

# 2009

# Rapport d'activités

**BURKINA FASO**



Unité – Progrès – Justice

## Le Médiateur du Faso

 **LE MEDIATEUR DU FASO, 15 ANS APRES : BILAN ET PERSPECTIVES**   
**Mercredi 09 décembre 2009**  
**Salle d'audience du Conseil Constitutionnel**  
**Le Médiateur du Faso, un Recours pour le Citoyen, un Conseil pour l'Administré.**



LE CERCLE DE LA RECONCILIATION

109, Avenue du Médiateur du Faso  
Ouagadougou – Burkina Faso  
<http://www.mediateur.gov.bf>  
[mediateur.faso@mediateur.gov.bf](mailto:mediateur.faso@mediateur.gov.bf)



**BURKINA FASO**



**Unité – Progrès – Justice**

# **Le Médiateur du Faso**

## **Rapport d'activités**

# **2009**



**LE CERCLE DE LA RECONCILIATION**

**109, Avenue du Médiateur du Faso  
Ouagadougou – Burkina Faso  
<http://www.mediateur.gov.bf>  
[mediateur.faso@mediateur.gov.bf](mailto:mediateur.faso@mediateur.gov.bf)**



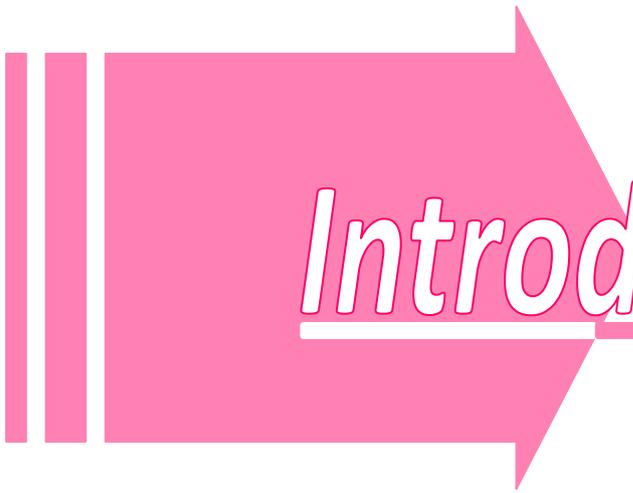


**Madame Amina OUEDRAOGO**  
Commandeur de l'Ordre National  
Médiateur du Faso

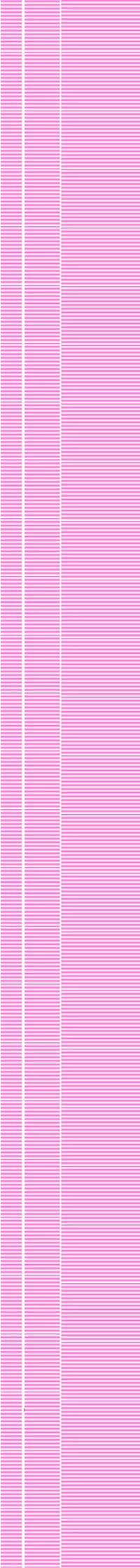


<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>9</b>
<b>PREMIERE PARTIE : LE MEDIATEUR DU FASO, QUINZE APRES : BILAN ET PERSPECTIVES .....</b>	<b>13</b>
1. <i>Quel bilan établir de la prise en charge des missions .....</i>	<i>17</i>
2. <i>Avec quelles ressources?.....</i>	<i>22</i>
3. <i>L'évolution des méthodes et outils de travail du Médiateur du Faso.....</i>	<i>23</i>
4. <i>Le Médiateur du Faso au plan international .....</i>	<i>24</i>
5. <i>Quelles perspectives pour le Médiateur du Faso .....</i>	<i>24</i>
6. <i>En guise de conclusion .....</i>	<i>24</i>
<b>DEUXIEME PARTIE : LA RETROSPECTIVE DES GRANDS EVENEMENTS DANS LA VIE DE L'INSTITUTION AU COURS DE L'ANNEE 2009 .....</b>	<b>27</b>
1. <i>Remise du rapport 2008 au chef de l'Etat .....</i>	<i>29</i>
2. <i>Installation du Délégué Régional du Sourou/Nayala .....</i>	<i>31</i>
3. <i>Audiences foraines effectuées en 2009 .....</i>	<i>31</i>
4. <i>Rencontres institutionnelles .....</i>	<i>32</i>
5. <i>Colloque sur les mécanismes de médiation pour la promotion et la défense des droits de l'enfant .....</i>	<i>36</i>
6. <i>Quinzième anniversaire de l'Institution .....</i>	<i>38</i>
7. <i>Ressources de l'institution .....</i>	<i>38</i>
8. <i>Renforcement des capacités de l'institution.....</i>	<i>40</i>
<b>TROISIEME PARTIE : LE TRAITEMENT DES DOSSIERS DE RECLAMATION .....</b>	<b>43</b>
1. <i>Présentation générale au 31 décembre 2009.....</i>	<i>45</i>
2. <i>Etat de traitement des dossiers au 31 décembre 2009 .....</i>	<i>46</i>
3. <i>Nature des plaintes des usagers .....</i>	<i>48</i>
4. <i>Organismes mis en cause en 2009.....</i>	<i>49</i>
5. <i>Réaction des administrations aux recommandations .....</i>	<i>50</i>
6. <i>Origine géographique des réclamations reçues en 2009 .....</i>	<i>51</i>
7. <i>Information du public et conseils aux réclamants .....</i>	<i>51</i>
8. <i>Présentation des cas significatifs .....</i>	<i>52</i>
<b>QUATRIEME PARTIE : LES RELATIONS EXTERIEURES DE L'INSTITUTION.....</b>	<b>71</b>
1. <i>Participation du Médiateur du Faso aux instances des associations de Médiateurs et Ombudsmans.....</i>	<i>73</i>
2. <i>Autres missions effectuées à l'étranger par le Médiateur du Faso et ses collaborateurs .....</i>	<i>75</i>
3. <i>Accueil des partenaires étrangers .....</i>	<i>76</i>
4. <i>L'Institution en image .....</i>	<i>76</i>

<b>CINQUIEME PARTIE : LES REFLEXIONS ET RECOMMANDATIONS DU MEDiateUR DU FASO .....</b>	<b>81</b>
1. <i>Le problème de l'archivage dans l'administration publique .....</i>	83
2. <i>Le problème de l'accès à l'information dans les administrations publiques.....</i>	85
3. <i>A propos des conditions de détention dans les lieux d'enfermement .....</i>	89
<b>ANNEXES.....</b>	<b>91</b>



# *Introduction*





Douzième du genre depuis la création de l'Institution, quatrième de l'actuel Médiateur du Faso, le rapport d'activités de l'année 2009 reste dans la logique des innovations introduites depuis l'édition de 2006. Au-delà de l'exigence légale de présenter chaque année un rapport d'activités aux plus hautes autorités de l'Etat (Cf. article 25 de la loi organique l'instituant), le Médiateur du Faso a aussi pour préoccupation et devoir constant de rendre compte aux citoyens, donc aux réclamants réels et potentiels, de la manière dont il s'est acquitté de sa mission au cours de l'année écoulée.

De ce point de vue, le rapport d'activités de 2009 conserve les grandes articulations des trois précédentes éditions à savoir, notamment, les points suivants qui font l'objet, respectivement, des deuxième, troisième, quatrième et cinquième parties du rapport.

- La rétrospective des grands événements dans la vie de l'institution en 2009, allant de la remise du rapport 2008 au Chef de l'Etat à des activités de renforcement des capacités en passant, entre autres, par les rencontres institutionnelles et la célébration du quinzième anniversaire de l'institution ;
- L'état de traitement des dossiers de réclamation au 31 décembre de l'année qui fait ressortir un total de 936 dossiers de réclamation traités contre 878 en 2008 ;
- Les relations extérieures de l'Institution marquées, d'une part, par des missions effectuées à l'étranger (participation aux rencontres statutaires des associations de médiateurs et d'Ombudsmans, participation à des colloques et sessions de formation) et, d'autre part, par l'accueil de partenaires étrangers ;
- Les réflexions et recommandations du Médiateur du Faso à l'attention des pouvoirs publics et consacrées, aux problèmes de l'archivage dans les administrations publiques, de l'accès à l'information dans les services publics et des conditions de détention dans les lieux d'enfermement.

Mais, parce qu'il concerne l'année au cours de laquelle l'institution a totalisé ses quinze années d'existence, le présent rapport fait une place spéciale à cet événement célébré dans la sobriété et dans une ambiance de réflexion. C'est l'objet de la première partie du document qui, au-delà du bilan de quinze années d'activités, trace aussi quelques éléments de perspectives pour le renforcement de la légitimité et de l'efficacité du Médiateur du Faso.

Au total, on peut donc dire que l'année 2009 a été, pour l'institution, particulièrement riche en activités tant au plan interne que dans ses relations avec ses partenaires externes. Une année où, tout comme au cours des précédentes, l'institution s'est efforcée d'obtenir les meilleurs résultats grâce à une utilisation judicieuse des ressources mises à sa disposition.



# 1<sup>ère</sup> Partie

## **Le Médiateur du Faso, quinze ans après : bilan et perspectives**

**1**

*Quel bilan établir de la prise en charge des missions*

**2**

*Avec quelles ressources?*

**3**

*L'évolution des méthodes et outils de travail du Médiateur du Faso*

**4**

*Le Médiateur du Faso au plan international*

**5**

*Quelles perspectives pour le Médiateur du Faso*

**6**

*En guise de conclusion*



Le phénomène de la médiation est intimement lié à l'histoire de l'humanité. En effet, si nous allons de l'idée qu'un médiateur est, comme nous l'enseigne le dictionnaire de la langue française, «une personne qui s'entremet entre deux parties, en vue de favoriser un accord ou faciliter la résolution d'un différend», il semble évident d'affirmer que la médiation existe dès l'instant où se constitue une communauté humaine organisée. De ce point de vue, on peut dire que le phénomène de médiation n'est pas étranger dans nos sociétés traditionnelles.

Mais l'apparition du médiateur dans l'administration moderne date seulement de deux cents (200) ans. Au commencement, en effet, c'était un haut fonctionnaire à la cour du roi de Suède qui avait pour rôle de recevoir les plaintes des citoyens contre les agissements des fonctionnaires. C'est en 1809, à la faveur d'une révision constitutionnelle, que le parlement suédois, dans le souci de réduire les pouvoirs du roi, a décidé de s'approprier l'institution en lui donnant la dénomination d'Ombudsman (qui signifie porte parole des griefs ou homme des doléances).

Ce n'est qu'à partir de 1919 que l'institution franchira les frontières de la Suède pour s'étendre à d'autres pays : d'abord aux pays scandinaves, ensuite à l'Amérique du Nord et à l'Océanie (Nouvelle Zélande) presque simultanément, l'Europe seulement à partir du milieu des années 1960 et, enfin à l'Afrique où la Tanzanie a été le premier pays à instituer l'Ombudsman (1968).

