :

Il ressort de l'analyse du dossier que le recours à l'expropriation pour cause d'utilité publique est justifié au regard du droit, au contraire de ce que pensent les réclamants, même si de sérieuses critiques peuvent être faites quant à la démarche et la procédure engagées. En effet, l'article 13 de la Constitution dispose : « le droit de propriété est garanti. Nul ne peut être exproprié que pour cause d'utilité publique et contre une juste et préalable indemnisation ».

En l'espèce, la procédure d'enquête conduisant à constater l'utilité publique n'a pas été régulièrement suivie ; en particulier, l'enquête réglementaire prévue n'a pas eu lieu pour la totalité des parcelles concernées et les conditions dans lesquelles ont été pris les arrêtés de cessibilité des parcelles paraissent peu orthodoxes.

Il est important de souligner que la condition tenant au caractère préalable de l'indemnisation doit s'entendre d'une indemnisation préalable à la prise de possession des terrains et non du transfert de propriété. Autrement dit, l'article 13 de la constitution est respecté si l'indemnisation intervient après le transfert de propriété mais avant que l'administration ait pris possession des terrains.

Recommandation:

Le Médiateur de la République a recommandé au Ministre du Logement, des Affaires Foncières et de l'Urbanisme de respecter la réglementation en matière d'expropriation pour cause d'utilité publique et de prendre toutes les dispositions nécessaires pour mettre les réclamants dans leurs droits.

Cas n°2 : Création de deux titres fonciers sur une même parcelle

Exposé des faits :

M.T a, par acte de vente passé devant notaire et enregistré le 14/12/1998, vendu à Mme RS une parcelle n° G8 située dans le cercle de Kati, à Kodialani. Malgré cette première transaction, M.T a cédé la même parcelle à A.T. suivant un autre acte notarié enregistré le 21 mars 2002.

Muni de cet acte de vente le deuxième acquéreur a pu obtenir le titre foncier N°8632, le 12 mars 2003 sur ladite parcelle.

Le premier acquéreur, après des années de séjour à l'étranger pour cause de maladie, a pu lui aussi obtenir un titre inscrit au livre foncier du cercle de Kati Vol 57 Fol 5 sous le N°11085 du 28 mars 2004.

Ainsi, après avoir entrepris les travaux de construction du chantier, Mme RS a été sommée par A.T d'arrêter les travaux au motif qu'il est le propriétaire de la parcelle N°G8, objet du titre foncier n° 8632.

Saisi du dossier, le Tribunal Civil de Kati, en son audience publique ordinaire du 05 mars 2007, s'est déclaré incompétent.

Le Tribunal Administratif de Bamako dans son jugement N°451 du 14 octobre 2010 a annulé la mutation du titre foncier N°11085 au nom de Mme R.S.

Analyse :

Par acte de vente du 14 décembre 1998 passé devant notaire et enregistré, Mme R.S. est la propriétaire légitime de la parcelle G8. A ce titre, elle dispose de tous les attributs du droit de propriété défini par l'article 544 du code civil qui dispose :

« la propriété est le droit de jouir et disposer des choses de la manière la plus absolue, pourvu qu'on n'en fasse pas un usage prohibé par les lois ou par les règlements ».

La propriété apparaît ainsi comme un droit absolu et inviolable et la réclamante est la seule à pouvoir user et disposer de sa parcelle. L'antériorité de l'acte de vente de Mme RS de la parcelle G8 constitue la preuve essentielle de propriété et qui concourt avant tout à la création de titre foncier.

L'enregistrement d'un acte le rend opposable aux tiers. Ce qui permet à l'acquéreur de se prévaloir de la vente à l'égard d'un tiers acquéreur auquel le vendeur aurait vendu le même bien en violation dudit contrat de vente. Aussi, une fois la vente effectuée, l'acheteur devient propriétaire conformément aux dispositions de l'article 544 du code civil suscitée.

Intervention du Médiateur de la République :

Le Médiateur de la République s'est déclaré incompétent car l'affaire est en examen au niveau des juridictions. Mais au delà de cette incompétence, le Médiateur de la République fait le constat que la création de deux titres fonciers distincts sur une même parcelle résulte de la mauvaise tenue du livre foncier et de l'insuffisance des outils de gestion foncière.

Recommandation :

Le Médiateur de la République attire l'attention du Ministre du Logement, des Affaires Foncières et de l'Urbanisme sur la nécessité de veiller à la bonne tenue du livre foncier.

Cas n°3 : Demande de compensation

Exposé des faits :

La famille M.S. est attributaire d'une concession rurale d'une superficie de 10 ha 55a 10 ca à Boukassoumbougou et transformée en titre foncier N°2686 en 1971. En 1987, le terrain 2686 a fait l'objet d'occupation irrégulière par de tierces personnes. Le niveau d'investissement était tel que les autorités du District ont décidé de maintenir les occupants et d'amputer le terrain de trente huit (38) parcelles soit environ 1ha 35a. correspondant à l'occupation territoriale de l'investissement.

Par décision N° 0223/DB du 12/04/1996, le Gouverneur du District de Bamako a attribué 18 parcelles à la famille MS sans mentionner le terme « compensation » qui l'exemptait du paiement des frais d'édilité. Ayant considéré qu'il s'agissait d'une compensation, la famille M.S. a refusé de payer les frais afférant et a ainsi perdu le bénéfice des parcelles. En 2004, les réclamants ont pu récupérer 05 parcelles dont un cas litigieux. Par lettre du 07 octobre 2009, la famille. M.S. a sollicité le concours du Médiateur de la République afin d'être rétabli dans ses droits.

Analyse :

Suite à l'analyse des pièces du dossier, le Médiateur de la République a constaté que la famille M.S. a vu son titre foncier amputé de plus d'un hectare par l'Administration, malgré l'affirmation de son caractère définitif.

Au regard de la réglementation en vigueur ce fait n'est admissible que dans le cas d'une expropriation pour cause d'utilité publique. En agissant de la sorte, l'Administration a spolié irrégulièrement la famille MS de son droit.

Intervention du Médiateur de la République :

Le Médiateur de la République a saisi le Gouverneur du District de Bamako. Dans sa réponse, ce dernier a fait remarquer que conformément à la lettre confidentielle N°0034/MATS-SG7 du 14 février 2000 du Ministre de l'Administration Territoriale et de la Sécurité, la gestion des dossiers domaniaux de l'ex-Gouvernorat du District a été confiée à la Mairie du District.

Le Maire du District, saisi de la question, a répondu que l'Administration étant une continuité, des dispositions appropriées seront prises en vue d'une compensation. Il a indiqué que dans la mesure où le réclamant a sollicité une indemnisation dans la zone de Sotuba, il serait judicieux d'instruire la Mairie de la Commune I ou le Gouvernorat du District de prendre les dispositions nécessaires.

Parallèlement à la saisine du Médiateur de la République, le réclamant avait sollicité l'intervention du Président de la République qui a transmis le dossier au Premier ministre qui, à son tour l'a imputé au Ministre de l'Administration Territoriale et des Collectivités Locales pour attribution. Par lettre en date du 24 août 2010, le Ministre de l'Administration Territoriale et des Collectivités Locales a invité le Gouverneur du District à lui faire parvenir sous huitaine la suite réservée au dossier.

Il faut souligner que malgré l'intervention des plus hautes autorités du pays, la famille M.S n'a toujours pas été remise dans ses droits. Suite à une séance de travail tenue le 22 décembre 2011 entre les services du Médiateur de la République et le Gouvernorat du District, il a été conseillé d'orienter le réclamant vers la commission d'indemnisation créée auprès du Ministère de l'Administration Territoriale et des Collectivités Locales afin de trouver une solution définitive à ce problème.

Recommandation :

Le Médiateur de la République déplore la lenteur excessive observée dans le traitement de ce dossier par les services mis en cause. Il recommande au Ministre de l'Administration Territoriale et des Collectivités Locales de prendre toutes les dispositions nécessaires pour le respect des droits découlant d'un titre foncier.

2.3.2. L'administration de la justice

Avec 20,54 % de l'ensemble des réclamations, les préoccupations relatives à la justice connaissent une certaine hausse par rapport à l'année 2010 (15,74 %.)

Comme les années précédentes, elles ont trait à :

- l'inexécution des condamnations pécuniaires prononcées contre l'Administration ;
- la mise en cause d'auxiliaires de justice ;
- aux difficultés d'exécution de certaines décisions de justice ;
- aux lenteurs de procédure ;
- aux difficultés d'obtention de grosses de jugement.

Quelques cas significatifs

Cas n°1 : Exécution d'une décision de justice relative au changement de l'adoption protection en adoption filiation

Exposé des faits :

Par jugement n°98 du 15 /07/2004 du Tribunal de Première Instance de la Commune III du District de Bamako, Madame O.D. vivant en France, a été autorisée à adopter (adoption protection) F.M. Une fois arrivée en France, Madame O.D. a sollicité et obtenu un autre jugement du Tribunal de Grande Instance de Le Mans, lequel jugement accorda à Madame D.O. l'adoption de la petite F.M.(adoption-filiation)

Informés de cette décision, les parents biologiques de l'enfant ont introduit un recours en rétractation. Par jugement n° 117 / 17/08 du Tribunal de Première Instance de la Commune III, le jugement prononcé en faveur de Madame O.D. autorisant l'adoption protection de l'enfant F. M. née le 04/03/2000 à Bamako est déclaré nul et de nul effet. L'arrêt n°259 de la Chambre Civile de la Cour d'Appel de Bamako du 8 avril 2009 a confirmé le jugement n°117 /17/08 du Tribunal de la Commune III.

Afin d'obtenir le retour de leur enfant au Mali, Monsieur A.D sollicita le concours du Ministre des Affaires Etrangères et de la Coopération Internationale.

Par correspondance n°8322 / MAECI/DAJ-DAICC-SAC4 du 17 octobre 2008, le Ministre des Affaires Etrangères et de la Coopération Internationale a saisi son homologue de la justice pour lui demander de prendre les dispositions appropriées pour l'application du jugement n°117 du 17 juillet 2008 relatif à la rétractation du jugement accordant l'adoption protection de l'enfant F.M.

N'ayant pu obtenir le retour de l'enfant, Monsieur A. D. sollicita l'intervention du Médiateur de la République.

Analyse :

La naissance confère à l'enfant une identité légale et lui donne droit à la nationalité et par conséquent le droit d'être protégé par l'Etat. Toute personne physique doit avoir un patronyme et un/ou plusieurs prénoms. Le nom s'acquiert par la filiation, le mariage, par décision de l'autorité administrative ou judiciaire. Le nom est immuable, imprescriptible et inaliénable sauf dans les cas exceptionnellement prévus par la loi. Dans le cas d'espèce, c'est l'adoption-protection de la jeune F.M. qui avait été accordée à Madame O.D. sur décision de justice rendue en audience publique, après enquête et débats en chambre du conseil, le ministère public entendu. Cette forme d'adoption met à la charge de l'adoptant l'obligation de nourrir, loger, entretenir, élever l'adopté et de préparer son établissement. L'adoption-protection est sans effet sur les attributs de la personnalité de l'adopté. Elle peut être révoquée à tout moment pour des motifs graves ou dans l'intérêt de l'enfant. C'est pour avoir obtenu l'adoption-filiation auprès du Tribunal de Grande Instance de Le Mans (France) qui crée entre l'adoptant et l'adopté les mêmes droits et obligations que ceux résultant de la filiation légitime, que les parents biologiques ont demandé la rétractation du jugement accordant l'adoption-protection à Madame O.D. et exigé le retour de leur enfant.

Intervention du Médiateur de la République :

Le Médiateur de la République a saisi le Ministre de la Justice afin d'avoir des informations relatives à ce dossier et de savoir si éventuellement celui-ci a pris des dispositions pour le retour de l'enfant au Mali.

En réponse, le Ministre de la Justice a demandé au Médiateur de la République de lui communiquer le nom de la juridiction qui avait statué sur le dossier en instance. Celui-ci lui a communiqué non seulement le nom de la juridiction mais aussi la copie de la grosse du jugement. Depuis, aucune suite n'a été réservée à la demande du Médiateur de la République.