Au Burkina Faso, l'institution qui porte le nom de Médiateur du Faso est relativement récente. C'est par la loi organique n° 22/94/ADP du 17 mai 1994 qu'elle a été instituée. Sa création avait été perçue comme une nécessité par la première Conférence annuelle de l'administration publique (CAAP) tenue à Ouagadougou du 27 au 30 septembre 1993. Dans l'exposé de motifs du projet de loi adopté par le Conseil des ministres en sa séance du 2 février 1994, on peut lire ceci :

«Dans le contexte de l'Etat de droit, la protection des citoyens contre les fautes, les négligences et les abus divers de la part des structures administratives, doit faire l'objet d'un intérêt constant, en vue de garantir à chaque burkinabè, un traitement respectable.

Le Médiateur du Faso qui est un organe très proche des citoyens, et adapté à leurs préoccupations, œuvrera à promouvoir ou à provoquer les changements qualitatifs nécessaires à la bonne marche d'une administration de développement».

La loi ainsi adoptée le 17 mai 1994 confère au Médiateur du Faso principalement deux séries d'attributions à savoir :

- *recevoir et instruire* les réclamations provenant des personnes physiques et morales (article 11) ;
- *participer, à la demande du Président du Faso ou du gouvernement, à toute action* tendant à l'amélioration des services publics ou à toute activité de conciliation entre l'administration publique et les forces sociales et professionnelles (article 12).

En conséquence logique de ces deux (2) attributions principales, la loi permet au Médiateur du Faso de :

- faire des propositions de modifications des textes législatifs, réglementaires et administratifs dans l'intérêt général (article 24) ;
- de demander que des poursuites disciplinaires ou pénales soient engagées contre un agent dont la faute aurait été révélée à l'occasion de ses interventions (article 20).

Le premier médiateur, le Général Tiémoko Marc GARANGO, a été nommé par décret n° 94-494/PRES du 29 décembre 1994. Dès sa prise de fonction, il a œuvré à asseoir les bases de l'institution qui a débuté ses activités le 17 mai 1996 et à l'ancrer dans le paysage institutionnel de notre pays. Depuis, deux autres médiateurs lui ont succédé (M. Jean Baptiste KAFANDO et Mme Amina Moussou OUEDRAOGO) et chacun, pendant la durée de son mandat, a travaillé, grâce à une bonne stratégie d'information et de communication, à consolider et à développer ce que son prédécesseur avait bâti, avec la préoccupation constante de renforcer la légitimité de la jeune institution afin que celle-ci puisse prendre en charge les missions qui lui étaient dévolues.

Quinze (15) années après, quel bilan peut-on établir de la prise en charge par l'institution, de ces missions qui lui sont conférées par la loi du 17 mai 1994 ? Avec quelles ressources quels outils et méthodes ? Et pour quels résultats ?

Telles sont les questions auxquelles nous allons tenter de répondre à travers cette rétrospective avant de terminer par quelques observations en guise de conclusion, après



quelques éléments de perspectives.

**Cérémonie d'ouverture du 15ème anniversaire du Médiateur du Faso ; de gauche à droite : monsieur Frédéric BOVESSE Médiateur de la Région Wallonne de Belgique, madame Amina OUEDRAOGO Médiateur du Faso, monsieur Zachael KI Secrétaire Général et madame Mafarma SANOGO Directeur de Cabinet**

## 1. Bref bilan de la prise en charge des missions

Pour répondre à cette question, il nous faut considérer les principaux volets des attributions du Médiateur du Faso, telles que rappelées plus haut, à savoir :

- le traitement des réclamations des citoyens ;
- la participation aux actions d'amélioration des services publics ou de conciliation ;
- les propositions de réformes.

**S'agissant du premier point**, ce sont, au total, trois mille six cent quatre vingt-dix-huit (3698) réclamations (au 25 novembre 2009) qui ont été traitées par les différents départements et délégations du Médiateur du Faso durant ces quinze années. Soit une moyenne annuelle de 246,53 dossiers de réclamation.

Mais au-delà de cette moyenne, il y a lieu de faire observer que le nombre de personnes impliquées dans les litiges soumis au Médiateur s'évaluent en plusieurs milliers car une seule réclamation peut être introduite par plusieurs personnes. De plus, il nous faut signaler que le nombre des réclamations, depuis ces cinq dernières années, a connu un accroissement notable passant de 129 en 2005 à 529 en 2009, avec une pointe de 585 en 2008. De fait, d'un total cumulé de 1764, les dossiers enregistrés au cours de ces quatre dernières années représentent près de la moitié (47,70 %) de l'ensemble des réclamations dont l'institution a été saisie durant ses quinze années de fonctionnement, ainsi que l'illustre le tableau ci-dessous :

	1994-1997 (*)	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004 - 2005 (*)	2006	2007	2008	2009
<b>Dossiers reçus</b>	510	353	141	153	166	147	192	279	277	373	585	529
<b>Report de l'année antérieure</b>	-	244	242	312	291	316	256	193	207	280	293	406
<b>Total de dossiers traités</b>	510	597	383	465	457	463	448	472	484	653	878	935
<b>Dossiers clos</b>	266	355	71	174	141	207	255	265	204	360	472	590

(\*) un même rapport d'activités a regroupé les années 1994 à 1997 et 2004 - 2005.

Quant au total cumulé des dossiers clos de 1996 à 2009, il était de 3360, soit, en moyenne, 224 dossiers clos par an. Ce qui représente 90,85 % des dossiers reçus durant les quinze années de fonctionnement de l'institution. Une analyse plus approfondie permet d'établir que sur ce total global, 630 dossiers ont été clos en médiation réussie (soit une moyenne annuelle de 42), contre 78 clos en médiation non réussie sur la même période (soit 5,26 par an en moyenne). Les autres dossiers (2652) ayant été clos pour d'autres motifs ; ainsi :

- 1238 dossiers ont été clos parce que non fondés (sans ou avec intervention) ;
- 160 pour cause d'abandon ou de désistement ;
- 317 pour incompétence du Médiateur du Faso ;
- 223 pour cause d'irrecevabilité (absence de recours administratif préalable) ;
- 699 pour autres motifs.

Le tableau ci-après permet d'avoir une idée précise des dossiers clos par motif de clôture.

	1994 - 1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004 - 2005	2006	2007	2008	2009
<b>Médiations réussies</b>	43	24	06	27	15	27	49	66	35	93	104	141
<b>Médiations non réussie</b>	10	01	02	00	00	01	03	06	05	12	18	21
<b>Non justifiée sans intervention</b>	55	16	13	53	48	77	80	41	44	45	139	122
<b>Non justifiée après intervention</b>	53	05	17	05	18	26	35	50	34	102	78	82
<b>Dossiers Irrecevables</b>	32	00	00	00	00	00	75	87	14	00	15	00
<b>Incompétence</b>	45	19	12	26	20	33	00	00	21	34	41	66
<b>Désistement/ abandon</b>	00	10	04	07	08	16	13	15	06	20	20	41
<b>Autres motifs</b>	00	280	17	56	32	27	00	00	59	54	57	117

Parallèlement, ce sont environ quarante-cinq mille (45000) personnes (en moyenne 3000 par an) qui ont eu recours à l'institution pour des demandes d'informations ou de conseils. Dans ces cas, les services du Médiateurs les ont orientées vers les services compétents toutes les fois où leur problème ne relevait pas des compétences de l'institution.

**Quant à la participation aux actions d'amélioration des services publics** ou de conciliation, l'institution a eu à connaître de certaines crises d'envergure. La principale action étant l'intervention de l'institution dans la crise universitaire de l'année 2000.

L'intervention la plus récente, toujours en cours de traitement est la conciliation demandée par le gouvernement dans un litige opposant la CNSS à certains de ses agents.

Au total, on peut dire qu'en raison des conditions d'intervention du Médiateur dans ce type de situation, les actions de l'institution sont plutôt limitées en ce qui concerne les actions de conciliation dans des conflits collectifs.

Par contre, pour ce qui est de la participation à l'amélioration des services publics, les interventions, bien que souvent discrètes ont été plus nombreuses (problème des délestages de la SONABEL, manque d'oxygène au service des urgences de l'Hôpital Yalgado, etc.).

Dans le même souci d'amélioration des services publics, le Médiateur du Faso avait initié, en 2004, une série de grandes conférences sur des thèmes divers liés aux préoccupations du moment et qui restent encore pleinement d'actualité. Il s'agissait pour l'institution d'apporter sa contribution aux débats menés au plan national sur les grands sujets de société. Les thèmes suivants ont ainsi fait l'objet de communications :

1. Le respect et la protection du patrimoine national
2. Le respect et la protection des richesses naturelles
3. Le respect et la protection des richesses économiques
4. Le respect et la protection des biens publics
5. La justice sociale
6. Le burkinabè et le civisme
7. Les religions
8. Les traditions
9. Le respect et la protection du patrimoine historique et culturel
10. Le respect et la protection des langues nationales
11. Les enjeux de la lutte contre la corruption
12. Le respect et la protection des ressources humaines

Le 11 novembre 2004, en guise de conclusion à cette série de conférences qui, du reste, avait été bien accueillie par le public, un séminaire bilan a réuni autour du Médiateur du Faso, les conférenciers et un groupe représentatif du public. A l'issue de ses travaux, le séminaire a adopté une série de recommandations à l'intention tant des autorités gouvernementales, des organisations de la société civile que des citoyens ordinaires. Le séminaire bilan recommandait, entre autres :

- l'élaboration d'une politique et d'un cadre juridique tendant à une meilleure sécurisation foncière, notamment en zone rurale ;
- l'élaboration et la mise en œuvre d'une politique d'alphabétisation intensive et de formation au profit de toutes les couches sociales ;
- la confection d'un livre blanc sur la diaspora et l'élaboration d'une politique efficace sur les questions de migration ;

- l'engagement effectif d'une lutte permanente et quotidienne contre la corruption et le laxisme qui devrait se traduire par la prise de sanctions énergiques contre les actes notoires et faits avérés de corruption.
- l'adoption de dispositions juridiques autorisant les corps de contrôle et de lutte contre la corruption à engager les poursuites devant les tribunaux contre les auteurs d'actes de corruption et de malversations ainsi que la prise de mesures permettant la spécialisation de magistrats dans la lutte contre la corruption et la délinquance financière ;
- au gouvernement, de mettre l'accent sur l'éducation civique et d'élaborer un support éducatif largement discuté et aux organisations de la société civile d'ajouter à leurs agendas la lutte contre l'incivisme et d'allier à la nécessaire dénonciation de la corruption la promotion du comportement citoyen et des valeurs de responsabilité ou imputabilité personnelle ;
- le renforcement et une meilleure organisation du soutien de l'Etat aux médias, le réexamen permanent des formes efficaces d'utilisation du soutien financier de l'Etat ainsi que la diversification des actions de soutien de l'Etat aux entreprises de presse notamment par l'appui à la formation ;
- Aux autorités gouvernementales de maintenir le caractère laïc de l'Etat burkinabè tel que prévu dans la constitution et la position de neutralité adoptée jusque là vis-à-vis des religions existantes, ensuite, aux communautés religieuses de promouvoir le dialogue permanent interconfessionnel afin de prévenir les risques de développement de toutes sortes de dérives et, enfin, aux citoyens de respecter les différences de croyance et d'accepter la cohabitation entre personnes de religions différentes ;
- d'une part, aux gouvernants de s'intéresser davantage à la promotion des langues nationales et de considérer la tradition comme faisant partie des leviers du développement et, d'autre part, aux intellectuels de procéder à des études pour mettre en évidence les éléments positifs de nos traditions et de notre patrimoine culturel à partir desquels la modernité pourrait s'appuyer afin de donner de meilleurs résultats ;
- à propos, du Genre, aux autorités gouvernementales d'œuvrer pour que la femme occupe la place qui lui revienne en identifiant les domaines où il y a un retard à combler et d'agir en faveur d'une implication accrue de la femme dans les centres de pouvoir et les espaces de décision, aux femmes, de s'engager davantage dans la vie sociopolitique nationale, d'être elles-mêmes le moteur de leur émancipation.