Compte tenu de la gravité de cette situation, le Médiateur a demandé au Ministre de la Justice son intervention auprès des autorités judiciaires françaises afin d'obtenir le retour de l'enfant qui, en réalité ; est victime d'une usurpation pure et simple d'identité.

Recommandation :

Le Médiateur de la République recommande aux autorités judiciaires plus de vigilance dans le cadre de l'adoption internationale en privilégiant l'intérêt supérieur de l'enfant.

Cas n°2 : Assistance aux auxiliaires de justice dans le cadre de l'exécution des décisions de justice

Exposé des faits :

Monsieur M.A.E. a sollicité l'intervention du Médiateur de la République auprès du Ministre de la Sécurité Intérieure et de la Protection Civile pour l'exécution d'une décision de justice rendue en sa faveur.

Par jugement n°518 du Tribunal civil de Kati du 29 décembre 2008, il a été ordonné l'expulsion des occupants illégaux tant de leur personne que de leurs biens d'une parcelle sise à Diatoula objet du titre foncier n°4757 du livre foncier de Kati et appartenant à Monsieur M. A. E. ; la démolition à leurs frais des ouvrages édifiés sur ledit titre sous astreinte de 50.000 francs par jour de retard.

Muni de la grosse dûment exécutoire de ce jugement et de celle de l'arrêt n°391 du 17 juin 2009 de la Cour d'Appel de Bamako, l'huissier de justice a requis le commandant de Brigade de la gendarmerie de Kalabancoro pour la mise à sa disposition de trente éléments afin de mettre à exécution les grosses susvisées. N'ayant pas obtenu cet appui, l'huissier n'a pu exécuter les décisions de justice à cause de la résistance des occupants de la parcelle en question.

Intervention du Médiateur :

L'analyse du dossier montre que l'huissier en charge de l'exécution des décisions de justice avait demandé l'assistance d'une trentaine de gendarmes à la brigade territoriale de gendarmerie de Kalabancoro. Le silence opposé à cette demande, constitue un dysfonctionnement très grave de l'administration mise en cause.

Le Médiateur de la République, a adressé au Ministre de la Sécurité Intérieure et de la Protection Civile une lettre de demande d'information sur la question.

Le Ministre n'a pas été indifférent à cette correspondance. Il a, en effet, donné des instructions aux services concernés et l'huissier a pu bénéficier à hauteur de mission, de l'assistance des forces de sécurité pour faire démolir toutes les constructions sur la parcelle du réclamant.

Recommandation :

Le Médiateur de la République recommande une prompte réaction des services de sécurité lorsqu'ils sont saisis par les auxiliaires de justice.

Cas n°3 : Réquisition de la force publique pour l'exécution des décisions de justice ayant acquis l'autorité de la chose jugée.

Exposé des faits :

A.K. est propriétaire d'une parcelle de terrain d'une superficie de 36 a 38 ca sise à Mopti bas-fond, objet du titre foncier n°1890 du cercle de Mopti suivant acte administratif de vente n°139/MLAFU-DNDC-DRDC-M du 22 octobre 2008. Malgré ce titre, des personnes occupent illégalement la parcelle d'A.K. au mépris de son droit de propriété.

Dans le souci de mettre en valeur sa parcelle de terrain, A.K a demandé et obtenu du Tribunal de Première Instance de Mopti l'expulsion des occupants (jugement n°51/PT-M du 15 Novembre 2010). Par jugement n°256/JGT du 23 décembre 2010, le même tribunal a ordonné la démolition de toutes les constructions sur la parcelle de A.K.

Pour l'exécution de ces décisions de justice A.K s'est trouvé confronté à un problème de réquisition de la force publique. Ainsi, par lettre en date du 30 juin 2011, il sollicite l'intervention du Médiateur de la République.

Analyse :

L'article 29 de l'Acte Uniforme de l'OHADA sur les procédures simplifiées de recouvrement et les voies d'exécution dispose : « **L'Etat est tenu de prêter son concours à l'exécution des décisions et des autres titres exécutoires. La formule exécutoire vaut réquisition directe de la force publique. La carence ou le refus de l'Etat de prêter son concours engage sa responsabilité** ».

Au Mali, pour faire exécuter une décision de justice revêtue de la formule exécutoire, il faut que la réquisition de la force publique soit adressée au commissariat de police territorialement compétent et visée par le parquet du tribunal territorialement compétent.

Intervention du Médiateur de la République :

Le Médiateur de la République a, par lettre du 30 juin 2011, demandé au Procureur de la République près le Tribunal de première Instance de Mopti son analyse de cette réclamation. Malgré différents rappels, la suite reste toujours attendue.

Recommandation :

Le Médiateur de la République recommande vivement à l'Etat de respecter ses engagements pris dans le cadre de l'Acte Uniforme de l'OHADA notamment dans le domaine de l'exécution des décisions de justice.

Cas n°4 : Demande d'exécution d'une décision de justice

Exposé des faits :

Monsieur A.K. engagé en qualité d'ouvrier en 1983 par la Régie du Chemin de Fer du Mali (R.C.F.M). a été licencié par décision 0000 20/DRH-14 du 28 février 2003 malgré l'avis défavorable de la Direction Régionale du Travail.

S'estimant victime d'une injustice, Monsieur A.K a saisi le Tribunal du Travail de Bamako qui a condamné la R.C.F.M. à lui verser des droits d'un montant de 2.014.000 FCFA.

Le Contentieux de l'Etat a interjeté appel devant la Cour d'Appel de Bamako qui a confirmé le premier jugement. Depuis octobre 2005, Monsieur A.K. n'arrive pas à obtenir l'exécution de l'arrêt qui a acquis autorité de la chose jugée.

Analyse :

La Régie du Chemin de Fer du Mali a été privatisée le 23 septembre 2003. Le Cabinet G.M.I-AUDIT a été désigné en 2005 comme liquidateur et avait trois ans pour déposer son rapport. Mais depuis sa désignation, celui-ci n'a déposé aucun rapport.

Le Gouvernement s'est donc trouvé dans l'obligation de le dessaisir du dossier et de préparer un nouveau dossier d'appel à candidature pour recruter un autre liquidateur ce qui n'est pas sans conséquence sur la situation du réclamant qui, depuis 2005, dispose de sa décision revêtue de la mention exécutoire et qui n'arrive pas à obtenir son exécution.

En application des articles 505 et 507 du Code de procédure civile, commerciale et sociale, une décision de justice qui a acquis l'autorité de la chose jugée, a force de loi et doit impérativement être exécutée à moins que le bénéficiaire y renonce.

Intervention du Médiateur de la République :

Le Médiateur de la République a saisi le Ministre de l'Equipement et des Transports qui lui a demandé de s'adresser au Ministre de l'Economie et des Finances.

Sur recommandation du Ministre de l'Economie et des Finances, le Médiateur de la République a saisi le Cabinet mandaté pour demander des informations sur l'état de la procédure de liquidation. Mais ce cabinet a été dessaisi du dossier et le réclamant n'est toujours pas mis dans ses droits.

Recommandation :

Le Médiateur de la République recommande au Gouvernement de prendre toutes les mesures pour la désignation d'un liquidateur de la Régie des Chemins de Fer dans un délai raisonnable afin de mettre les créanciers dans leurs droits.

2.3.3. La gestion de la carrière

Occupant la troisième place, les réclamations relatives à la gestion de la carrière ont connu une augmentation par rapport à l'année précédente : 16,07 % contre 12,04 % en 2010. Les problèmes de gestion de carrière concernent très souvent les agents admis à la retraite et quelquefois des agents en activité. Ils sont relatifs aux aspects suivants :

- le reclassement et l'avancement des contractuels et fonctionnaires de l'Etat ;
- le paiement de rappels de salaires ou d'indemnités de fonction ;
- la réintégration après une mise à la retraite ;
- les contestations d'âge de départ à la retraite ;
- les contestations de décisions de licenciement ;
- la mauvaise application des décisions administratives ;
- le respect de la légalité.

Quelques cas significatifs

Cas n° 1 : Demande de valorisation de diplôme

Exposé des faits :

Les dames M.S et L.G. ont sollicité l'intervention du Médiateur de la République auprès du Ministre de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique pour l'obtention d'une équivalence équitable de leurs diplômes.

Les intéressés font partie de la promotion d'étudiants maliens ayant effectué des études supérieures à Cuba de 2001 à 2006. Rentrés au Mali, ils ont introduit des demandes individuelles pour obtenir l'équivalence de leurs diplômes.

En réponse, ils ont tous été alignés comme titulaires d'un Diplôme d'Etudes Approfondies (D.E.A) en guise d'équivalence de leur diplôme sauf M.S. et L.G. auxquelles la Commission Nationale des Equivalences a proposé la Maîtrise après six années d'études supérieures. Suite à plusieurs démarches infructueuses effectuées auprès du ministère concerné, ils ont saisi le Médiateur de la République pour obtenir gain de cause.

Analyse :

Il y a lieu de relever que des étudiants détenteurs du même diplôme obtenu à la même période et dans la même université, ne sauraient être traités de façons différentes en accordant le DEA à certains et la Maîtrise à d'autres.

Il est évident qu'il y a une différence de traitement dans le cas d'espèce. Ce qui constitue une violation de l'article 2 de la Constitution du 25 février 1992 qui interdit toutes formes de discrimination entre les citoyens. Cette pratique contredit aussi le principe général de droit qui veut qu'il y ait égalité de traitement dès lors qu'il y a identité de situation administrative.

Intervention du Médiateur de la République :

Le Médiateur de la République a saisi le Ministre de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique qui, après avoir reçu plusieurs lettres de rappel, a répondu que selon le tableau comparatif entre les systèmes cubain et américain, la « Licenciatura » de Cuba est en matière d'équivalence alignée sur le « Bachelor » américain, qui correspond au niveau Maîtrise dans le système d'enseignement de type français.

Recommandation :

Le Médiateur de la République recommande au Ministre de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique le respect du principe : « à niveau de formation égale, diplôme égal ».

Cas n°2 : Demande de réintégration dans le corps des gendarmes.

Exposé des faits :

Le contingent 1993-1994 de la gendarmerie a été radié pour faute grave en matière de discipline militaire, en 1994. Après plusieurs missions de médiation, le pardon a été accordé à tous les éléments de la promotion. Ainsi, il a été décidé de les réintégrer et de les reconvertir en gardiens de prison pour les uns, et sapeurs pompiers pour les autres. Cependant, cinq d'entre eux dont I.C. délégués du contingent pour rencontrer le ministre de tutelle qui souhaitait connaître les raisons de leur manifestation ont été considérés par les responsables de la gendarmerie comme les instigateurs du désordre à l'origine de leur radiation et de ce fait devraient être traduits devant le conseil de discipline, lequel n'a pas siégé à ce jour.

Analyse :

De l'analyse des éléments de réponse fournis par le Chef d'Etat Major de la Gendarmerie, il ressort que les agents concernés, dont I.C. n'ont pas bénéficié de la réintégration pour manquement grave à la discipline militaire.

Or, dans la lettre du 26 août 2010, le Chef d'Etat Major de la Gendarmerie a informé son Ministre de tutelle que les susnommés ont été délégués par leurs camarades de promotion pour rencontrer le Ministre de la défense à l'époque des faits. Ce dernier ne pouvant les recevoir tous, il a fallu choisir un représentant par compagnie. Ce qui atteste que les intéressés n'ont, à aucun moment, choisi cette position de représentants. Ils ont été choisis en dehors de tout grade et n'avaient aucune autorité hiérarchique sur les autres au regard du règlement militaire.

L'arrêté N°94-10187/MFAAC-CAB du 14 novembre 1994 portant leur radiation dispose clairement en son article 1^{er} que c'est tout le contingent 1993-1994, y compris les susnommés, qui a été radié pour faute grave contre la discipline.

En outre, dans la décision n°96-072/MATS-SG du Ministre de l'Administration Territoriale et de la Sécurité portant leur réintégration, aucune disposition ne fait allusion à l'exclusion de Monsieur I.C. et autres. Les principes de justice et d'équité commandent que lorsqu'un contingent sanctionné pour faute grave contre la discipline est réhabilité, la mesure de réhabilitation doit concerner tout le groupe sans discrimination, à l'exception bien entendu de ceux sous le coup de poursuites pénales.

Intervention du Médiateur de la République :

Le Médiateur de la République a adressé une correspondance au Chef d'Etat Major de la Gendarmerie pour recueillir son avis sur le dossier. La réponse de ce dernier ne donnait pas les motifs réels de l'exclusion de Monsieur I.C. et autres.

Recommandation :

Au regard de cette situation, le Médiateur de la République a recommandé au Ministre de la Défense et des Anciens Combattants d'envisager des mesures en faveur des nommés I.C et autres, pour permettre leur insertion socioprofessionnelle.

Cas n°3 : Demande d'avantages liés à un reclassement

Exposé des faits :

Mme F.S.C. a été recrutée comme professeur B2-1 à l'IFP de Sikasso suivant décision N°09-0096/GR-SIK-CAB-2-BP du 04/02/2009 pour dispenser des cours de secrétariat.

Par décision n°10-95/P.A.R/Sik/ord du 03/12/2010, la réclamante a bénéficié d'un reclassement en catégorie B2, 2^{ème} échelon. La Direction Régionale du Budget de Sikasso, après avoir payé à la réclamante son salaire du mois de janvier 2011 sur la base de son nouveau grade, l'a rétrogradée en février 2011, à la catégorie B1, 1^{er} échelon, avec un salaire minoré.

La réclamante a sollicité l'intervention du Médiateur de la République pour le paiement de ses arriérés de reclassement.

Analyse :

L'Article 18 du Décret n°05-435/P-RM du 13 octobre 2005 fixant les conditions de travail du personnel enseignant contractuel des collectivités territoriales dispose que « Le classement d'un enseignant contractuel dans une catégorie est fonction de la qualification professionnelle. L'enseignant bénéficie dans sa catégorie de recrutement du salaire attaché à l'échelon de base de cette catégorie ».

Dans le cas d'espèce la réclamante est titulaire d'un diplôme de DUT-IUG, exigé pour l'intégration en B2. La loi n°02-053 du 16 décembre 2002 portant Statut Général des Fonctionnaires, dispose en son article 4 : « les corps sont répartis en quatre (4) catégories A, B2, B1 et C qui se définissent par les conditions minimales de formation requises pour y accéder. Ces niveaux de formation sont précisés et correspondent aux paliers de base de recrutement au sein des corps de chacune des quatre (4) catégories ».

Intervention du Médiateur de la République :

Le Médiateur de la République a attiré l'attention du Directeur Régional du Budget de Sikasso sur cet état de fait. Par lettre n°257/DRB-Sik du 29/11/2011, le Directeur Régional du Budget de Sikasso a porté à la connaissance du Médiateur de la République que tous les agents ont été régularisés à partir des salaires du mois de décembre 2011 et avec paiement des rappels.

L'intervention du Médiateur de la République a donc permis de corriger en urgence cette irrégularité.

Observation :

Le Médiateur de la République félicite le Directeur Régional du Budget de Sikasso pour sa bonne collaboration.

Cas n°4 : Demande de paiement d'arriérés de salaire

Exposé des faits :

Par lettre circulaire n° 07-0537/MFPRERI- DNFPP du 10 avril 2007, le Directeur National de la Fonction Publique et du Personnel a communiqué, pour notification aux intéressés, la liste des Fonctionnaires de l'Administration ayant atteint la limite d'âge et appelés à faire valoir leurs droits à la retraite pour compter du 1^{er} janvier 2008.

La Direction Régionale de l'Agriculture de Gao a, par bordereau d'envoi n° 07- 037/DRA Gao du 02/09/2007, transmis copie de cette lettre-circulaire à Monsieur A.Y. N°Mle 685-51 T, Technicien d'Agriculture et du Génie Rural, concerné par la lettre d'avertissement de départ à la retraite. Le réclamant a, aussitôt, adressé une lettre de contestation de date de naissance, le 20/09/2007 au Directeur National de la Fonction Publique et du Personnel. Il soutient qu'il est né vers 1953 suivant jugement supplétif d'acte de naissance, établi par le tribunal de 1^{ère} Instance d'Ansongo en 1970 au lieu du 1^{er}/01/1952.

La Direction Nationale de la Fonction Publique et du personnel n'ayant pas fait suite à sa requête, l'intéressé a, par lettre du 03/07/2009, saisi le Médiateur de la République pour solliciter l'intervention de celui-ci auprès de ladite administration afin de réparer le préjudice subi.

Analyse :

Au regard de son ancien statut de contractuel et conformément aux dispositions de la loi n° 99-041/AN-RM du 19 août 1999 portant Code de Prévoyance Sociale en République du Mali et de ses textes d'application, certaines investigations menées auprès des services de l'INPS ont permis d'établir que l'intéressé serait né vers 1953 au lieu de 1952.

Intervention du Médiateur de la République :

Le Médiateur de la République a saisi le Directeur National de la Fonction Publique et du Personnel et le Directeur Général de l'INPS afin de requérir leur avis sur l'interprétation des numéros d'assuré social et d'allocataire. Par lettre n°0513/MTFP/DNFPP du 14 décembre 2011, le Directeur National de la Fonction Publique et du Personnel a réagi. Mais ses éléments de réponse n'ont pas permis de clarifier la situation de l'agent. Le Médiateur de la République a repris contact avec le Directeur Général de l'Institut National de Prévoyance Sociale (INPS) pour vérifier la date de naissance de l'intéressé. La suite est toujours attendue.

Recommandation :

Le Médiateur de la République recommande au Ministre du Travail et de la Fonction Publique, la bonne tenue des dossiers individuels des fonctionnaires et agents de l'Etat.

2.3.4. La protection sociale

Les réclamations de ce secteur connaissent une certaine régression avec 16,07 % contre 24,69% en 2010. Formulées presque exclusivement par des agents à la retraite ou leurs ayants droit, elles concernent :

- la liquidation des droits à pension ;
- la revalorisation de pensions déjà liquidées ;
- le remboursement de cotisations sociales effectuées ;
- le paiement de rentes d'invalidité ;
- la prise en compte de services effectués sous d'autres régimes de retraite ;
- la déchéance du droit à pension pour forclusion.

Quelques cas significatifs

Cas n°1 : Projet de mise en concession des Aéroports du Mali

Exposé des faits :

Le Collectif des femmes « Des Aéroports du Mali » s'est inquiété du projet de mise en concession programmée de leur entreprise. Elles jugent ce projet inopportun pour les raisons majeures suivantes : les Aéroports du Mali (ADM) en tant qu'Etablissement Public à Caractère Industriel et Commercial est à jour dans le paiement de ses impôts, cotisations, factures d'électricité et d'eau ; les Aéroports du Mali (ADM) ont un compte d'exploitation positif ; le projet Millenium Challenge Account (MCC) a injecté des milliards dans la construction et la modernisation des aéroports.

Le Collectif a donc exprimé son inquiétude sur deux points, à savoir : la compression du personnel, notamment celle du personnel féminin et le choix du concessionnaire.

Après avoir sollicité le Ministre chargé des transports et le Premier Ministre, sans succès, le collectif a demandé l'intervention du Médiateur de la République.

Analyse :

A partir des années 1980, des programmes de privatisation des services publics ont été lancés au Mali, comme alternative à la gestion publique. Ils constituent l'un des aspects majeurs des réformes économiques inspirées par la Banque mondiale. Aujourd'hui, il est reconnu que ces programmes n'ont pas réussi à attirer les investisseurs privés attendus ni à créer les conditions nécessaires à la protection et à la promotion de l'emploi. En passant en revue les privatisations malheureuses de HUICOMA et de la RCFM, on relève qu'elles ont été défailtantes surtout dans l'atteinte des objectifs sociaux. Une réflexion critique sur les orientations futures paraît dès lors nécessaire.

Intervention du Médiateur de la République :

Le Médiateur de la République n'est pas intervenu puisque les réclamants sont des agents en activité.

Observation :

Le Médiateur de la République ne peut intervenir dans les différends qui opposent l'Administration à des agents en activité.

Toutefois, il demande au Gouvernement de mettre en place une commission ad' hoc pour préparer un plan social conséquent avant de procéder à toute privatisation.

Cas n °2 : Demande de régularisation de situation administrative

Exposé des faits :

T.D a été recruté dans la Fonction Publique en qualité de géomètre et titularisé dans ce corps en octobre 1964. Les sortants de l'Ecole des Travaux Publics dont est issu T.D ont été intégrés en 1972 dans le corps des ingénieurs des constructions civiles de premier degré catégorie B2. Avec l'adoption d'un nouveau statut général des fonctionnaires en 1977 la catégorie B2 a été remplacée par la catégorie B. Avec les différents avancements, T.D a atteint le plafond de la catégorie B en 1983 avant de faire valoir ses droits à la retraite en 1994, année à laquelle la catégorie B2 a fait sa réapparition à la faveur d'une relecture du statut général des fonctionnaires.

Analyse :

Le Directeur National de la Fonction Publique et du Personnel a précisé dans sa correspondance que, c'est à la faveur de la loi N°93-063 du 08 septembre 1993 modifiée par la loi N° 95-001/AN-RM du 18 janvier 1995 que la catégorie B2 a été créée à compter du 1^{er} avril 1994.

Selon lui, le principe qui a été retenu est l'intégration en B2 des fonctionnaires ayant une qualification correspondant au brevet de Technicien Supérieur. Il a aussi précisé que le corps des ingénieurs du premier degré du Génie Civil et des Mines auquel, T.D appartenait avant son admission à la retraite correspond en fait à la catégorie B2.

Intervention du Médiateur de la République :

Le Médiateur de la République a saisi la Caisse Malienne de Sécurité Sociale (CMSS) qui, dans sa réponse a estimé que seul l'avis technique de la Direction Nationale de la Fonction Publique et du Personnel pourra l'amener à procéder à la transposition de TD à sa catégorie d'appartenance.

Observation :

Sur la base des explications données par le Directeur National de la Fonction Publique et du Personnel dans sa lettre n°0033/MTFPRE/DNFPP du 14 janvier 2011, la Caisse Malienne de Sécurité Sociale a procédé à la transposition de TD à la catégorie B2. Le Médiateur de la République salue cette collaboration de l'Administration qui lui a permis de jouer pleinement son rôle de conseil pour l'Administration et de recours pour le citoyen.

2.3.5. Les contrats et marchés publics

Les réclamations relatives aux Contrats et marchés publics sont en légère baisse par rapport à l'année dernière soit 4,91 % contre 5,5% en 2010. Elles portent essentiellement comme l'année précédente sur :

- le retard dans la liquidation du passif des sociétés et entreprises d'Etat privatisées ;
- le non respect des obligations contractuelles vis-à-vis des citoyens ;
- le retard dans la liquidation des mandats.

Quelques cas significatifs

Cas n°1 : Non respect par une collectivité territoriale de ses obligations contractuelles.

Exposé des faits :

Dans le cadre de l'embellissement de la ville de Kayes, la Mairie de Kayes a conclu avec M.N, deux contrats de prestation relatifs à la plantation et à l'entretien de pieds d'arbres le long du boulevard du quartier de Légal-Ségou.

Le premier contrat a été conclu, le 1^{er} janvier 2007 et le second le 1^{er} janvier 2008. La Mairie s'était engagée à payer à Monsieur M.N. la somme de 282.900 FCFA/mois hors taxes soit 6.789.600 FCFA au terme du contrat. M. N. s'est acquitté de ses obligations mais à ce jour, la Mairie ne lui a fait aucun paiement. Ce qui a conduit le réclamant à saisir le Médiateur de la République.

Analyse :

Le contrat est défini comme une convention par laquelle une ou plusieurs personnes s'obligent envers une ou plusieurs autres à donner, à faire ou à ne pas faire quelque chose. L'article 77 du Régime général des Obligations dispose que les conventions légalement formées tiennent lieu de loi entre les parties.