Le Médiateur du Faso se réjouit, évidemment de constater que bon nombre de ses points de préoccupation exposés lors de ce séminaire bilan, ont fait l'objet de décisions encourageantes de la part des pouvoirs publics. Il en est ainsi, entre autres, de :

- l'adoption de la loi portant régime foncier rural (loi 034-2009/AN du 16 juin 2009) ;
- la création d'une Autorité supérieure du contrôle d'Etat dotée de la compétence de saisir directement les juridictions répressives de tous cas de corruption ou de malversation constatés lors de ses missions de contrôle ;

- la reconnaissance du droit de vote des burkinabè de l'Etranger ;
- des actions d'éducation civique entreprises, notamment par le ministère chargé de la promotion des droits humains ;
- l'adoption d'une politique nationale Genre et de la loi instituant un quota de 30 % de femmes sur les listes électorales ;
- etc.

**Concernant, enfin, les propositions de réformes**, l'institution compte à son actif plusieurs propositions dont certaines ont effectivement abouti à des lois qui permettent aujourd'hui de pallier des situations dramatiques connues par de nombreux citoyens auparavant. Il en est ainsi de la réouverture de l'opération de réhabilitation des agents irrégulièrement sanctionnés et de la loi relative à la coordination entre la CNSS et la CARFO (Cf. loi n° 33/98/AN du 18 mai 1998).

Des réflexions, tout aussi importantes, ont été portées à l'attention du gouvernement, en particulier dans les rapports d'activités de 2006 et de 2007, et dont certaines pourraient conduire à des réformes législatives. Il en est ainsi, entre autres, des réflexions sur :

- certains problèmes rencontrés dans la gestion des ressources humaines publiques et qui, le plus souvent sont liés à la gestion des stages de formation, au non respect des procédures en matière disciplinaire, aux retards mis dans la prise de certains actes de gestion et de leur notification aux intéressés, ainsi qu'aux droits pécuniaires des agents ;
- l'emploi d'agents à statut précaire par les administrations publiques en violation de la législation en vigueur ;
- notre système de sécurité sociale pour lequel le médiateur recommandait une réflexion approfondie et un dialogue entre les partenaires sociaux en vue d'adapter le régime en vigueur aux évolutions actuelles ;
- la nécessité pour l'administration de répondre à toutes correspondances et/ou sollicitations qui lui sont adressées par les citoyens ;
- le problème de l'inexécution par certaines administrations des décisions de justice devenues définitives, lorsqu'elles sont condamnées ;
- les conflits fonciers latents dans certaines communes urbaines et rurales pour lesquels le Médiateur du Faso a attiré l'attention des pouvoirs publics sur la nécessité d'une vigilance accrue afin d'éviter la répétition de ce type de situations préjudiciables à la paix sociale.

## 2. L'évolution des ressources de l'institution au cours des quinze ans

Au commencement de ses activités au 1<sup>er</sup> janvier 1996, le Médiateur du Faso comptait cinquante agents ; l'institution dispose aujourd'hui de quatre vingt six (86) agents dont trente (30) dans les dix délégations provinciales que compte l'institution, en raison de trois collaborateurs (le délégué, la secrétaire et le gardien).

Quant au budget alloué à l'institution, il a connu plusieurs variations au fil des années. En effet, en dehors du premier budget d'installation de 739.903.701 FCFA alloué en 1995, les dotations budgétaires ont été les suivantes :

Année	Budget
1996	328 755 000
1997	401 200 802
1998	322 638 000
1999	377 764 000
2000	403 975 000
2001	418 401 000
2002	406 988 000
2003	389 408 000
2004	401 169 000
2005	418 648 000
2006	415 394 000
2007	408 063 400
2008	443 959 000
2009	413 329 000

Depuis l'année 2006, le budget de l'institution subit régulièrement des régulations. Celles-ci ont été de :

- 101.000.000 FCFA en 2006 (soit près de 25 % de la dotation totale de l'année) ;
- 80.000.000 FCFA en 2007 ;
- 45.000.000 FCFA en 2009.

A cette dotation budgétaire, il faut ajouter des appuis ponctuels accordés par certains partenaires depuis 1996. Il s'agit, notamment, du Danemark, de la République de Chine (Taïwan), de l'Agence intergouvernementale de la Francophonie (AIF), de l'Agence suédoise pour le développement international (ASDI), du Fonds des Nations unies pour l'enfance (UNICEF), de l'Organisation Internationale de la Francophonie (OIF), de Plan Burkina, du Fonds des Nations unies en matière de population (FNUAP) et du Médiateur de la région wallonne de Belgique.

Sur le plan des équipements, l'institution dispose d'un parc automobile plutôt vétuste (sur les 14 véhicules automobiles que compte le parc, 9 sont largement amortis).

Le parc informatique, en revanche, a connu un renouvellement récent grâce à la coopération taïwanaise qui a permis d'améliorer sensiblement les méthodes de travail au niveau du siège où tous les services fonctionnent pratiquement en réseau avec une gestion informatisée des dossiers de réclamation par un nouveau logiciel appelé « Gestion des Réclamations et des Fardes » (GREF) gracieusement offert par le Médiateur de la région wallonne de Belgique.

Dans la même lancée, les ordinateurs des délégations dont la plupart, depuis plusieurs années déjà étaient hors d'usage, ont été renouvelés à la fin de l'année 2009. Depuis cette date, ces structures déconcentrées du Médiateur du Faso disposent du logiciel de gestion des réclamations utilisé au siège depuis la fin de l'année 2006.

### ***3. L'évolution des méthodes et outils de travail du Médiateur du Faso***

Depuis le début officiel de ses activités (1996), le Médiateur du Faso a eu pour souci constant d'améliorer en permanence ses méthodes et outils de travail pour plus d'efficacité de son action au profit des citoyens. C'est ainsi que dès le début de son fonctionnement, l'institution a placé l'information et la sensibilisation de ses partenaires au cœur de sa stratégie d'intervention tout en assurant, concomitamment, le renforcement de ses capacités internes tant au plan de ses ressources humaines que de son dispositif technologique et procédural.

C'est dans ce cadre qu'il faut placer les campagnes d'information et de sensibilisation entreprises en direction du grand public, successivement en 1997-1998, en 2002 et en 2006-2007. Toutes ces actions de communication ont permis d'améliorer la visibilité et la crédibilité de l'institution auprès de ses principaux partenaires.

Participe également de cet effort d'amélioration continue, la réalisation, en 2006, d'un audit organisationnel en vue de faire une évaluation complète des capacités actuelles de l'institution à identifier les défis et à les relever. Cet audit a en effet permis d'identifier les forces et faiblesses de l'institution et, par voie de conséquence, de dégager les voies et moyens pour renforcer les acquis et corriger les insuffisances.

C'est justement pour répondre au besoin de renforcement et de correction des insuffisances identifiées par l'audit, que dès fin 2006, l'institution s'est dotée d'un plan de développement 2007-2011, bâti autour de quatre axes stratégiques, à savoir : (i) créer un environnement favorable au déploiement des activités du Médiateur du Faso, (ii) assurer au Médiateur du Faso une efficacité interne, (iii) renforcer les capacités du Médiateur du Faso et, (iv) promouvoir les droits humains et le genre. Depuis lors, ce plan de développement constitue l'un des principaux référentiels des interventions du Médiateur du Faso, à partir duquel l'institution a fait le choix, depuis fin 2006, de se doter chaque année d'un programme d'activités.

De même, dans le souci d'impliquer le plus possible ses collaborateurs dans la prise des décisions importantes concernant la vie de l'institution, le Médiateur du Faso a initié en 2006 des rencontres périodiques qui, par la suite, ont été institutionnalisées. Il s'agit, en premier lieu, de la Conférence annuelle qui, conçue sur le modèle des Conseils d'administration ministérielles, se tient une fois par an à l'effet de statuer sur le rapport d'activités de l'année écoulée et le programme d'activités de l'année à venir. Il s'agit, en second lieu des rencontres des correspondants de l'institution dans les administrations publiques qui, elle, se tient deux fois par an à l'effet d'échanger avec eux sur les problèmes de suivi des réclamations auprès des administrations mises en cause.

Sur le plan des outils de travail, le Médiateur du Faso est certainement parmi les organismes publics qui, dès le début de leur existence, ont placé l'utilisation de l'outil informatique au rang de leurs priorités. C'est ainsi que dès le début de son fonctionnement, il avait déjà mis en place un dispositif efficace de gestion informatisée des réclamations ; lequel sera modernisé en 2007 avec, d'une part, la dotation, grâce à une aide de la coopération taïwanaise, des instructeurs de dossiers du siège en matériel informatique moderne fonctionnant en réseau et, d'autre part, l'acquisition du logiciel GREF, grâce à l'aide de partenaires bilatéraux (Médiateur de la Région wallonne de Belgique).

#### ***4. Le Médiateur du Faso au plan international***

L'institution est membre de plusieurs organisations internationales regroupant des ombudsmans et médiateurs : Institut International de l'Ombudsman (IIO), Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF), Association des Ombudsmans et Médiateurs africains (AOMA), Association des Médiateurs des Pays membres de l'Union économique et monétaire ouest africaine (AMP-UEMOA) dont le secrétariat permanent est à Ouagadougou).

Au plan bilatéral, le Médiateur du Faso entretient des relations étroites avec plusieurs homologues européens et africains. Il met son expertise au service des bureaux de médiation de la sous-région ainsi que de l'AOMF.

#### ***5. Quelles perspectives pour le Médiateur du Faso ?***

En termes de perspectives, et dans le but d'accroître ses performances et d'être plus proche des citoyens, l'institution a engagé un certain nombre d'actions dont :

- la relecture de ses principaux textes ;
- la réorganisation de ses structures déconcentrées en relation avec les moyens dont elle dispose ;

- le renforcement des capacités de ses collaborateurs en vue d'un professionnalisme toujours plus accru ;
- l'amélioration de ses méthodes et procédures de travail avec, notamment, l'institutionnalisation des audiences foraines et des rencontres de travail avec les administrations mises en cause par les réclamations ;
- etc.

## **6. En guise de conclusion**

Il faut d'emblée faire observer que l'efficacité des interventions du Médiateur dépend essentiellement de la qualité de ses relations avec les administrations. Sur ce plan, on note une sensible amélioration, même si certaines administrations ont encore du mal à accepter l'idée que le médiateur puisse intervenir pour leur demander de corriger des dysfonctionnements.