En application de ces dispositions, la Mairie de la Commune urbaine de Kayes devait se conformer à l'article 2 du contrat qui stipule : « la Commune verse à Monsieur M.N. la somme de 333.822 F CFA par mois, soit 282.900 F CFA montant hors TVA et 50.922 F CFA pour la TVA ».

Intervention du Médiateur de la République :

Le Médiateur de la République a saisi le Maire de la Commune urbaine de Kayes pour demander son avis sur la question.

En réponse à cette lettre, le Maire a soutenu que les relations contractuelles ont cessé entre eux bien avant janvier 2008, toute chose qui est en contradiction avec l'existence d'un contrat dûment signé entre M.N. et la Mairie.

Recommandation :

Le Médiateur de la République recommande au Maire de la commune urbaine de Kayes de s'acquitter de ses obligations contractuelles.

Cas n°2 : Non respect d'engagements contractuels par les collectivités locales

Exposé des faits :

La Mairie de la Commune II du District de Bamako a conclu le 10 janvier 2008 un contrat de prestation de service avec la société A. P. portant sur des travaux de fourniture et d'entretien de matériels informatiques. Après avoir exécuté ses obligations, la société A .P. a, par lettre n° 014/AP/09 du 30 juin 2009 transmis une liste de factures à la Mairie pour règlement.

Depuis cette date, la Mairie n'a acquitté que seulement deux factures sur un total de huit factures.

Analyse :

Il ressort de l'analyse du dossier que la Mairie de la Commune II a violé l'article 7 du contrat qui stipule : « *les règlements seront effectués à terme échu par mois* ». En effet, depuis la conclusion du contrat, la Mairie n'a payé que deux (02) factures sur un total de huit (08).

Intervention du Médiateur de la République :

Le Médiateur de la République a saisi le Maire de la Commune II par lettre du 17 décembre 2010. Après une seconde lettre de rappel datée du 14 novembre 2011, la Mairie a réagi en reconnaissant qu'elle avait procédé au règlement de deux factures et qu'une troisième est engagée dans le circuit financier pour l'exercice 2011 mais reste toujours due.

Recommandation :

Le Médiateur de la République recommande au Maire de la Commune II du district de Bamako de prendre les dispositions nécessaires pour diligenter le règlement des factures dues.

2.3.6. L'éducation

Avec 3,13 % des réclamations, les préoccupations liées à l'éducation sont en légère baisse par rapport à l'année précédente avec un taux de 1,23 %. Elles concernent entre autres :

- les équivalences de diplômes obtenus à l'étranger ;
- le paiement de primes et d'indemnités de fonction.

2.3.7. Les litiges privés

- Les litiges privés sont en baisse progressive d'année en année à la suite des campagnes d'information et de sensibilisation du Médiateur de la République : 21 % en 2008, 8 % en 2009, 3 % en 2010 et 1,34 % en 2011.

2.3.8. Les autres

- La catégorie « Autres » regroupe des réclamations ne pouvant être classées dans aucun des secteurs précités. Elles varient d'une année à une autre.

Cette année, elles sont relatives à la demande d'annulation de cession de sociétés et entreprises d'Etat, à la construction de marché, à la mauvaise gestion de sociétés de micro finance, à la gestion des conflits communautaires.

Avec 8,48 %, elles sont en légère hausse par rapport à l'année dernière où elles étaient estimées à 7,10 %.

Un cas significatif :

Demande de remboursement faite par les sociétaires de la Caisse JEMENI

Exposé des faits :

JEMENI a été créée le 1^{er} juillet 1995 par la Loi n°94-040 du 15 août 1994 portant sur les octrois de prêts, de transfert d'argent et d'autres produits financiers.

Après une période de croissance, la société connaît aujourd'hui des difficultés caractérisées par des tensions de trésorerie récurrentes qui l'ont conduit à une cessation de paiement car n'arrivant plus à faire face aux retraits de ses sociétaires, au remboursement de ses emprunts bancaires, au règlement de ses fournisseurs et prestataires de services et même au paiement des salaires de son personnel. Cette situation a failli dégénérer en troubles sociaux.

Aussi, en désespoir de cause, les sociétaires ont sollicité l'intervention du Médiateur de la République auprès du Ministre de l'Economie et des Finances.

Il convient de rappeler que face à cette situation, en 2009, le Ministre de l'Economie et des Finances, a pris la décision de mettre sous administration provisoire le réseau JEMENI et un cabinet privé a été commis pour évaluer la situation de la caisse. Il en est ressorti une dette estimée à 11.000.000.000 (onze milliards) de Francs CFA, immédiatement exigibles dont plus de quatre (04) milliards au titre des sociétaires.

L'Administration provisoire a fait des propositions de sortie de crise ; malheureusement aucune d'elles n'a été concluante, parce que le réseau a perdu la confiance de sa clientèle.

Analyse :

Compte tenu des enjeux de ce problème pour la paix et la stabilité sociale dans notre pays, le Médiateur a entrepris des démarches auprès des autorités compétentes aux fins de régler la question.

Intervention du Médiateur de la République :

Le Médiateur de la République a saisi l'Administrateur provisoire pour mieux comprendre la situation des sociétaires de JEMENI. Il a également associé le Ministre de l'Economie et des Finances à la gestion de cette crise. Au cours de la 16^{ème} édition de l'EID, le Ministre Délégué auprès du Ministre de l'Economie et des Finances chargé du Budget, a affirmé que le paiement des sociétaires de JEMENI est en cours.

Recommandation :

Le Médiateur de la République encourage le Ministre de l'Economie et des Finances à persévérer dans cette voie de normalisation afin de permettre à tous les sociétaires de JEMENI de recouvrer la totalité de leurs droits dans un délai raisonnable.

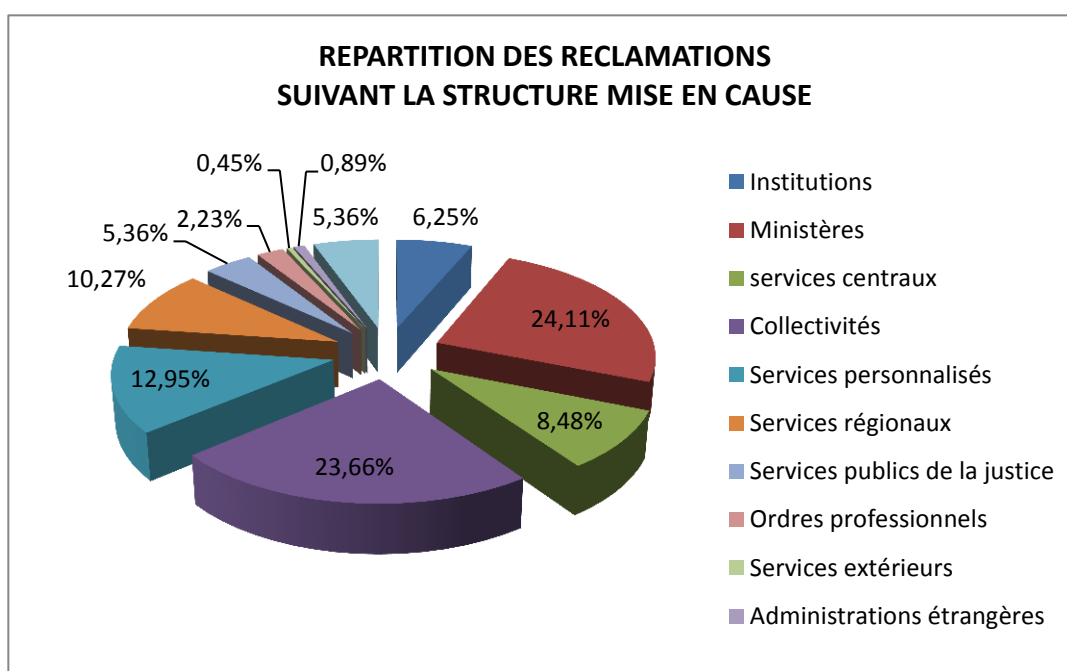
2.4. Répartition par service administratif mis en cause

Toutes les catégories de structures publiques ont été mises en cause comme en 2010. Les institutions de la République ont été interpellées par 14 réclamations contre 8 en 2010 soit 6,25 % contre 2,47 %.

Comme l'année précédente, ce sont les ministères qui occupent la première place avec 54 réclamations soit 24,11 % de l'ensemble. Ils sont suivis par les collectivités territoriales avec 53 réclamations soit 23,66 %. Les services centraux sont en légère baisse par rapport à l'année dernière soit 8,48 % contre 10,1 %. Les services publics de la justice ont été peu interpellés cette année avec seulement 12 réclamations contre 34 en 2010 soit respectivement 5,36 % contre 10,49 %.

REPARTITION DES RECLAMATIONS SUIVANT LA STRUCTURE MISE EN CAUSE

STRUCTURES	NOMBRE	POURCENTAGE
Institutions	14	6,25
Ministères	54	24,11
Services centraux	19	8,48
Collectivités	53	23,66
Services personnalisés	29	12,95
Services régionaux	23	10,27
Services publics de la justice	12	5,36
Ordres professionnels	5	2,23
Services extérieurs	1	0,45
Administrations étrangères	2	0,89
Aucune administration	12	5,36
TOTAL	224	100,00

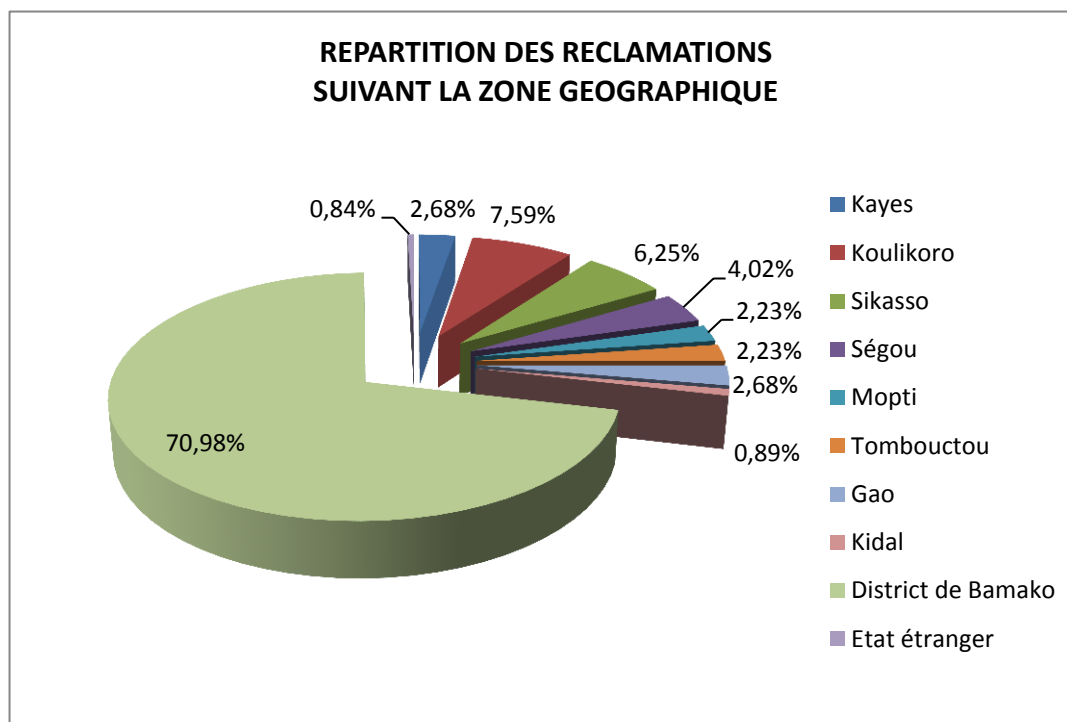


2.5. Répartition des réclamations par zone géographique

Bien qu'il recueille généralement le plus grand nombre de réclamations, le District de Bamako (services centraux) en a enregistré moins cette année soit 159 réclamations contre respectivement 187 et 192 en 2009 et 2010. Il est suivi de la région de Koulikoro avec 17 réclamations, de la région de Sikasso avec 14 réclamations, des régions de Ségou et Kayes avec respectivement 9 et 6 réclamations. Les réclamations provenant de la région de Mopti ont baissé de moitié par rapport à 2010, soit 5 contre 11. La région de Kidal enregistre comme par le passé le plus faible taux de saisine, seulement 2 cas en 2011 contre 4 en 2010.