Ensuite, à l'instar des autres organes de veille, les interventions du médiateur doivent être perçues par les administrations comme une sorte de baromètre leur permettant de mesurer l'image qu'elles projettent sur leurs usagers.

Enfin, le Médiateur n'ayant pas un pouvoir de décision, l'acceptation de ses recommandations par les administrations mises en cause dépend principalement de la force de son argumentation. Ce qui requiert un professionnalisme accru de la part de ses collaborateurs.

Plus que toutes autres exigences, le professionnalisme de ses collaborateurs est l'un des défis majeurs que le Médiateur du Faso doit relever. Car être en mesure de faire des recommandations dont la pertinence ne fait aucun doute dans l'esprit des destinataires, suppose que les femmes et les hommes qui animent l'institution ont une très bonne connaissance des règles et procédures en cours dans l'administration au point d'être en mesure d'en détecter les insuffisances et d'en proposer l'amélioration par des mesures adaptées. Cela passe assurément par des programmes de renforcement des capacités de l'institution à travers, notamment, la formation et l'information de ses ressources humaines. Le Médiateur du Faso a conscience que les administrations ne suivront pas ses recommandations uniquement parce qu'elles émaneraient d'une institution de médiation, mais aussi et surtout parce qu'il a réussi, par la force de l'argument et de sa connaissance de l'environnement administratif à convaincre du bien fondé des mesures qu'il recommande.

Pour terminer nos propos, faisons nôtres les conclusions du Médiateur du Faso dans sa communication livrée à la première rencontre des Médiateurs de l'espace UEMOA, tenue les 11 et 12 février 2008 à Ouagadougou. A cette occasion, il déclarait notamment :

*« [...] nous devons gagner le pari de l'humilité. Le Médiateur est une force morale certes, mais la reconnaissance de cette force et de sa légitimité par les responsables des administrations mises en cause reste largement tributaire de la façon dont nous formulons nos recommandations. Nous n'avons absolument rien à gagner à ce que nos interlocuteurs, responsables de structures administratives ou investies de missions de service publics,*

*perçoivent dans nos propos et attitudes, les traits d'un donneur de leçons, cabré sur ses certitudes bâties, le plus souvent, sur des a priori et peu enclin à les écouter. Nous savons tous, par expérience, qu'une très bonne idée peut être vouée à un échec retentissant, parce qu'on n'aura pas su trouver la meilleure méthode et les mots justes pour la faire partager.*

*Il nous paraît fondamental, [ensuite], de tenir le pari de l'exemplarité ; car nous ne pouvons amener les administrations à suivre nos recommandations si elles croient déceler dans nos institutions les tares que nous leur reprochons».*



***Les invités présents à la cérémonie d'ouverture du 15<sup>ème</sup> anniversaire de l'Institution du Médiateur du Faso***

## 2<sup>ème</sup> Partie

# Restrospective des grands évènements dans la vie de l'Institution au cours de l'année 2009

1

*Remise du rapport d'activités 2008*

2

*Installation du Délégué régional du Sourou-Nayala*

3

*Audiences foraines effectuées en 2009*

4

*Rencontres institutionnelles*

5

*Colloque sur les mécanismes de médiation pour la promotion et la défense des droits de l'enfant*

6

*Quinzième anniversaire de l'Institution*

7

*Ressources de l'institution*

8

*Renforcement des capacités de l'institution*



Durant l'année 2009, en plus des rencontres institutionnelles, des événements d'envergure nationale et sous régionale ont marqué la vie de l'institution.

Les points ci-après témoignent de cette situation et des moyens dont dispose le Médiateur du Faso.

### **1. Remise du rapport 2008 au chef de l'Etat**



***Madame Amina OUEDRAOGO, Médiateur du Faso, remettant le rapport d'activités 2008 à Son Excellence Monsieur Blaise COMPAORE, Président du Faso, Chef de l'Etat***



***Echanges avec le Chef de l'Etat, le Premier Ministre (2<sup>ème</sup> à partir de la droite)  
et le Président de l'Assemblée Nationale***

Le texte de loi qui crée le Médiateur du Faso prescrit l'élaboration d'un rapport d'activités annuel, transmis au Président du Faso, au Chef du Gouvernement, au Président de l'Assemblée nationale et au Président du Conseil Constitutionnel.

C'est en respect de cette disposition que le rapport d'activités 2008 a été remis aux autorités le mardi 15 décembre 2009 au Palais de la Présidence du Faso.

La cérémonie, dénuée de formalisme depuis l'année précédente, reste un moment d'échanges directs entre le Médiateur du Faso et le « **Premier responsable de l'administration publique** » qu'est le Chef de l'Etat.

Les activités de 2008 ont été guidées par la volonté d'améliorer l'accessibilité des services du Médiateur par les citoyens, et la réduction des délais d'instruction des dossiers de réclamation.

## 2. Installation du Délégué régional du Sourou-Nayala

La délégation du Sourou-Nayala a connu un fonctionnement au ralenti durant l'année 2008 à la suite de l'indisponibilité du titulaire de la fonction. Un nouveau délégué, monsieur Lancina ZAN, enseignant à la retraite, a été installé officiellement par madame le médiateur du Faso le 27 janvier 2009, pour redonner du dynamisme à cette délégation et surtout maintenir le niveau d'accessibilité de ses services par les habitants de la vaste région de la Boucle du Mouhoun qui a nécessité la mise en place de deux (2) structures déconcentrées du Médiateur.

## 3. Audiences foraines effectuées en 2009

Au cours de l'année 2009, le Médiateur du Faso, à travers ses délégations dans les régions, a tenu des audiences foraines.

Le tableau ci-après indique les délégations ayant effectué des sorties pour ces audiences foraines, les dossiers de réclamations enregistrées et les personnes reçues ou sensibilisées.

Délégation régionale	Dossiers enregistrés	Usagers reçus ou informés
De l'Est (Fada N'Gourma)	36	178
Des Hauts-Bassins et des Cascades (Bobo-Dioulasso)	13	150
De la Boucle du Mouhoun (Dédougou)	57	368
Du Sud-Ouest (Gaoua)	55	239
Du Centre-Ouest (Koudougou)	10	169
Du Nord (Ouahigouya)	60	75
<b>TOTAUX</b>	<b>231</b>	<b>1176</b>

S'agissant des statistiques des réclamations enregistrées et des personnes reçues ou sensibilisées, des délégués estiment qu'elles auraient pu être plus importantes si les sorties s'étaient effectuées avant la saison pluvieuse et si les autorités administratives locales avaient été plus coopératives dans l'organisation des audiences foraines.

## **4. Rencontres institutionnelles**

Il s'agit de rencontres semestrielles avec les correspondants dans les administrations publiques et de la conférence annuelle que le Médiateur du Faso a institutionnalisée depuis 2006.

### **4.1. Rencontres avec les correspondants dans les administrations publiques**

Instituées depuis 2006 pour une bonne compréhension et une collaboration efficace, les rencontres semestrielles entre le Médiateur du Faso et ses correspondants dans les administrations publiques se sont tenues, au titre de l'année 2009, le 22 mai et le 05 novembre.

#### **La rencontre du 22 mai.**

Elle avait rassemblé 36 correspondants et l'ordre du jour avait comporté une communication sur le transfert de certains actes de gestion des agents publics au niveau des ministères, des informations sur la vie de l'institution et le problème du suivi des dossiers de réclamations dans les ministères.

La particularité de cette rencontre est qu'elle a connu la présence d'un ministre, en l'occurrence celui de la Fonction publique et de la Réforme de l'Etat, Monsieur Soungalo OUATTARA qui a accepté, à la demande de Madame le Médiateur du Faso, de donner une communication sur le transfert de certains actes de gestion des agents publics aux ministères et institutions.

#### **La rencontre du 05 novembre.**

Elle a connu la participation de 28 correspondants sur 42. Cette rencontre s'est focalisée sur les difficultés rencontrées par les correspondants et leurs recommandations au Médiateur du Faso.

C'est d'ailleurs dans le cadre de sa préparation que Madame le Médiateur du Faso avait envoyé des lettres aux correspondants, les invitant à faire part des difficultés rencontrées dans l'accomplissement de leurs tâches et des recommandations à l'institution pour une meilleure efficacité dans l'action. Ces difficultés et recommandations ont fait l'objet des synthèses suivantes :

- **Les difficultés rencontrées.**

Elles ont trait :

- à la trop grande ancienneté des faits ayant généré les litiges ; cela rend difficile la recherche des documents y afférents. Aussi il a été suggéré au Médiateur du Faso de faire une recommandation au Président du Faso pour une meilleure organisation des

archives nationales dans le but d'une bonne collecte et conservation de ces archives et qu'il soit prévu des espaces pour les archives lors de la construction des bâtiments administratifs ;

- au rejet des projets de règlements financiers des litiges par les services du contrôle financier. Ces rejets viennent du fait que les contrôleurs financiers ne comprennent pas souvent les tenants et les aboutissants de ces règlements. Il faut donc les associer aux séances de négociations dans les ministères et les structures autonomes ;
- aux litiges relatifs à des problèmes fonciers. Ces litiges sont réglés par les maires d'arrondissements qui ne tiennent pas compte des avis du correspondant basé à la mairie centrale. En réalité, la constatation est que les maires ne répondent pas aux lettres, c'est le cas notamment du maire de l'arrondissement de Boulmiougou. Quant au maire de Baskuy, quand il répond, c'est pour dire qu'il attend des opportunités de lotissement dans les arrondissements périphériques pour la résolution de ses litiges fonciers. Il est suggéré la tenue régulière de séances de travail réunissant le maire central, les maires d'arrondissements, le correspondant et le Médiateur du Faso.

- **Les recommandations au Médiateur du Faso**

Les correspondants ont suggéré :

- de joindre aux lettres du Médiateur du Faso les photocopies des éléments des dossiers de réclamations ;
- de faire une communication sur le Médiateur du Faso au personnel administratif d'une part, et d'autre part, aux conseillers municipaux aussi bien que ceux du Conseil Economique et social lors d'une de ses sessions ;
- de nommer deux (2) correspondants au moins pour le ministère de l'Economie et des Finances ;
- de mettre à la disposition des correspondants les textes relatifs aux emplois et à la carrière des agents de la Fonction publique. En principe c'est au ministère de la fonction publique et de la Réforme de l'Etat de produire et de dispatcher ces textes. Toutefois le Médiateur du Faso pourra apporter sa contribution ;
- que le Chef du gouvernement interpelle régulièrement les ministres lorsque les dossiers de réclamations ne sont pas traités dans des délais raisonnables

C'est avec un sentiment de satisfaction que Madame le Médiateur du Faso a procédé à la clôture de cette rencontre, en relevant la grande contribution des correspondants à la mission de l'institution et en prenant avec eux des engagements pour renforcer le rôle joué par l'institution dans la consolidation de la gouvernance administrative au Burkina Faso.