REPARTITION DES RECLAMATIONS PAR ZONE GEOGRAPHIQUE

ZONES GEOGRAPHIQUES	NOMBRE	POURCENTAGE
Kayes	6	2,68
Koulikoro	17	7,59
Sikasso	14	6,25
Ségou	9	4,02
Mopti	5	2,23
Tombouctou	5	2,23
Gao	6	2,68
Kidal	2	0,89
District de Bamako	159	70,98
Etranger	1	0,45
TOTAL	224	100,00

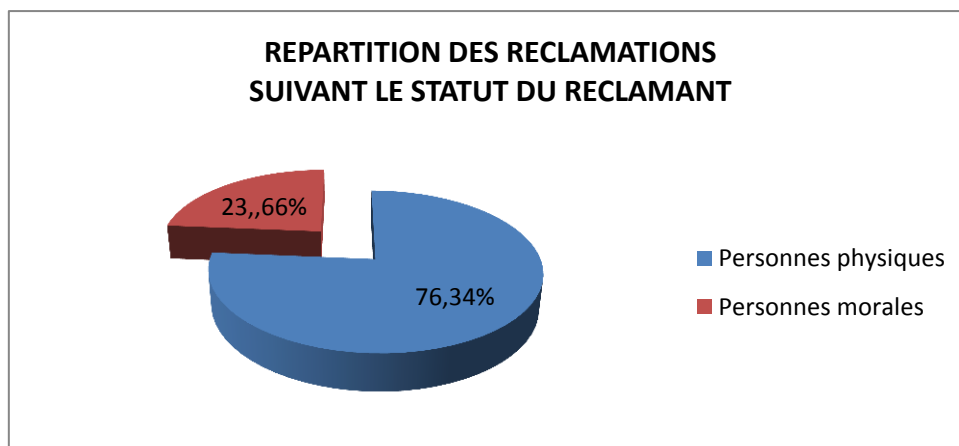


2.6. Répartition des réclamations suivant le statut du réclamant

Les personnes physiques dépassent largement les personnes morales avec 171 réclamations soit 76,34 % contre 53 réclamations soit 23,66 %.

REPARTITION DES RECLAMATIONS SUIVANT LE STATUT DU RECLAMANT

STATUTS	NOMBRE	POURCENTAGE
Personnes physiques	171	76,34
Personnes morales	53	23,66
TOTAL	224	100,00

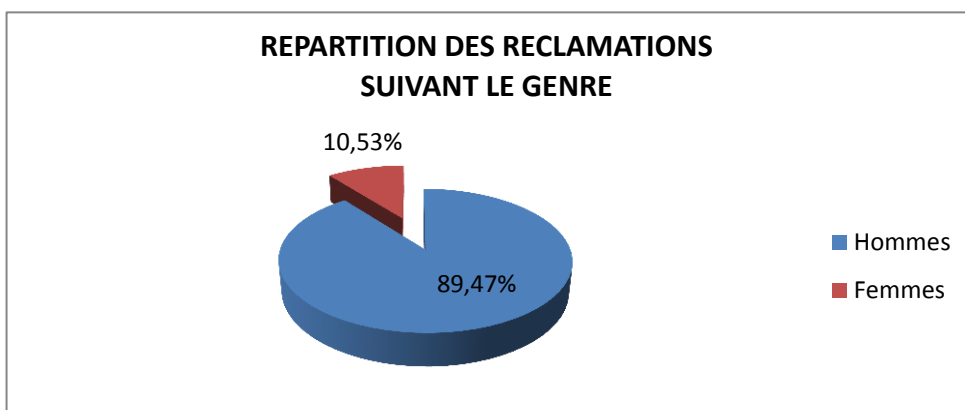


2.7. Répartition des réclamations suivant le genre

Les statistiques ont toujours indiqué que ce sont les personnes de sexe masculin qui saisissent le plus le Médiateur de la République. Cette année, elles sont 153 soit 89,47 % contre seulement 18 personnes de sexe féminin soit 10,53 %.

REPARTITION DES RECLAMATIONS SUIVANT LE GENRE

GENRE	NOMBRE	POURCENTAGE
Hommes	153	89,47
Femmes	18	10,53
TOTAL	171	100,00



2.3. Rappel des principales observations et recommandations

Le Médiateur de la République observe la persistance des dysfonctionnements de l'Administration, des collectivités locales et de certains organismes investis de missions de service public. Il a pu relever que l'absence de réaction de certaines administrations de l'Etat et des collectivités territoriales engendre de nombreuses difficultés.

Face à ce constat, il a formulé des observations (2.3.1) et des recommandations (2.3.2).

2.3.1. Observations

Au cours de l'année de référence, le Médiateur de la République a noté les situations ci-après :

- la violation des dispositions du code domanial et foncier notamment les règles prévues pour le respect des droits découlant des titres fonciers et l'indemnisation dans le cadre des procédures d'expropriation pour cause d'utilité publique ;
- les difficultés rencontrées par de nombreux réclamants dans l'exécution des décisions de justice prononçant une condamnation pécuniaire contre l'Administration ;
- le non respect des obligations contractuelles par les représentants des collectivités territoriales ;
- les difficultés rencontrées par certains agents ayant fait fonction pour accéder à leurs droits et pensions, malgré les dispositions légales et réglementaires en vigueur ;
- le non respect par l'Administration de la législation du travail relative aux salaires et accessoires et à la liberté syndicale.

2.3.2. Recommandations

Certaines recommandations ont été formulées lors de la présentation des cas significatifs. Les plus importantes sont reprises ici. Elles ont pour but d'amener l'Etat dans ses rapports avec les citoyens, à se soumettre à la légalité, à fonder son action sur des règles de droit préalablement établies, à exécuter les décisions de justice et à respecter les droits des citoyens.

Le Médiateur de la République recommande aux pouvoirs publics :

***En ce qui concerne la gestion domaniale et foncière de :**

- se conformer aux dispositions du code domanial et foncier notamment en matière d'expropriation pour cause d'utilité publique (cas des logements sociaux de N'Tabacoro) ;
- assurer la bonne tenue du livre foncier ;
- rendre effectives les dispositions du code domanial et foncier relatives au droit coutumier afin d'assurer plus de sécurité et de garantie juridique aux détenteurs de titres de propriété.

***En ce qui concerne la justice de :**

- veiller à l'exécution diligente des décisions de justice.

***En ce qui concerne la protection sociale de :**

- prendre les mesures nécessaires pour amener les collectivités territoriales à respecter leurs obligations contractuelles ;
- se conformer aux règles nationales et internationales en matière de pluralisme syndical dans la détermination de la représentation et de la représentativité des organisations syndicales au sein des différents organes consultatifs les concernant.

***En ce qui concerne l'Administration de :**

- diligenter la mise en œuvre complète de la loi n° 98- 012 du 19 janvier 1998 régissant les relations entre l'Administration et les usagers des services publics et de son décret d'application notamment en ses dispositions relatives à l'obligation de donner suite aux demandes des usagers et à celles d'indiquer les voies de recours contre les décisions de l'Administration;
- prendre en charge dans les textes régissant les rapports Administration-usagers l'obligation pour les services publics de délivrer un accusé de réception dans les (10) dix jours qui suivent la réception d'un document envoyé par le citoyen afin de donner au Médiateur de la République une preuve formelle que le réclamant a accompli les démarches préalables nécessaires, conformément à l'article 9 de la loi n° 97-022 du 14 mars 1997 instituant le Médiateur de la République.

TROISIEME PARTIE :

**CONTRIBUTION AUX ACTIVITES DE PROMOTION DES DROITS HUMAINS
ET DE BONNE GOUVERNANCE**

**3.1. LA PARTICIPATION À L'ORGANISATION DE L'ESPACE
D'INTERPELLATION DÉMOCRATIQUE (EID)**

**3.2. LA PARTICIPATION AUX ACTIVITÉS DE LA COMMISSION
NATIONALE DES DROITS DE L'HOMME**

**3.3. LA PARTICIPATION AUX ACTIVITÉS DU PROGRAMME DE
DÉVELOPPEMENT INSTITUTIONNEL (PDI)**

**3.4. LA CONTRIBUTION AU PROCESSUS DE RÉFORME DU DROIT DES
PERSONNES ET DE LA FAMILLE**

Cette partie est consacrée aux activités relatives à la promotion des droits humains et de la bonne gouvernance.

- Il s'agit de la participation des collaborateurs du Médiateur de la République à l'organisation de l'Espace d'Interpellation Démocratique (EID) **(3.1)**,
- aux activités de la Commission Nationale des Droits de l'Homme **(3.2)**
- aux activités du Programme de Développement Institutionnel (PDI) **(3.3)**.
- A ces activités s'ajoute la contribution du Médiateur de la République au processus de réforme sur les droits de la personne et de la famille **(3.4)**.

3.1. Participation à l'organisation de l'Espace d'Interpellation Démocratique

Le samedi, 10 décembre 2011, le Médiateur de la République a assisté au Centre International de Conférence de Bamako à la cérémonie d'ouverture de la 16^{ème} édition de l'Espace d'Interpellation Démocratique.

Le Jury d'Honneur a salué le courage et la persévérance du peuple malien pour l'organisation et la tenue régulière de l'Espace d'Interpellation Démocratique. Au regard des contributions, des interpellations et des réponses données par les départements ministériels, le jury d'honneur a formulé 21 recommandations au Gouvernement.

3.2. Participation aux activités de la Commission Nationale des Droits de l'Homme

La Commission Nationale des Droits de l'Homme est un organe consultatif qui œuvre pour la promotion et la protection des droits de l'homme et des libertés fondamentales au Mali. C'est dans ce cadre, qu'elle a organisé du 12 au 17 décembre 2011, la semaine des droits de l'homme à laquelle a participé un représentant du Médiateur de la République. Une conférence – débat sur le thème « Droits de l'Homme entre l'universalité et la diversité religieuse » et une visite à la Maison d'Arrêt de Bamako ont été les principales activités de cette année.

3.3. Participation aux activités du Programme de Développement Institutionnel (P.D.I)

Un collaborateur du Médiateur de la République participe régulièrement aux activités du Programme de Développement Institutionnel (P.D.I), l'année 2011 a été marquée par l'évaluation à mi-parcours du Programme de Développement Institutionnel lequel a beaucoup contribué à impulser la réforme de l'Administration.

3.4. Contribution au processus de réforme du droit des personnes et de la famille au Mali

Les 19 et 20 Octobre 2011, les services du Médiateur de la République ont organisé un colloque national d'échanges sur la réforme du droit des personnes et de la famille, à la Faculté des Sciences Juridiques et Politiques de Bamako sur le thème : « Le droit des personnes et de la famille : historique, évolution et perspectives» en collaboration, avec les étudiants, les élus, les représentants des organisations de la société civile, les leaders religieux et coutumiers.

L'objectif de ce colloque était d'engager un débat constructif en vue d'édifier une communauté sociale qui répond aux aspirations profondes de nos populations. Les échanges ont porté sur : *la* famille malienne entre tradition et modernité, l'historique et l'évolution du droit des personnes et de la famille au Mali, la perception du mariage et de la famille par les confessions religieuses, le statut patrimonial des époux et la dévolution successorale.

Il faut rappeler que depuis 2009, les services du Médiateur de la République avec le soutien de l'Organisation Internationale de la Francophonie (O.I.F), ont initié un programme d'information, de sensibilisation et de formation de différentes composantes de la société en vue de l'appropriation par les citoyens maliens de la réforme du droit des personnes et de la famille.