## 4.2. Conférence annuelle

Tenue les 7 et 8 décembre 2009 dans la salle de conférences de l'institution, la 4<sup>ème</sup> Conférence annuelle du Médiateur du Faso, comme les trois précédentes, avait quatre points à son ordre du jour :

1. L'audition du rapport moral présenté par le Secrétaire général ;
2. L'examen et l'adoption des rapports d'activités 2009 des différentes structures de l'institution;
3. L'examen et l'adoption des programmes d'activités 2010 ;
4. Les divers

### **1°) L'audition du rapport moral présenté par le Secrétaire général**

Avant de présenter les différents points contenus dans le rapport moral, le Secrétaire général a, en guise d'introduction, rappelé le contexte de cette rencontre annuelle marqué par trois faits majeurs. Il s'agit de la fin du mandat de l'actuel Médiateur du Faso en 2010, du quinzième anniversaire de l'institution et, enfin, des incertitudes sur l'avenir de la conférence qui, a-t-il rappelé, est plus la résultante d'un style personnel de management que le fruit d'une exigence légale ou réglementaire ; il n'est donc pas certain qu'elle survive à la fin du mandat de l'actuel Médiateur du Faso.

Après ce bref rappel du contexte, le Secrétaire général a rappelé les grandes orientations qui avaient été imprimées au programme d'activité 2009 au sortir de la troisième conférence annuelle de l'institution tenue en novembre 2008. Il avait été décidé effectivement de :

- inscrire définitivement la pratique des audiences foraines dans ses méthodes de travail;
- parachever la relecture des textes de l'institution dont les avant-projets sont déjà élaborés et transmis au Cabinet ;
- poursuivre les activités de renforcement des capacités, en particulier des collaborateurs, grâce aux activités de formation programmées dans le cadre du projet suédois ;
- adopter et mettre en œuvre son plan de communication, conformément aux objectifs de notre plan de développement 2007-2011.

C'est donc à la lumière de ces orientations décidées l'année précédente que les différents points du rapport moral de l'année 2009 (fonctionnement des structures, traitement des dossiers de réclamation, renforcement des capacités de l'institution, les relations extérieures et perspectives pour l'année 2010) ont été abordés. Dans l'ensemble, la vie de l'institution, en rapport avec ces différents points, s'est déroulée de façon globalement satisfaisante, nonobstant quelques points d'insatisfaction qui, selon le rapport moral, nécessiteraient des mesures d'amélioration. Il en est ainsi, entre autres :

- de la faible diffusion des procès-verbaux du Conseil de Cabinet au sein des structures ;

- de l'absence de l'esprit de concertation ou même du compte rendu dans certaines structures de l'institution ;
- du retour de certaines pratiques néfastes telles que les multiples retards et les absences non justifiées ;
- des ruptures fréquentes de stocks de fournitures de bureau entravant, notamment, le traitement diligent des dossiers de réclamation.

Au titre des perspectives pour l'année 2010, le rapport moral a notamment préconisé trois axes principaux qui pourraient guider nos actions au cours de l'année 2010, à savoir :

- le parachèvement de certains chantiers entamés depuis déjà trois ans, tels que la relecture des textes régissant l'institution qu'il serait souhaitable de conduire à terme;
- l'évaluation à mi-parcours du plan de développement 2007-2011 afin, éventuellement, d'en recadrer les axes et les objectifs stratégiques pour non seulement prendre en compte les changements intervenus dans l'environnement depuis son adoption, mais aussi en faire effectivement le document de référence pour les programmes d'activités annuels et l'élaboration du budget de l'institution ;
- le renforcement des capacités de l'institution avec, entre autres, l'adoption d'un plan de formation et d'un plan d'équipement, tous deux assortis d'une évaluation financière afin de mieux soutenir nos arguments lors des discussions budgétaires et aussi avec d'autres partenaires qui pourraient être intéressés à appuyer l'institution.

## **2°) L'examen et l'adoption des rapports et programmes d'activités**

Après discussion et adoption du rapport moral présenté par le Secrétaire général, les deuxième et troisième points de l'ordre du jour ont été entamés.

Dans ce cadre, les différentes structures de l'institution ont tour à tour présenté leur rapport d'activités 2009 et leur projet de programme d'activités 2010. Ces présentations ont été suivies de discussions et des amendements ont été faits avant l'adoption finale des deux documents par la Conférence.

## **3°) Les divers**

Ce dernier point de l'ordre du jour a été essentiellement constitué d'informations portées à la connaissance de la Conférence par Madame le Médiateur du Faso. Celle-ci a, en particulier, informé les participants :

- de l'organisation prévue du 14 au 17 décembre 2009, d'un séminaire sur le VIH/SIDA et d'une formation en informatique pour les secrétaires des délégations ;
- de la date la présentation des vœux des collaborateurs au Médiateur du Faso, à savoir le 8 janvier 2010.

La fin des travaux a été marquée par l'adoption de deux importantes résolutions relatives, respectivement, à la réorganisation des régions administratives du Médiateur du Faso et au transfert du siège de la délégation du Centre Ouest de Léo à Koudougou, chef-lieu de la région.

### **5. Colloque sur les mécanismes de médiation pour la promotion et la défense des droits de l'enfant**



***Cérémonie d'ouverture du Colloque national sur les mécanismes de médiation pour la protection et la défense des droits de l'Enfant au Burkina Faso***

La Convention relative aux droits de l'enfant, adoptée par l'Assemblée générale des Nations-Unies le 20 novembre 1989 a eu 20 ans au cours de l'année 2009. Dans la ligne de la synergie réflexive sur les moyens, méthodes, procédures efficaces pour la défense des droits de l'enfant, notamment sur l'opportunité et la pertinence d'établir un mécanisme indépendant de défense des droits de l'enfant dans les pays où il n'en existe pas, le Médiateur du Faso a organisé un colloque national les 23 et 24 juillet 2009 avec la participation des représentants des services, des institutions et des associations de défense ou de promotion des droits de l'Homme, particulièrement ceux des enfants.

Le Médiateur estime qu'il reste des efforts à faire pour parvenir à l'idéal fixé par la CDE, celui de garantir le meilleur intérêt de l'enfant. Le recours à la justice ne résout pas toujours de la meilleure manière les différends, conflits et litiges survenant en matière de mise en œuvre des droits de l'enfant. La voie de la médiation peut être explorée au Burkina Faso comme une alternative de résolution des conflits concernant l'enfant et par delà permettre la réalisation effective de ses droits.

L'environnement de la société burkinabè est favorable à cette initiative ; la médiation est une réalité pratiquée dans divers domaines et par différents acteurs ; son organisation par l'encadrement juridique de sa pratique et l'institutionnalisation d'une structure de médiation spécifique pour la promotion et la défense des droits de l'enfant reste possible.



***Le Médiateur du Faso reçoit le Parlement des Enfants  
et quelques membres de l'Association des Enfants et Jeunes travailleurs du Burkina Faso***

## 6. Quinzième anniversaire de l'Institution

Le Médiateur du Faso a retenu le mercredi 09 décembre 2009 pour organiser une série d'actions qui ont marqué la célébration de ses quinze(15) ans d'existence légale.

Un panel a réuni des responsables administratifs et le personnel du médiateur sur le thème « **quinze ans de médiation institutionnelle, expériences du Burkina et de la région Wallonne de Belgique** ».

Le Médiateur de la Région Wallonne, monsieur Frédéric BOVESSE dont l'institution a le même âge que celle du Burkina a animé conjointement les travaux de ce panel.

L'évolution de l'institution au Burkina et en Wallonie, pays présentant des similitudes notamment dans leur mode d'intervention ; ce qui a justifié le développement de rapports de coopération, matérialisés par l'adoption par le Médiateur du Faso, en 2006, du système de gestion informatisée des réclamations de son homologue belge.

Des activités de communication ont accompagné cette rencontre de bilan, notamment une exposition de photographies rappelant les grandes étapes de ces quinze ans au cours desquels les médiateurs qui se sont succédés ont, chacun, laissé leurs empreintes.

Le premier Médiateur, le Général Tiémoko Marc GARANGO, dans une interview télévisuelle a rappelé les conditions de démarrage des activités de l'institution, son ancrage réussi et surtout l'affirmation de son utilité sociale auprès des citoyens.

L'occasion a été propice pour rappeler les missions du Médiateur du Faso, à travers un film d'information diffusé sur la télévision nationale.

## 7. Ressources de l'institution

Le Médiateur du Faso dispose de moyens humains, matériels et financiers pour mener à bien les missions qui lui ont été confiées. La situation détaillée de ses moyens se présente comme suit :

### 7.1 Les ressources humaines

Le médiateur du Faso a un effectif total de 86 personnes réparties selon les catégories ci-après :

Catégories	Hors catégorie	1 <sup>ère</sup>	2 <sup>ème</sup>	3 <sup>ème</sup>	4 <sup>ème</sup>	5 <sup>ème</sup>	TOTAL
Nombre	1	19	17	24	05	20	86

Ce personnel est regroupé en fonction des postes suivants :

• Médiateur du Faso	: 01	• Standardistes	: 02
• Directeur de cabinet	: 01	• Agents de liaison	: 02
• Secrétaire général	: 01	• Aide documentaliste	: 01
• Chefs de départements	: 04	• Agents polyvalents	: 01
• Chefs de divisions	: 12	• Agents de sécurité	: 07
• Délégués régionaux	: 10	• Gardiens	: 11
• Secrétaires sténodactylographes	: 08	• Jardiniers	: 01
• Secrétaires dactylographes	: 10	• Personnels domestiques	: 04
• Assistants	: 02		

## 7.2 Le budget

Le montant du budget alloué à l'institution au cours de ces deux dernières années était de 443 959 000 FCFA en 2008 et de 413 329 000 FCFA en 2009. Ce budget a connu une réduction de 30 630 000 FCFA. En dépit de cette réduction, il a subi une régulation de 80 000 000 de FCFA au cours du dernier trimestre de l'année. Le constat est que la tendance à la régulation est devenue régulière depuis 2006.

## 7.3 Les ressources matérielles

Ce volet concerne essentiellement le mobilier et l'immobilier :

- **Le mobilier** : Le matériel roulant de l'institution composé de quatorze (14) véhicules automobiles et de deux (2) motocyclettes est vétuste. Sur onze (11) véhicules acquis entre 1993 et 1997, dix (10) sont amortis et un (01) en état de non usage. Le parc comprend actuellement cinq (05) véhicules fonctionnels acquis entre 2004 et 2007 (un (1) véhicule de fonction et deux (2) véhicules affectés à des responsables de l'institution). Cette vétusté entrave sérieusement la mise en œuvre de certaines activités de l'institution.

Par contre au cours de l'année 2009, le Médiateur du Faso a pu rénover son parc informatique grâce à l'acquisition d'un important lot de matériel composé de :

- 26 ordinateurs portables,
  - 17 ordinateurs de bureau,
  - 22 imprimantes,
  - des hubs,
  - 1 vidéoprojecteur,
  - 1 scanner,
  - Des câbles de connexion.
- **L'immobilier** : les bâtiments abritant les sièges des délégations du Médiateur du Faso avaient des statuts disparates. Certains étaient loués par l'institution et d'autres lui

étaient affectés par l'Etat. Mais depuis 2009, la situation s'est régularisée du fait que tous les bureaux ont été logés dans des bâtiments administratifs.

L'hôtel du Médiateur du Faso est toujours en attente de crédit budgétaire pour sa sécurisation.