QUATRIÈME PARTIE :

**RENFORCEMENT DES CAPACITES DES COLLABORATEURS DU
MEDIATEUR DE LA RÉPUBLIQUE**

**4.1. LES ACTIVITÉS DE RENFORCEMENT DES CAPACITÉS
ORGANISÉES PAR LES SERVICES DU MÉDIATEUR DE LA
RÉPUBLIQUE**

**4.2. LES ACTIVITÉS DE RENFORCEMENT DES CAPACITÉS
AUXQUELLES ONT PARTICIPÉ LES COLLABORATEURS DU
MÉDIATEUR DE LA RÉPUBLIQUE**

Dans le cadre du renforcement des capacités des agents, les services du Médiateur de la République ont organisé des sessions de formation (4.1). En outre, certains de ses collaborateurs ont participé à des activités de renforcement des capacités au plan national et international (4.2).

4.1. Les activités de renforcement des capacités organisées par les services du Médiateur de la République

4.1.1. Séminaire d'échanges et d'informations sur le suivi des recommandations du Médiateur de la République et l'évolution de la médiation institutionnelle au Mali.

Du 26 au 28 avril 2011 a eu lieu dans la salle de conférence de l'Institution, un séminaire d'échanges et d'informations sur le suivi des recommandations du Médiateur de la République et l'évolution de la médiation institutionnelle au Mali.

Ce séminaire a enregistré la participation des correspondants ministériels et des collaborateurs du Médiateur de la République.

La rencontre a été l'occasion pour les participants de définir les mécanismes et stratégies à mettre en place pour faire aboutir les recommandations faites par le Médiateur de la République et déterminer les causes de l'indifférence de l'Administration par rapport à cette question. Elle a également permis de dégager les perspectives de la médiation institutionnelle au Mali à travers les propositions formulées.

4.1.2. Mise à niveau des collaborateurs du Médiateur de la République en matière de gestion des dossiers de réclamation à partir du logiciel GREF

Du 21 au 28 novembre 2011 a eu lieu dans la salle de conférence des services du Médiateur de la République, une formation de mise à niveau de certains collaborateurs du Médiateur de la République en matière de gestion des dossiers de réclamation à partir du logiciel GREF.

Cette formation a permis aux participants de renforcer les acquis et de découvrir de nouveaux concepts de l'environnement du logiciel GREF.

La capacité opérationnelle des agents a été renforcée pour mieux servir les citoyens par le traitement diligent de leurs réclamations.

4.2. Les activités de renforcement des capacités auxquelles ont participé les collaborateurs du Médiateur de la République

4.2.1. Atelier de formation sur l'application de gestion de dépenses « PRED - 5 SIGD »

Du 21 au 25 novembre 2011, le Comptable matières a participé à un atelier de formation sur l'application de gestion de dépenses « PRED - 5 SIGD » dans le cadre de l'exécution des activités de formation transversale du deuxième plan d'action gouvernemental pour l'amélioration et la modernisation de la gestion des Finances Publiques (PAGAM/GFP II).

La formation sur le logiciel « PRED – 5 SIGD » devrait permettre aux Comptables matières d'améliorer leurs connaissances en matière de gestion des dépenses.

4.2.2. Sessions de formation des collaborateurs des Médiateurs membres de l'AOMF à Rabat (Maroc)

Dans le cadre de l'accord de coopération de partenariat signé entre le Diwan Al Madahlim et l'AOMF, trois (3) collaborateurs du Médiateur de la République ont participé aux deux (2) sessions annuelles de formation des collaborateurs de Médiateurs membres de l'AOMF à Rabat (Maroc).

La septième (7^e) session de formation

La septième session de formation qui s'est tenue du 17 au 19 Mai 2011 à Rabat a enregistré la participation de deux (2) collaborateurs du Médiateur de la République. Le thème portait sur: « **les méthodes d'enquête et d'investigation dans le cadre du traitement des réclamations** ».

Cette session, qui s'inscrivait dans le cadre de l'exécution du programme mis en place par le centre de formation et d'échange en médiation, vise le renforcement des capacités des participants dans le cadre de leurs actions.

La formation s'est déroulée en **deux phases : une phase théorique et une phase pratique** ; avec une approche participative et interactive visant à la mise en place d'une dynamique de groupe pour développer au mieux les thèmes sélectionnés.

Cette session a permis de mettre en exergue la différence des outils et procédures en matière d'enquêtes et d'investigations des différentes Institutions qui y étaient représentées. Cette rencontre d'échange a permis à chacun de corriger ses insuffisances en matière d'enquête et d'investigations.

La huitième (8^e) session de formation

La huitième session de formation s'est tenue du 11 au 13 octobre 2011 à Rabat, au Maroc sur le thème général : « **l'accès aux services et la protection des Droits économiques et sociaux: quel rôle pour le Médiateur?** ». Un collaborateur du Médiateur de la République a participé à cette session de formation,

L'objectif de la formation était de favoriser les échanges d'expériences sur les différentes pratiques en matière de droits économiques et sociaux et surtout d'harmoniser les actions des institutions participantes pour une meilleure prise en charge de leur rôle conformément aux standards internationaux.

ANNEXES

ANNEXE I :
TEXTES LEGISLATIFS ET
REGLEMENTAIRES

LOI N° 97- 022 DU 14 MARS 1997 INSTITUANT LE MEDIATEUR DE LA RÉPUBLIQUE

**L'Assemblée Nationale a délibéré et adopté en sa session du 27 Février 1997 ;
Le Président de la République promulgue la loi dont la teneur suit :**

Article 1er : Il est institué un Médiateur de la République, autorité indépendante qui reçoit, dans les conditions fixées par la présente loi, les réclamations concernant le fonctionnement des Administrations de l'Etat, des collectivités territoriales, des établissements publics et de tout organisme investi d'une mission de service public dans leurs relations avec les administrés. Dans l'exercice de ses attributions, le Médiateur de la République ne reçoit d'instruction d'aucune autre autorité.

Article 2 : Le Médiateur de la République est nommé pour sept (7) ans par Décret du Président de la République. Il ne peut être mis fin à ses fonctions avant l'expiration de ce délai qu'en cas d'empêchement ou de faute grave constatée par la Cour suprême. Son mandat n'est pas renouvelable.

Article 3 : Les fonctions de Médiateur de la République sont incompatibles avec toutes fonctions administratives, politiques et toute activité professionnelle privée.

Article 4 : Avant son entrée en fonction, le Médiateur de la République prête serment devant le Président de la République, en ces termes : « Je jure et promets de remplir mes fonctions avec honnêteté, impartialité et justice, et de ne révéler aucun secret que j'aurai obtenu dans et après l'exercice de mes fonctions ».

Article 5 : Le Médiateur de la République ne peut être poursuivi, arrêté, détenu ou jugé à l'occasion des opinions qu'il émet ou des actes qu'il accomplit dans l'exercice de ses fonctions.

Article 6 : Le Médiateur de la République est inéligible pendant la durée de ses fonctions et pendant la durée de six (6) mois après la cessation de celles-ci.

Article 7 : A l'expiration de son mandat, le Médiateur de la République demeure en fonction jusqu'à ce qu'il ait été remplacé.

Article 8 : Le Médiateur de la République peut à tout moment, donner sa démission. Il en informe le Président de la République par écrit.

Article 9 : Toute personne physique ou morale qui estime, à l'occasion d'une affaire la concernant, qu'un organisme visé à l'article premier n'a pas fonctionné conformément à la mission de service public qu'il doit assurer, peut, par réclamation écrite, porter l'affaire à la connaissance du Médiateur de la République.

La réclamation est recevable sans condition de délai, mais elle ne peut être examinée que si le réclamant apporte la preuve qu'il a préalablement accompli les démarches nécessaires pour permettre au service d'examiner ses griefs. La réclamation n'interrompt pas les délais de recours, notamment devant les juridictions compétentes.

Article 10 : Les différends qui peuvent s'élever entre les Administrations et organismes visés à l'article premier et leurs agents ne peuvent faire l'objet de réclamation auprès du Médiateur de la République.

Les dispositions du présent article ne sont pas applicables à ces agents après la cessation de leurs fonctions.

Article 11 : Lorsqu'une réclamation lui paraît justifiée, le Médiateur de la République fait toutes recommandations qui lui paraissent de nature à régler les difficultés dont il est saisi et, le cas échéant, toutes propositions tendant à améliorer le fonctionnement de l'organisme concerné.

Le Médiateur de la République peut également suggérer aux autorités compétentes les modifications qu'il lui paraît opportun d'apporter aux dispositions législatives ou réglementaires en vigueur.

Article 12 : Le Médiateur de la République ne peut intervenir dans une procédure engagée devant une juridiction, ni remettre en cause le bien-fondé d'une décision juridictionnelle.

Article 13 : Le respect des décisions ayant acquis l'autorité de la chose jugée, n'interdit pas au Médiateur de la République de demander à un organisme public bénéficiaire de renoncer à tout ou partie de ses droits.

Le Médiateur de la République peut, en cas d'inexécution d'une décision de justice passée en force de chose jugée, enjoindre à l'organisme mis en cause de s'y conformer dans un délai qu'il fixe. Si cette injonction n'est pas suivie d'effet, l'inexécution de la décision de justice fait l'objet d'un rapport spécial présenté dans les conditions prévues à l'article 17 et publié.

Article 14 : Le Médiateur de la République est informé de la suite donnée aux recommandations qu'il formule pour le traitement des réclamations individuelles qu'il reçoit. A défaut de réponse satisfaisante dans le délai qu'il a fixé, il propose au Président de la République de donner à l'autorité concernée toute directive qu'il juge utile.

Article 15 : Les Ministres autorisent les agents placés sous leur autorité à répondre aux questions et, éventuellement, aux convocations du Médiateur de la République, et les inspections spécialisées à accomplir toutes vérifications et enquêtes demandées par lui.

Article 16 : Le Médiateur de la République peut demander au Ministre responsable ou à l'autorité compétente de lui donner communication de tout document ou dossier concernant l'affaire à propos de laquelle il fait son enquête. Le caractère secret ou confidentiel des pièces dont il demande communication ne peut lui être opposé sauf en matière de secret concernant l'instruction judiciaire, la défense nationale, la sûreté de l'Etat ou la politique étrangère.

Article 17 : Le Médiateur de la République présente au Président de la République et au Président de l'Assemblée Nationale un rapport annuel. Ce rapport est publié.

Article 18 : Le Médiateur de la République peut se faire assister par des collaborateurs nommés parmi les magistrats et les agents civils et militaires en activité dans la Fonction publique. Ils cessent leurs fonctions en même temps que le Médiateur.

Article 19 : Un Décret pris en Conseil des Ministres fixe les avantages accordés au Médiateur de la République et à ses collaborateurs.

Article 20 : Les crédits nécessaires à l'accomplissement de la mission du Médiateur de la République sont inscrits au budget d'Etat.

Bamako, le 14 Mars 1997

Le Président de la République
Alpha Oumar KONARE

LOI N° 98- 012 DU 19 JANVIER 1998 REGISSANT LES RELATIONS ENTRE L'ADMINISTRATION ET LES USAGERS DES SERVICES PUBLICS.

L'Assemblée Nationale a délibéré et adopté en sa séance du 24 Novembre 1997 ;
Le Président de la République promulgue la Loi dont la teneur suit :

CHAPITRE I : DES DISPOSITIONS GENERALES

Article 1^{er} : La présente Loi fixe les règles générales régissant les relations entre l'Administration et les usagers des services publics.

Article 2 : Les dispositions de la présente Loi s'appliquent aux cours et tribunaux, aux services des Forces Armées et de Sécurité, aux services des institutions constitutionnelles, dans la mesure où elles ne sont pas contraires aux règles spécifiques régissant leurs activités.

Article 3 : Aux termes de la présente Loi, l'Administration comprend :

- les services de l'Etat, des collectivités territoriales, des établissements publics ;
- les organismes exerçant une mission de service public.

Article 4 : Est considérée comme usager du service public toute personne physique ou morale qui sollicite les prestations de l'Administration.