## **8. Renforcement des capacités de l'institution**

Le renforcement des capacités de l'institution s'est opéré sur le plan de la formation du personnel et celui de l'acquisition de nouveaux matériels informatiques.

### **8.1 Formation du personnel**

Au cours de l'année, des collaborateurs de l'institution ont bénéficié de formations portant sur des thèmes divers, à l'intérieur et à l'extérieur du pays comme l'indique le tableau ci-après.

<b>Date</b>	<b>Thème</b>	<b>Nombre de participants</b>
10 au 16 janvier	Formation des Délégués régionaux des Médiateurs de l'espace UEMOA à Bamako au Mali	04
04 au 10 mai	3 <sup>e</sup> session de formation des collaborateurs du Médiateur du Faso à Rabat au Maroc	02
15 au 17 mai	Formation des collaborateurs du Médiateur du Faso sur les droits de l'enfant à Ouagadougou	29
12 au 15 mai	Atelier de restitution aux collaborateurs du Médiateur du Faso des études sur l'analyse de la situation et la réponse au VIH/SIDA et IST dans 7 institutions et 3 ministères à Ouagadougou	10
26 au 30 mai	Formation en technique de recherche et d'investigation au profit des collaborateurs du Médiateur du Faso chargés du traitement des dossiers de réclamation à Ouagadougou	17
20 au 25 juin	Formation sur la création d'institution indépendante pour la promotion et la protection des droits de l'enfant à Bamako au Mali	01
05 au 19 juillet	Formation informatique en réseau et en base de données avancées à Abidjan	01
23 au 24 juillet	Formation sur les mécanismes de médiation pour la promotion et la défense des droits de l'enfant à Ouagadougou	29
08 au 09 octobre	Formation sur les prestations servies par la CNSS et le recouvrement des cotisations sociales	57
26 au 29 octobre	Séminaire des collaborateurs des Médiateurs de l'AMP/UEMOA à Lomé au Togo	04
16 novembre au 11 décembre	Formation en gestion des ressources humaines et management dans la fonction publique à Paris	01
02 au 04 décembre	Les moyens d'intervention de médiateurs et ombudsmans dans le cadre des programmes de formation de l'AOMF à Rabat au Maroc	03
14 au 17 décembre	Initiation sur l'utilisation du logiciel de traitement des dossiers de réclamation (GREF) au profit des secrétaires des délégations provinciales	10

## **8.2 Acquisition de matériels informatiques**

Comme annoncé ci-dessus, le médiateur du Faso a reçu un don de matériel informatique de la République de Chine.

Le parc informatique qui comptait 24 ordinateurs repartis entre les secrétaires et quelques responsables de l'institution, a vu son taux croître de 179%. Cela a permis de doter d'une part, l'ensemble des délégations en matériels informatiques équipés du logiciel de Gestion des Réclamations et des Fardes (GREF), d'autre part, chaque chargé de dossier a reçu un ordinateur de bureau et un ordinateur portable. L'objectif visé est de renforcer la capacité opérationnelle de l'institution sur le plan administratif et technique.



# 3<sup>ème</sup> Partie

## Traitement des dossiers de réclamation

1

*Présentation générale au 31 décembre 2009*

2

*État de traitement des dossiers au 31 décembre 2009*

3

*Nature des plaintes des usagers*

4

*Organismes mis en cause en 2009*

5

*Réaction des Administrations aux recommandations*

6

*Origine géographique*

7

*Information du public et conseils aux réclamants*

8

*Présentation des cas significatifs*



La mission principale du Médiateur du Faso est de recevoir et traiter des plaintes des usagers à l'encontre des administrations publiques ; d'intercéder auprès d'elles lorsqu'il juge fondées les requêtes qui lui sont soumises afin de trouver une solution.

Aussi, il est chargé d'informer et d'orienter les usagers vers les services compétents lorsque cela s'avère nécessaire.

Pour juger du caractère fondé ou non de la requête, il lui revient de faire une analyse approfondie des griefs.

La situation d'ensemble du traitement de ces plaintes est présentée à travers les huit (8) rubriques suivantes :

- Présentation générale au 31 décembre 2009 ;
- Etat de traitement des dossiers au 31 décembre 2009 ;
- Nature des plaintes des usagers ;
- Organismes mis en cause en 2009 ;
- Réaction des administrations aux recommandations ;
- Origine géographique des réclamations reçues en 2009 ;
- Information du public et conseils aux réclamants ;
- Présentation des cas significatifs.

### **1. Présentation générale au 31 décembre 2009**

Au cours de l'année 2009, l'institution a traité 936 dossiers. Sur les 936 dossiers traités, il en a reçu 529 dont 231 au siège et 298 dans ses délégations régionales. Il est à souligner que depuis la création de l'institution, le nombre de dossiers reçus dans les délégations dépasse pour la première fois celui du siège.

Année de créations du dossier	Dossier en étude	Dossiers en attente de suite	Dossiers clos	Total
Antérieur à 2009	1	178	228	407
2009	47	120	362	529
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>298</b>	<b>590</b>	<b>936</b>

## 2. Etat de traitement des dossiers au 31 décembre 2009

Les dossiers de réclamations traités au sein de l'institution au cours de l'année de référence sont regroupés en dossiers clos et non clos.

### 2.1 Dossiers clos

Il s'agit des dossiers dont l'étude est achevée. Au total, cinq cent quatre vingt dix (590) dossiers ont été clos au cours de l'année 2009 pour l'un ou l'autre des motifs ci-dessous exposés.

La clôture du dossier peut être justifiée soit par la réussite ou l'échec de la médiation, soit par le fondement non légal de la prétention ou le désistement du réclamant.

**1°) Les médiations réussies**, au nombre de cent quarante et un (141) cette année, ce sont les dossiers de réclamation pour lesquels l'administration publique a donné une suite favorable à la recommandation du Médiateur du Faso.

**2°) Les médiations non réussies**, vingt et un (21) au total, il s'agit de dossiers pour lesquels l'intervention du Médiateur du Faso n'a pas permis de trouver une issue heureuse au litige, parce que l'administration ou le réclamant a opposé une fin de non recevoir aux recommandations faites par le Médiateur du Faso.

**3°) Les réclamations non fondées** renferment deux hypothèses :

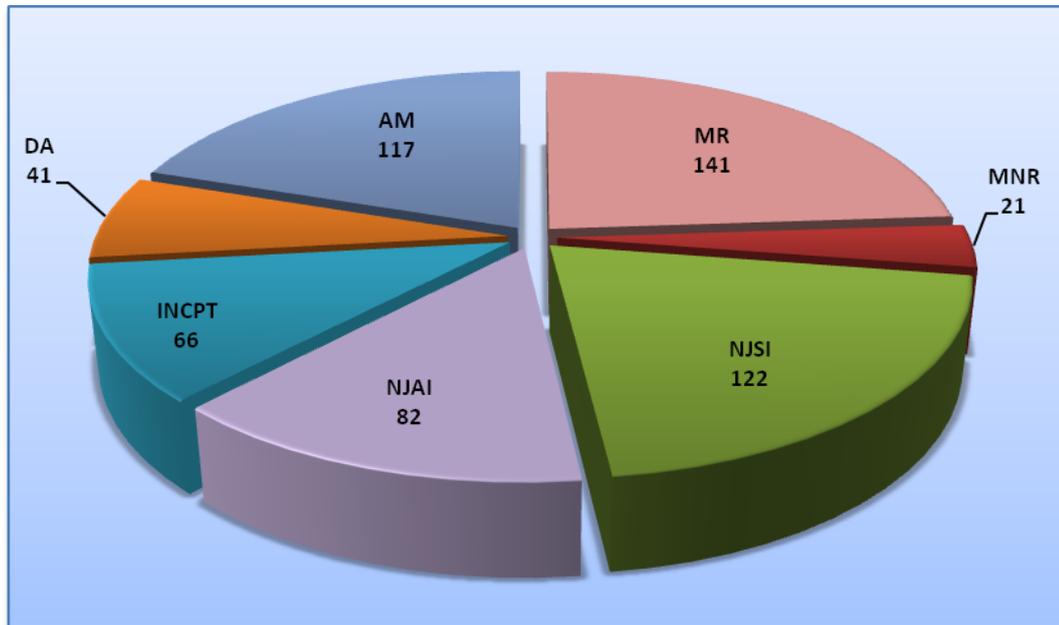
- d'abord, les dossiers pour lesquels le Médiateur du Faso a jugé non fondées les prétentions des réclamants sans avoir à saisir l'administration publique. Ces dossiers au nombre de cent vingt deux (122) sont regroupés sous la rubrique **non justifiés sans intervention (NJSI)** ;
- ensuite, les dossiers pour lesquels les prétentions ont été déclarées mal fondées après que le Médiateur du Faso ait obtenu des informations complémentaires de l'administration publique. Ces réclamations sont nommées **non justifiées après intervention (NJA)**. ; quatre vingt deux ont été clos pour cette raison;

**4°) Les cas d'incompétence** regroupent les dossiers ne rentrant pas dans les domaines de compétences du Médiateur du Faso tels que définis par la loi organique du 17 mai 1994. Ce sont soit des *litiges d'ordre privé*, soit d'une *procédure judiciaire en cours*, soit, enfin, de *problème politique d'ordre général*. Au cours de l'année 2009, le Médiateur du Faso a dû se déclarer incompétent pour soixante six (66) dossiers.

**5°) le désistement/abandon** est une situation dans laquelle le réclamant demande au Médiateur du Faso de ne plus s'occuper de son dossier parce que l'objet de sa requête est devenu caduc où qu'il se trouve dans l'impossibilité de lui fournir des pièces complémentaires nécessaires à l'instruction de son dossier. La proportion des dossiers clos pour ce motif est de 41 cette année.

**6) les autres motifs** renvoient à tous les dossiers irrecevables pour *absence de démarches préalables* et aux différents cas de figure, présentant des spécificités non énumérés ci-dessus. Il peut s'agir, par exemple, de la disparition de l'organisme mis en cause, l'absence de tout élément matériel, l'ancienneté de la réclamation et toute autre situation ne permettant pas objectivement au Médiateur du Faso d'instruire la requête qui lui est soumise. Le nombre de dossiers clos pour ce motif est de cent dix sept (117).