CHAPITRE II : DE L'ACCES DES USAGERS AUX SERVICES PUBLICS

Article 5 : L'accès aux services publics est garanti et égal pour tous les usagers se trouvant dans la même situation juridique.

Aucune discrimination en la matière ne peut être fondée sur l'origine sociale, la race, le sexe, la langue, la religion ou l'opinion politique ou philosophique.

Article 6 : Sans préjudice des sanctions pénales prévues par la législation en vigueur, tout agent de l'Administration qui porte atteinte au principe énoncé à l'Article 5 ci-dessus s'expose à des sanctions disciplinaires.

CHAPITRE III : DE LA MOTIVATION DES ACTES ADMINISTRATIFS

Article 7 : Les usagers des services publics ont le droit d'être informés des motifs des décisions administratives individuelles ou collectives défavorables qui les concernent.

Article 8 : L'obligation de motivation s'applique aux décisions qui :

- infligent une sanction ;
- refusent un avantage dont l'attribution constitue un droit pour les personnes qui remplissent les conditions légales pour l'obtenir ;
- subordonnent l'octroi d'une autorisation à des conditions restrictives ou imposant des sujétions ;
- retirent ou abrogent une décision créatrice de droits ;
- opposent une prescription, une forclusion ou une déchéance.

Article 9 : La motivation doit être écrite et comporter l'énoncé des considérations de droit et de fait qui constituent les fondements de la décision.

Article 10 : Lorsque l'urgence a empêché qu'une décision soit motivée, le défaut de motivation n'entache pas d'illégalité cette décision. Toutefois, l'autorité qui a pris la décision est tenue, dans un délai d'un mois, d'en communiquer les motifs à l'intéressé qui en fait la demande.

Article 11 : L'obligation de motiver une décision ne peut porter atteinte aux dispositions des textes législatifs interdisant la divulgation ou la publication de faits couverts par le secret.

CHAPITRE IV : DE L'ACCES AUX DOCUMENTS ADMINISTRATIFS

Article 12 : L'accès aux documents administratifs de caractère non nominatif est libre.

Sont considérés comme documents administratifs de caractère non nominatif tous dossiers, rapports, études, comptes-rendus, statistiques, directives, instructions ou circulaires qui comportent une interprétation du droit positif ou une description des procédures administratives.

Article 13 : Sous réserve des exceptions prévues par la présente Loi, les documents administratifs sont de plein droit communicables aux personnes qui en font la demande.

Article 14 : L'accès aux documents administratifs s'exerce par consultation gratuite sur place ou par délivrance de copies aux frais de la personne qui les sollicite à moins que la reproduction ne nuise à la conservation du document.

Article 15 : La liberté d'accès aux documents administratifs ne s'étend pas aux documents dont la consultation ou la communication peut porter atteinte :

- au secret des délibérations du Gouvernement ;
- au secret de la défense nationale ou de la politique extérieure ;
- à la sûreté de l'Etat et à la sécurité publique ;
- au déroulement des procédures engagées devant les juridictions ou d'opérations préliminaires à de telles procédures, sauf autorisation donnée par l'autorité compétente ;
- au secret de la vie privée, des dossiers personnels et médicaux ;
- au secret en matière commerciale et industrielle ;
- à la recherche d'infractions fiscales et douanières ;
- ou d'une façon générale aux informations protégées par la Loi.

Les documents administratifs qui ne peuvent être communiqués au public en raison de leur nature ou de leur objet portent, selon le cas, les mentions de protection suivantes :

- très secret-défense ;
- secret défense ;
- confidentiel défense ;
- confidentiel ;
- diffusion restreinte.

Article 16 : L'Administration doit communiquer aux personnes qui le demandent les documents administratifs de caractère nominatif les concernant, sans que des motifs tirés du secret de la vie privée, du secret médical ou du secret en matière commerciale et industrielle portant exclusivement sur des faits qui leur sont personnels, puissent leur être opposés.

Toutefois, les informations de caractère médical ne peuvent être communiquées à l'intéressé que par l'intermédiaire d'un médecin de son choix.

Article 17 : Le refus de communication d'un document est notifié au demandeur sous forme de décision écrite motivée.

Ce refus de communication est susceptible de recours devant le tribunal administratif, et lorsqu'il est saisi d'un recours, le juge administratif doit statuer dans un délai de trois mois.

CHAPITRE V : DE LA PUBLICATION ET DE LA NOTIFICATION DES ACTES ADMINISTRATIFS

Article 18 : Sans préjudice des dispositions en matière de publication des actes législatifs et réglementaires, font l'objet d'une publication régulière, les directives, instructions, circulaires et notes de service qui comportent une interprétation du droit positif ou une description des procédures administratives.

Article 19 : Une décision individuelle n'est opposable à la personne qui en fait l'objet que si elle lui a été préalablement notifiée, ou le cas échéant, publiée s'il s'agit d'une décision non réglementaire à caractère collectif.

CHAPITRE VI : DE L'ACCUEIL ET DE L'INFORMATION DES USAGERS

Article 20 : Chaque Administration assure en son sein les informations utiles sur les procédures et formalités nécessaires à l'obtention des prestations qu'elle fournit.

CHAPITRE VII : DES DELAIS DE REPONSE AUX DEMANDES DES USAGERS

Article 21 : L'Administration est tenue de donner suite, par écrit, à une demande écrite d'un usager dans un délai maximum de trente jours, sans préjudice de l'application d'autres délais institués par des textes particuliers.

CHAPITRE VIII : DES VOIES DE RECOURS

Article 22 : Lorsque l'usager conteste une action ou une décision de l'Administration, il dispose des voies de recours suivants :

- le recours gracieux ;

- le recours hiérarchique ;
- le recours devant toute autre institution ou organe prévu à cet effet ;
- le recours juridictionnel.

Ces recours s'exercent dans les conditions prévues par les textes en vigueur.

CHAPITRE IX : DES DISPOSTIONS TRANSITOIRES ET FINALES

Article 23 : La présente Loi entre en vigueur six mois après sa date de publication.

Article 24 : Un Décret pris en Conseil des Ministres fixe les modalités d'application de la présente loi.

Bamako, le 19 Janvier 1998

Le Président de la République,
Alpha Oumar KONARE

DECRET N° 03- 580/P- RM DU 30

FIXANT LES MODALITES D'APPLICATION DE LA LOI REGISSANT LES RELATIONS ENTRE L'ADMINISTRATION ET LES USAGERS DES SERVICES PUBLICS

Le président de la République,

- Vu la Constitution ;
- Vu la Loi N° 94- 009 du 22 Mars 1994 portant principes fondamentaux de la création, de l'organisation, de la gestion et du contrôle des services publics, modifiée par la Loi N° 02- 048 du 22 Juillet 2002 ;
- Vu la Loi N° 98- 012 du 19 Janvier 1998 régissant les relations entre l'Administration et les usagers des services publics ;
- Vu le Décret N° 02- 420/P- RM du 12 Octobre 2002 portant nomination du Premier ministre ;
- Vu le Décret N° 02- 496/P- RM du 16 Octobre 2002 modifié portant nomination des membres du Gouvernement ;
- Vu le Décret N° 02- 503/P- RM du 7 Novembre 2002 fixant les intérimis des membres du Gouvernement ;

STATUTANT EN CONSEIL DES MINISTRES,

DECRETE :

CHAPITRE I : DISPOSITIONS GENERALES

Article 1^{er}: Le présent Décret définit les modalités d'application de la Loi N° 98- 012 du 19 Janvier 1998 régissant les relations entre l'Administration et les usagers des services publics.

Article 2: Sont visés par les dispositions du présent Décret les services publics qui relèvent de l'une des catégories suivantes :

- les services de l'Administration centrale ;
- les services régionaux et subrégionaux ;
- les services rattachés ;
- les services extérieurs ;
- les services personnalisés ;
- les services des collectivités décentralisées et d'une manière générale tout organisme exerçant une mission de service public en fournissant des prestations et services aux usagers.

Article 3: Sous réserve des règles spécifiques régissant leurs activités, sont soumis au présent texte les services des autres institutions constitutionnelles, des forces armées et de sécurité, les cours et tribunaux.

Article 4: Sont considérées comme usagers du service public, les personnes physiques et les personnes morales qui sollicitent les prestations de l'Administration.

CHAPITRE II : DE L'EGALITE DES USAGERS DEVANT LE SERVICE PUBLIC

Article 5 : L'accès aux services publics visés aux articles 2 et 3 du présent Décret est garanti et égal pour tous les usagers remplissant les mêmes conditions en vue de solliciter une prestation ou un service.

Toute discrimination fondée sur l'origine sociale, la couleur, la langue, la race, le sexe, la religion et l'opinion politique ou philosophique de l'utilisateur est interdite.

Article 6 : Dans le respect de l'article ci-dessus, les services publics peuvent organiser l'accès des usagers à leurs prestations de façon à en assurer une plus grande efficacité par l'une des techniques ci-après :

- le rang constitué à partir de l'ordre d'arrivée physique de l'utilisateur ou de son représentant ;
- la distribution de cartes ou de tickets numérotés en fonction de l'ordre d'arrivée physique de l'utilisateur ;
- le rendez-vous à une heure précisée à l'avance.

Article 7 : A titre exceptionnel, une dérogation peut être fondée sur l'âge de l'utilisateur ou un handicap apparent. Dans ce cas, l'agent public explique aux usagers présents les motifs de sa décision.

Article 8 : Toute violation des principes susvisés par un agent public l'expose à des sanctions disciplinaires nonobstant d'éventuelles sanctions pénales prévues par la législation en vigueur.

CHAPITRE III : DE LA MOTIVATION DES ACTES ADMINISTRATIFS

Article 9 : L'Administration est tenue de motiver par écrit ses décisions individuelles et collectives notamment lorsque celles-ci sont défavorables aux requêtes et sollicitations des usagers. L'exposé des motifs doit comporter l'énoncé des considérations de droit et de fait qui constituent le fondement de la décision.

Article 10 : L'obligation de motivation s'applique aux décisions qui :

- infligent une sanction ;
- refusent un avantage dont l'attribution constitue un droit pour les personnes qui remplissent les conditions légales pour l'obtenir ;
- subordonnent l'octroi d'une autorisation à des conditions restrictives ou imposent des sujétions ;
- retirent ou abrogent une décision créatrice de droits ;
- opposent une prescription, une forclusion ou une déchéance.

CHAPITRE IV : DE L'ACCES AUX DOCUMENTS ADMINISTRATIFS

Article 11 : Sous réserve des dispositions législatives et réglementaires interdisant la divulgation ou la publication des faits couverts par le secret et des droits de propriété intellectuelle, l'accès aux documents administratifs de caractère non nominatif est un droit pour les usagers

Sont considérés comme documents administratifs de caractère non nominatif tous dossiers, rapports, études, comptes rendus, statistiques, directives, instructions ou circulaires qui comportent une interprétation du droit positif ou une description des procédures administratives.

Article 12 : Ne sont pas communicables aux usagers les documents suivants :

- les notes techniques, les avis rédigés par les agents publics à la demande de leurs supérieurs ou pour expliquer des situations internes aux services publics ;
- les rapports de missions et comptes rendus de réunions et d'une manière générale les documents non encore devenus définitifs.

Article 13 : Sont couvertes par le secret et marquées par le sceau confidentiel les informations relatives aux domaines suivants :

- la défense nationale ;
- la politique extérieure ;
- la sûreté de l'Etat et la sécurité publique ;
- les délibérations du Gouvernement ;
- les recherches d'infractions judiciaires et douanières ;
- les mesures d'instruction judiciaire, sauf autorisation donnée par l'autorité compétente ;
- les secrets de la vie privée, des affaires ;
- la protection de la propriété industrielle et commerciale ;
- les secrets relatifs à la monnaie et au crédit public ;
- les dossiers médicaux ;
- les dossiers individuels du personnel.

Article 14 : Nonobstant le secret qui couvre les informations énumérées à l'article 13 ci-dessus, l'Administration est tenue de communiquer aux usagers, sur demande, tous documents administratifs de caractère nominatif les concernant, sans que les motifs tirés du secret de la vie privée, du secret médical ou du secret en matière commerciale et industrielle portant sur des faits personnels puissent leur être opposés.

Toutefois, les informations à caractère médical ne pourront être communiquées à l'intéressé que par l'intermédiaire d'un médecin de son choix.

Article 15 : L'accès aux documents administratifs s'exerce par voie de consultation gratuite sur place ou par délivrance de copies aux frais de l'utilisateur qui en fait la demande.

Article 16 : L'exercice du droit et de la liberté d'accès aux documents administratifs reconnu aux usagers ou aux tiers par le présent Décret exclut pour les bénéficiaires toute possibilité de reproduction, de diffusion ou d'utilisation à des fins commerciales des documents communiqués.

Article 17 : Les infractions aux dispositions de l'article 13 ci-dessus sont punies par la réglementation en vigueur.

CHAPITRE V : DE LA PUBLICATION ET DE LA NOTIFICATION DES ACTES ADMINISTRATIFS

Article 18 : Sans préjudice des dispositions légales en la matière, font l'objet d'une publication régulière les directives, instructions, circulaires ministérielles et notes et celles émanant des différentes autorités administratives qui comportent une interprétation du droit positif ou une description des procédures et formalités administratives de nature à intéresser les usagers du service public.

Article 19 : Est considérée comme publication régulière au regard des dispositions du présent texte toute opération matérielle qui a pour objet de porter un texte à la connaissance de ceux qu'il oblige.

Elle peut être faite soit par insertion dans une publication officielle, soit par affichage, diffusion par voie orale, soit par notification ou tout autre moyen d'information généralement admis dans le milieu concerné.

Article 20 : Toute décision prise par l'Administration n'est opposable au tiers qui en fait l'objet que si elle a été préalablement portée à sa connaissance par voie de notification s'il s'agit d'une décision individuelle ou par voie de publication s'il s'agit d'un acte collectif dans les conditions édictées à l'article 19 ci-dessus.

CHAPITRE VI : DE L'ACCUEIL ET DE L'INFORMATION DES USAGERS DU SERVICE PUBLIC

Article 21 : Toute Administration publique et tout organisme exerçant une mission de service public sont tenus de communiquer aux usagers les informations correctes leur permettant de s'orienter et d'accéder facilement aux différents bureaux, services et départements qui la composent.

La diffusion des informations et renseignements peut se faire à l'aide de manuels, dépliants, affichage, publicité et tous autres moyens appropriés permettant une information large et correcte.

Article 22 : L'accueil des usagers est organisé au sein de chaque Administration par un bureau d'accueil et d'orientation du public.

Le bureau d'accueil est chargé de la réception et de l'orientation des usagers par des distributions de documents et imprimés, la fourniture de renseignements sur les horaires de visites, les jours de rendez-vous et d'audiences.

Article 23 : Le bureau d'accueil doit être placé bien en vue des visiteurs, de préférence à l'entrée ou en face de manière à être dans le champ de vision d'éventuels usagers.

Les usagers sont tenus de s'adresser au bureau d'accueil pour accéder aux différentes Administrations. Une inscription indiquera cette démarche.

Article 24 : En vue de faciliter l'accueil des usagers, chaque Administration procédera à une signalisation de ses services qui comportera selon le cas :

- des flèches très apparentes indiquant l'emplacement des divers bâtiments, bureaux et des escaliers d'accès ;
- au bas de chaque escalier ou à chaque entrée principale un tableau signalant les différents bureaux ;
- à chaque étage et au carrefour des couloirs, un tableau fournissant des renseignements précis sur les services qui y logent, notamment la dénomination des bureaux et la nature des affaires qui y sont traitées ;
- l'indication sur chaque porte du ou des noms des agents occupant ce bureau sur une plaquette ;
- l'indication sur chaque table à l'intérieur des bureaux du ou des noms des occupants.

Article 25 : Il est tenu à la disposition des usagers un registre de réclamations coté et paraphé dans lequel ils peuvent consigner leurs observations et suggestions. Ce registre sera tenu de préférence au bureau d'accueil visé à l'article 24 ci-dessus.

Article 26 : L'Administration est tenue de donner suite, par écrit, à une demande écrite d'un usager dans un délai maximum de trente jours, sans préjudice de l'application d'autres délais institués par des textes particuliers.

La suite réservée à une demande de prestation d'un usager par une Administration revêt la forme écrite et contient les indications suivantes :

- le timbre du service ;
- les lieux et date de l'acte ;

- les noms, titre et qualité du signataire de l'acte ;
- le ou les motifs du rejet le cas échéant.
-

CHAPITRE VII : DU CONTENTIEUX DES RELATIONS ENTRE L'ADMINISTRATION ET LES USAGERS

Article 27 : Toute décision de l'Administration faisant grief à un usager peut faire l'objet de contestation par celui-ci. L'usager qui conteste une action ou décision administrative dispose des voies de recours suivants :

- recours gracieux ;
- recours hiérarchique ;
- recours juridictionnel ;
- recours devant toute autre institution ou organe prévu à cet effet.

Article 28 : Le recours gracieux est un recours porté devant l'autorité même qui a pris la décision dont l'usager lésé veut obtenir la réformation ou l'annulation. Le recours gracieux existe même en l'absence de textes.

Article 29 : Le recours hiérarchique est la requête par laquelle un usager demande au supérieur hiérarchique de l'auteur de l'acte d'user de son pouvoir de réformation pour mettre fin à la décision du subordonné qui lèse les intérêts de l'usager. Le recours hiérarchique est ouvert de plein droit.

Article 30 : Le recours juridictionnel est celui porté devant les juridictions.

Article 31 : Le recours devant les institutions ou autres organes spéciaux concerne les procédures de règlement des litiges portés devant les autorités administratives instituées à cet effet.

CHAPITRE VIII : DISPOSITIONS FINALES

Article 32 : Les droits que détiennent les usagers par les présentes dispositions ne portent pas atteinte à ceux conférés par les textes en vigueur aux agents de l'Administration.

Article 33 : Le présent Décret sera enregistré et publié au Journal officiel.

Bamako, le 30 Décembre 2003

Le Président de la République,
Amadou Toumani TOURE

Le Premier Ministre,
Ahmed Mohamed AG HAMANI

Le Ministre du Travail et de la Fonction Publique
Modibo DIAKITE

Le Ministre de l'Economie et des Finances
Bassary TOURE

Le Ministre Délégué à la Réforme
de l'Etat et aux Relations avec les Institutions
Badi Ould GANFOUD

ANNEXE 2 :

LISTE DES INSTITUTIONS ET STRUCTURES MISES EN CAUSE PAR LES
RECLAMATIONS RECUES EN 2011

INSTITUTIONS	NOMBRE DE RECLAMATIONS
Gouvernement	9
Cour suprême	3
Assemblée Nationale	1
Primature	1
MINISTERES	
Ministère de l'Administration Territoriale et des Collectivités Locales	6
Ministère de l'Agriculture	2
Ministère de l'Economie et des Finances	6
Ministère de l'Industrie, des Investissements et du Commerce	1
Ministère de la Défense et des Anciens Combattants	8
Ministère de la Fonction Publique, de la Réforme de l'Etat et des Relations avec les Institutions	7
Ministère de la Justice	5
Ministère Délégué au Budget	1
Ministère de la Sécurité Intérieure et de la Protection Civile	4
Ministère de l'Artisanat et du Tourisme	2
Ministère des Domaines de l'Etat et des Affaires Foncières	9
Ministère de l'Energie et de l'Eau	1
Ministère des Affaires Etrangères et de la Coopération Internationale	2
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique	7
SERVICES CENTRAUX	
Direction Nationale de la Fonction Publique et du Personnel	7
Direction Nationale des Domaines et du Cadastre	3
Direction Nationale du Trésor et de la Comptabilité Publique	1
Direction Générale de la Police Nationale	3
Direction Générale des Douanes	1
SERVICES EXTERIEURS	
Ambassade du Mali à Alger	1
SERVICES DECONCENTRES	
Kayes	
Gouvernorat de la région de Kayes	1
Direction Régionale des Domaines et du Cadastre de Kayes	1
Sous Préfet de Kignan	1

Koulikoro	1
Gouvernorat de la région de Koulikoro	1
Direction Régionale des Domaines et du Cadastre de Kati	1
Centre d'Animation Pédagogique de Banamba (CAP)	1
Cercle de Kolokani	1
Sous Préfet de Kalaban Koro	1
Sous Préfet de Kati	1
Sikasso	1
Direction Régionale du Budget de Sikasso	1
Préfet de Koutiala	1
Préfet du Cercle de Bougouni	1
Ségou	
Direction Régionale de l'Agriculture de Ségou	1
Mopti	
Direction Régionale des Domaines et du Cadastre de Mopti	2
Cercle de Bourem	1
Tombouctou	
Cercle de Niafunké	1
Direction Régionale du Budget de Tombouctou	1
Bamako	
Gouvernorat du District de Bamako	4
COLLECTIVITES TERRITORIALES	1
Kayes	1
Mairie de la Commune Urbaine de Kayes	1
Koulikoro	1
Mairie de la Commune de Kati	1
Commune Rurale de Niosombougou	1
Mairie de la Commune rurale de Kalaban Koro	1
Sikasso	
Commune de Koutiala	1
Mairie de la Commune Urbaine de Sikasso	2
Ségou	
Mairie de la Commune Urbaine de Ségou	1
Mopti	2
Mairie de la Commune Urbaine de Mopti	1
Commune Rurale de Diafarabé	1
Commune de Ténenkou	1

Gao	
Conseil de cercle de Gourma Rharous	1
Commune de Goundam	1
Bamako	7
Mairie du District de Bamako	5
Mairie Commune I	
Mairie Commune II	4
Mairie Commune III	3
Mairie Commune IV	9
Mairie Commune V	4
Mairie Commune VI	4
JURIDICTIONS	
Kayes	
Tribunal de 1ère Instance de Kayes	1
Justice de Paix à Compétence Etendue de Kénieba	1
Koulikoro	1
Justice de Paix à Compétence Etendue de Kati	1
Justice de paix à Compétence Etendu de Fana	1
Sikasso	1
Justice de Paix à Compétence Etendue de Kolondièba	1
Ségou	1
Tribunal de 1ère Instance de Ségou	1
Mopti	1
Tribunal de 1ère Instance de Mopti	1
Tombouctou	1
Justice de Paix à Compétence Etendue de Niafunké	1
Bamako	
Cour d'appel de Bamako	2
Tribunal de 1ère Instance de la Commune I	1
Tribunal de 1ère Instance de la Commune IV	1
Tribunal Administratif de Bamako	1
	1
AUXILLIAIRES DE JUSTICE	1
Ordre des Comptables Agréés et Experts Comptables Agréés	1
Ordre des Notaires	1
Ordre des Avocats	1
Ordre des Huissiers	1
ORGANISMES PERSONNALISES	
Caisse Malienne de Sécurité Sociale (CMSS)	1
Institut National de Prévoyance Sociale (INPS)	1
Centre de Spécialisation des Techniciens de Santé	1
Office du Niger	1
Université de Bamako	3
Air Mali-SA	1
Office Malien de l'Habitat	1

Aéroports du Mali	1
Centre National de Production Cinématographique	1
Institut Supérieur de Formation et de Recherche Appliquée	1
Centre de Formation Pratique Forestier de N'Tabacoro	1
Compagnie Malienne du Développement des Textiles (CMDT)	2
TRANS RAIL-SA	3
Compagnie Malienne de Navigation (COMANAV)	1
Caisse d'Epargne et de Crédit JEMENI	1
Fonds d'Appui à la Formation Professionnelle et à l'Apprentissage (FAFPA)	1
Office de Radiodiffusion Télévision du Mali (ORTM)	1
Société Africaine des Transports(SAT)	1
Usine Malienne de Produits Pharmaceutiques	1
Banque de l'Habitat du Mali (BHM SA)	1
Chambre de Commerce et d'Industrie du Mali	1
ADMINISTRATIONS ETRANGERES	2
AUTRES ADMINISTRATIONS	10
TOTAL	224