La situation d'ensemble des dossiers clos en rapport avec ces différents motifs de clôture est présentée dans le graphique ci-après :



**Légende**

- MR : médiation réussie
- MNR : médiation non réussie
- NJSI : non justifiée sans intervention
- NJAI : non justifiée après intervention
- IP : Incompétence (*procédure judiciaire en cours, litige privé et problème politique d'ordre général*)
- DA : désistement / abandon
- AM : autres motifs (absence de démarches préalables, tous cas spécifiques)

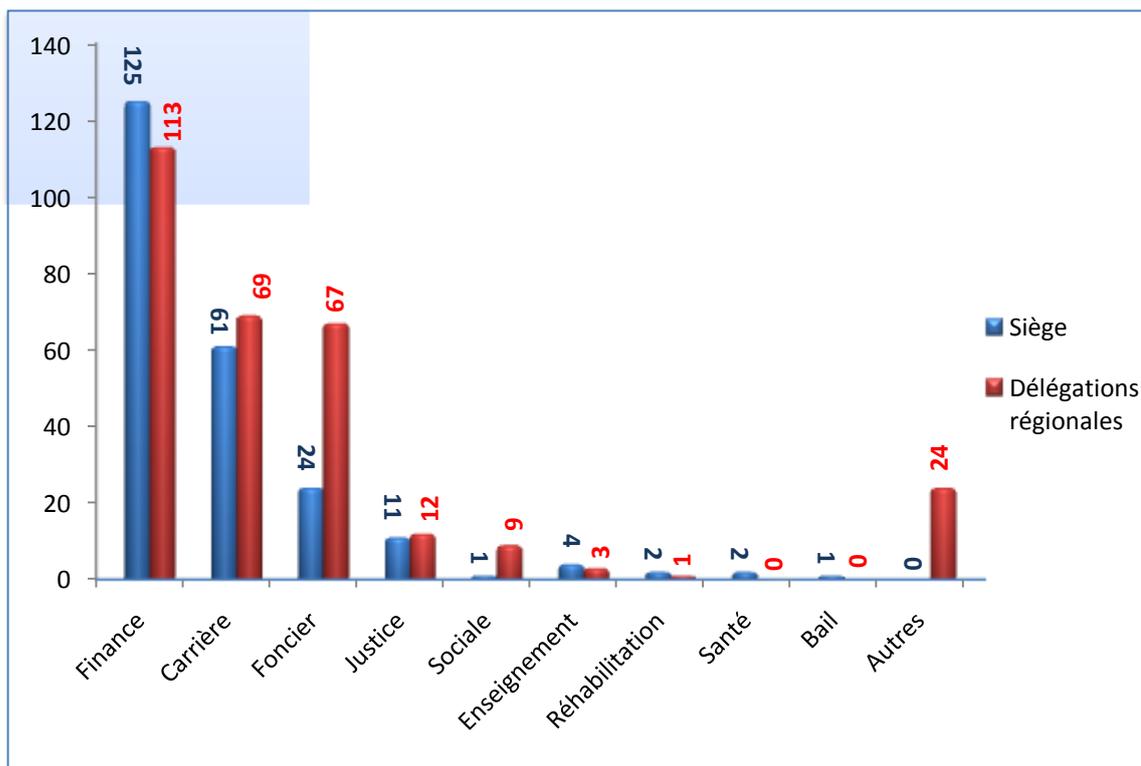
## 2.2 Dossiers non clos

A la date du 31 décembre 2009, trois cent quarante six (346) dossiers restent toujours en traitement au sein de l'institution. Ils sont soit en étude, soit en attente de réponse de l'administration ou du réclamant. Le niveau de traitement de ces dossiers au niveau du siège et dans les délégations régionales est présenté comme suit :

Dénomination	Niveau de traitement		
	Dossier en étude	Dossiers en attente de suite	Total
Siège	20	207	227
Délégations régionales	28	91	119
Total	48	298	346

## 3. Nature des plaintes des usagers

Au cours de l'année 2009, le Médiateur du Faso a enregistré 529 plaintes de natures différentes. Elles ont été rassemblées en grands groupes ci-dessous énumérés. Il ressort que les problèmes les plus récurrents au siège et dans les délégations régionales sont d'abord ceux d'ordre financier (ordre de recette, allocations familiales, pension, salaire, droits légaux, prise en charge, contrats et marchés publics, recouvrement de créances, dédommagement, liquidation de biens, paiement de factures), puis les problèmes de carrière (reclassement, reversement, radiation, réintégration, titularisation et régularisation de situation administrative) et enfin ceux relatifs au régime foncier. Les litiges d'autres natures (problèmes de vol de bœufs, de changement de nom, problèmes matrimoniaux etc.) concernent surtout les délégations régionales.



#### 4. Organismes mis en cause en 2009

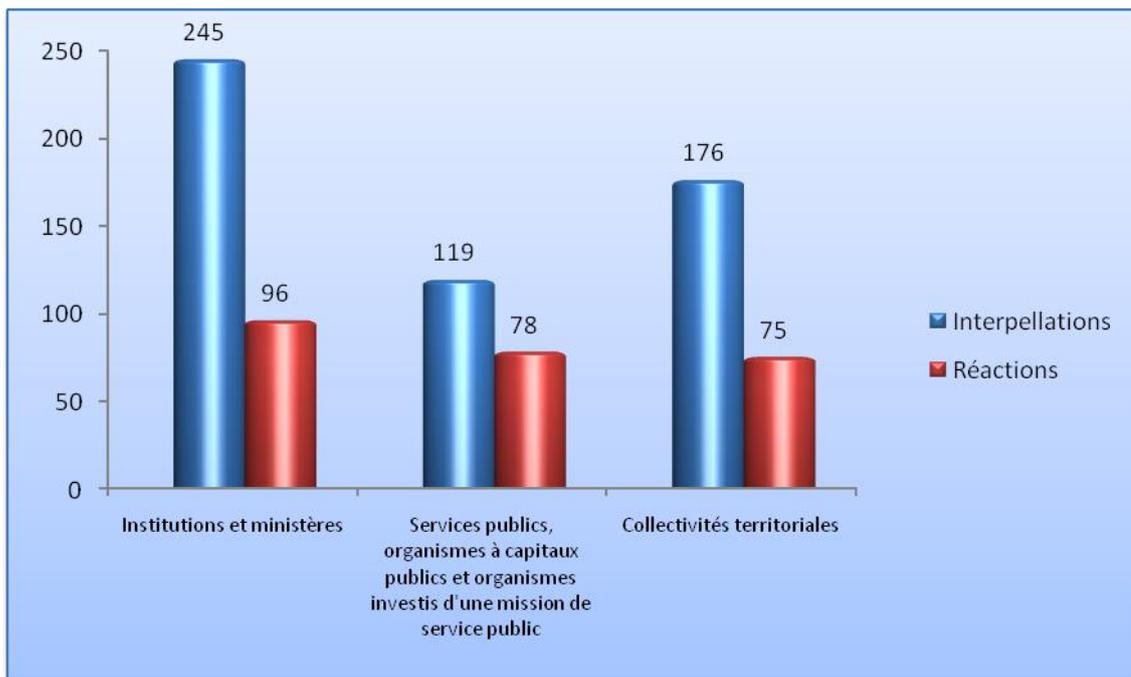
Cette année, 529 organismes et institutions ont été mis en cause. Il ressort que le plus grand nombre de plaintes s'adresse aux collectivités territoriales suivi des institutions et ministères.

Le nombre de griefs par structure, est classé par ordre décroissant dans le tableau ci-après :

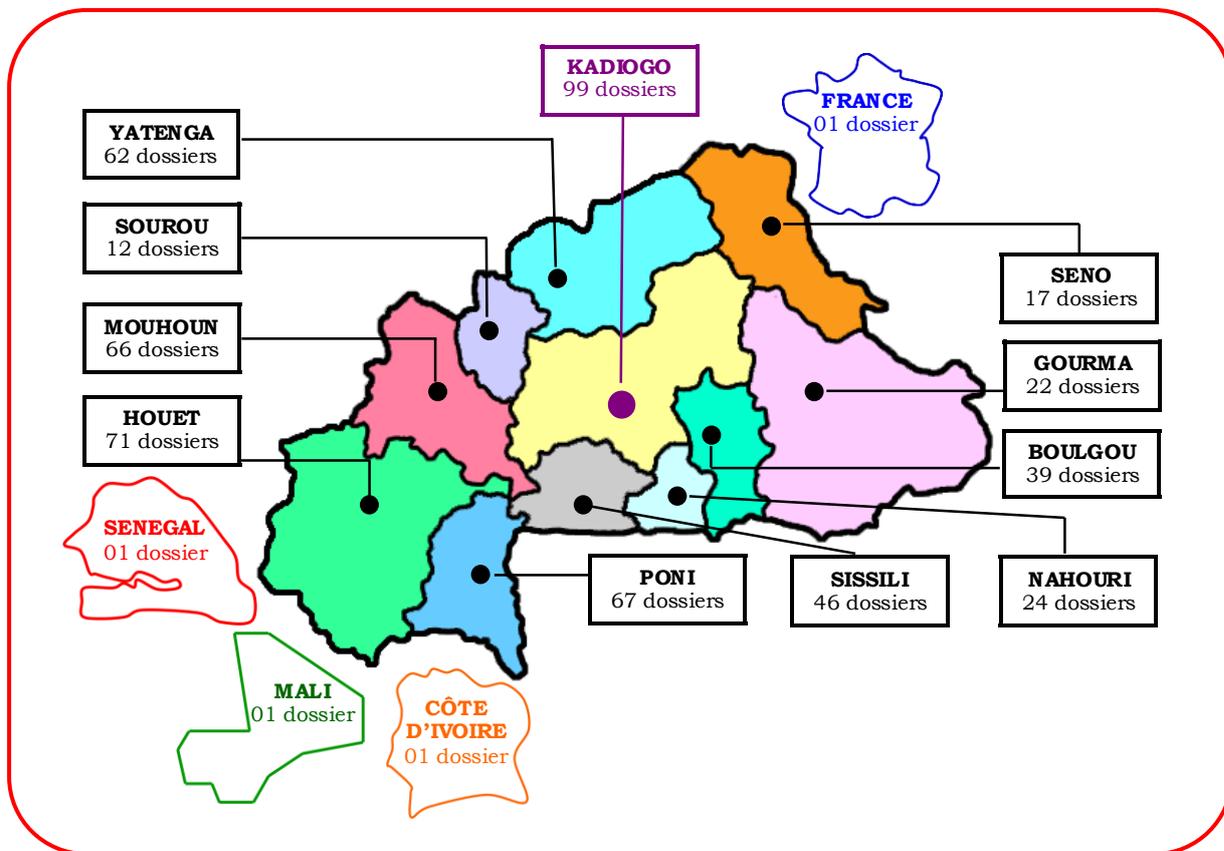
N°	Dénomination	Total
01	Les collectivités territoriales	170
02	Les institutions et les ministères	158
03	Les services déconcentrés de l'Etat	83
04	Les services publics ou organismes à capitaux publics	63
05	Les structures privées	41
06	Les structures étrangères	12
07	Les ordres professionnels	2
<b>Total général</b>		<b>529</b>

## 5. Réaction des administrations aux recommandations

Dans le traitement des dossiers de réclamations, le Médiateur du Faso a fait 540 interpellations à l'endroit des organismes mis en cause. Des chiffres du tableau ci-dessous, on note que l'administration publique ne respecte pas son obligation de réponse à toute correspondance qui lui est adressée. Cette situation interpelle le Médiateur du Faso à développer d'autres stratégies afin de trouver une solution aux litiges qui lui sont soumis.



## 6. Origine géographique des réclamations reçues en 2009



## 7. Information du public et conseils aux réclamants

Du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2009, les usagers ont reçu les informations et conseils en fonction du litige exposé. Ils ont aussi été orientés vers d'autres structures en cas d'incompétence du Médiateur du Faso. Le service de l'information du public et conseils aux réclamants est donc d'une grande utilité pour l'institution. Ses prérogatives sont stipulées dans l'article 19 du décret n° 95-293/PRES du 30 juillet 1995 : « *le service information du public est chargé d'accueillir les administrés, de leur fournir les informations disponibles ou de les orienter vers le service compétent* ».

Une fois les informations recueillies, certains administrés reviennent soumettre leur requête écrite auprès de l'institution.

Le tableau ci-après fait cas du nombre de personnes ayant reçu les informations et conseils de nos services.

N°	Nature des informations et conseils donnés	Siège	Délégations régionales	Total
01	Connaissance de l'institution	01	1253	1254
02	Carrière des agents de l'Etat	93	144	237
03	Problèmes domaniaux et fonciers	24	258	282
04	Problèmes de pension	08	168	176
05	Problème d'ordre financier	47	155	202
06	Autres (lenteur judiciaire, problèmes d'ordre social, problèmes de santé, problèmes de dédommagements, réhabilitation administrative)	09	1302	1311
<b>Total général</b>		<b>182</b>	<b>3280</b>	<b>3462</b>

## **8. Présentation des cas significatifs**

Il s'agit de montrer un échantillon représentatif des prétentions que les usagers ont eu à soumettre au Médiateur du Faso et qui ont fait l'objet de réflexion en vue d'améliorer le fonctionnement de l'administration. Ces situations sont regroupées en médiations réussies, en médiations non réussies et pour la première fois, en réclamation toujours en cours de traitement.

### **8.1. Les médiations réussies**

#### **1) Dossier n°2009- 015 de monsieur T.E.**

Par lettre en date du 30 janvier 2006, monsieur T.E., Adjudant-chef major à la retraite, a saisi le Médiateur du Faso, afin qu'il intervienne auprès du ministre de la Défense pour obtenir l'exécution d'un arrêt rendu en sa faveur.

Il faut dire que monsieur T. a été suivant note de service n° 83-3310/DN-AC/EMGA/DO du 06 juillet 1983, admis au peloton préparatoire à l'école militaire du Corps Technique et d'administration de Strasbourg en France. Pour ce faire, la note de service n°83-4906/DN-AC/HC-FAN/DO du 30 août 1983 prévoyait sa mise en route pour le 03 septembre 1983 or, sur simple instruction verbale des autorités militaires, il a été empêché sans motif de rejoindre cette école. Cela lui a naturellement causé un préjudice matériel et moral car ne pouvant plus accéder au titre d'élève-officier d'active, le peloton préparatoire de l'école militaire du corps technique et d'administration de Strasbourg étant la seule voie d'accès à une école d'officiers.

Avec l'avènement de la mesure de réhabilitation survenue par ordonnance n°091/FP/PRES du 30 décembre 1991, M.T. a introduit son dossier et a été réhabilité par décret n° 92-265/FPMA du 06 octobre 1992.

Dans le cadre de la mise en œuvre concrète de cette mesure, le Comité interministériel de réhabilitation avait, au vu de son âge qui ne permettait plus qu'il soit admis à un stage d'officiers, préconisé son rétablissement au grade de sous-lieutenant pour compter du 1<sup>er</sup> octobre 1985 et sa nomination automatique trois ans plus tard au grade de lieutenant, soit pour compter du 1<sup>er</sup> octobre 1988 (Cf. décret n° 82-0393 du 12 octobre 1982). Le ministre de la Défense n'a pas suivi cette recommandation du comité interministériel de réhabilitation. M.T. a, par lettre en date du 17 février 1993, demandé au ministre de la Défense, le réexamen de sa situation par lettre en date du 13 mai 1994. Cette demande fut rejetée au motif que la réhabilitation du réclamant l'a été par erreur ! C'est alors qu'il a saisi la chambre administrative de la Cour suprême aux fins d'annulation de la décision n° 00240/DEF/CAB du 13 mai 1994.

Dans son délibéré, la Chambre administrative de la Cour suprême, statuant publiquement, contradictoirement, en premier et dernier ressort le 28 janvier 2000 a déclaré au fond la requête de M.T bien fondée, et a, en conséquence annulé la lettre n° 00240/DAF/CAB du 13 mai 1994.

Cette décision de justice ayant acquis l'autorité de la chose jugée, le Médiateur du Faso a par lettre n° 2007-397/MEDIA-FA/S/D.AGI du 18 juin 2007 enjoint au ministre de la Défense de s'y conformer.

En réaction, le ministre de la Défense a par la lettre n° 2007-0915/DEF/SG/SE du 28 juin 2007 porté à la connaissance de l'institution que « *le dossier de l'intéressé est en cours d'étude* » et qu'il ne manquerait pas le moment venu de lui transmettre la suite qu'il lui aura été possible de lui réserver.

C'est dans cette attente que le 8 janvier 2009, M.T. a transmis au siège de l'institution une lettre dans laquelle il dit sa satisfaction pour les démarches qui ont finalement abouti à la reconstitution de sa carrière par décret n° 817/PRES/PM/DEF du 18 décembre 2008.

Ayant constaté un dénouement heureux du dossier, l'institution a procédé à la clôture de son dossier.

## **2) Dossier n° 2009-061 de monsieur T.N.**

Par réclamation en date du 11 septembre 2006, monsieur T.N. a saisi le Médiateur du Faso pour obtenir du ministère de la Fonction publique et de la Réforme de l'Etat, sa titularisation et la reconstitution de sa carrière.

Le Médiateur du Faso a soumis son dossier au ministre de la Fonction publique et de la réforme de l'Etat par lettres n° 2007-089/MEDIA-FA/SG/D.AESC du 27 février 2007, n° 2007-

406/MEDIA-FA/SG/D.AESC du 19 juin 2007, puis également au ministre de l'enseignement de base et de l'alphabétisation par correspondances n° 2007-405/MEDIA-FA/SG/D.AESC du 19 juin 2007 et n° 2008-430/MEDIA-FA/SG/D.AESC du 19 juin 2008.

Par lettre n° 2007-288/MFPRE/SG du 16 juillet 2007, le ministre de la Fonction publique et de la Réforme de l'Etat a porté à la connaissance du Médiateur du Faso qu'un projet d'arrêté serait initié pour régulariser la situation administrative de M.T.N.

Compte tenu du temps écoulé depuis sa dernière correspondance, le Médiateur du Faso a encore demandé, par lettres n° 2008-128/MEDIA-FA/SG/D.AESC du 17 mars 2008, n° 2008-431/MEDIA-FA/SG/D.AESC du 19 juin 2008, n° 2008-684/MEDIA-FA/SG/D.AESC du 13 octobre 2008 et n° 2008-868/MEDIA-FA/SG/D.AESC du 12 décembre 2008 de bien vouloir le situer sur le niveau de traitement de ce dossier.

Suite à cette sollicitation, le ministre de la Fonction publique et de la Réforme de l'Etat a mis à la disposition du Médiateur du Faso, l'arrêté n° 2009-0346/MFPRE/SG/ DGFP/ DGCE du 16/03/2009, portant titularisation et régularisation de la situation administrative du réclamant.

Cette requête n'ayant plus d'objet, le Médiateur du Faso a procédé à la clôture du dossier.

### **3) Dossier N° 2009-92 de monsieur D.D.**

Par correspondance en date du 25 juillet 2007, monsieur D.D., instituteur certifié, a sollicité l'intervention du médiateur du Faso auprès du ministère de l'Economie et des Finances (direction de la Solde) afin d'obtenir la régularisation de sa situation financière.

Monsieur D.D. a obtenu la régularisation de sa situation administrative par arrêté n° 2006-2031/ MFPRE/SG/DGFP/DPE du 6 novembre 2006 qui se présente comme suit :

- Titularisation à la catégorie C3 grade initial 1<sup>er</sup> échelon pour compter de 1992 après son stage probatoire ;
- reclassement en C1 pour compter du 1<sup>er</sup> janvier 1998 après son admission au CEAP session 1997 ;
- reversement en C1, 4<sup>e</sup> échelon 1<sup>re</sup> classe pour compter du 1<sup>er</sup> janvier 1999 en application des dispositions transitoires de la loi n°13 du 28 avril 1998 ;
- reclassement en B1, 2<sup>e</sup> échelon, 1<sup>re</sup> classe pour compter du 01 janvier 2003 après admission au CAP session 2002.

Malgré ses multiples démarches auprès du service du contrôle financier, il n'aurait pas eu gain de cause.

Partant de ce constat, le médiateur du Faso a, par lettres n° 2007-793/MEDIA-FA/SG/DAGI du 17 décembre 2007 et n° 2008-634/MEDIA-FA/SG/D.AGI du 23 septembre 2008, adressé une

demande d'information au directeur de la Solde pour s'enquérir de l'état d'avancement de ce dossier.

En réponse, par lettre n° 0484/MEF/SG/DGB/DS du 20 février 2009, le ministre de l'Economie et des Finances a porté à la connaissance du médiateur du Faso que la situation financière de monsieur D.D. a été régularisée en mars 2008 avec un rappel consécutif à ses reclassements en catégorie C3, C1 et B1 de même que ses indemnités de sujétion qui ont connu un relèvement ; en attestent les copies de ses bulletins de salaire des mois de mars, avril, mai et juin 2008.

Au regard du dénouement heureux de cette affaire, le médiateur du Faso a procédé à la clôture de ce dossier par lettre N° 2009.289/MEDIA-FA/SG/D.AGI du 02 avril 2009.

#### **4) Dossier n° 2009 -54 de monsieur R.J.I.**

Le 11 janvier 2006, monsieur R.J.I., technicien en hydraulique, a sollicité l'appui du médiateur du Faso en vue d'obtenir son reclassement.

Hydraulicien formé à Cuba, il aurait adressé une demande de révision de situation administrative à la Fonction publique suite à l'examen favorable de sa demande de rectification d'équivalence auprès de la Commission nationale des Equivalences des Titres et Diplômes (CNETD).

Après plusieurs échanges téléphoniques et de courriers avec le réclamant, le médiateur du Faso a, par lettre en date du 21 novembre 2006, demandé au ministre de la Fonction publique de lui fournir des informations sur ce dossier.

En réponse et par lettre n° 2007-185/MFPRE/SG du 25 mai 2007, le ministre de la Fonction publique et de la Réforme de l'Etat a porté à la connaissance du Médiateur du Faso que le dossier de reclassement de monsieur RJI est parvenu dans son département avec les conclusions de la Commission nationale des Equivalences des Titres et Diplômes.

Cependant, il avait besoin de la validation des travaux de cette commission, par un arrêté interministériel signé des ministres chargés des Enseignements secondaire, supérieur et de la Recherche scientifique, de l'Enseignement de Base et de l'Alphabétisation et de la Fonction publique et de la Réforme de l'Etat, avant de traiter le dossier de monsieur R.J.I.

Les travaux de la commission ont été validés par arrêté interministériel n° 2007-103/MESSRS/MEBA/MFPRE du 25 janvier 2007 et la situation administrative de monsieur R J I a été révisée par arrêté n° 2009 -1607/MFPRE/SG/DGFP/ DGCE du 13 septembre 2009, soit plus de 2 ans après.

Le dénouement heureux de cette affaire a mis fin au traitement de ce dossier au sein des services du Médiateur du Faso.

## 5) Dossier n° 2009-114 de monsieur B. I. et 3 autres

Par correspondance en date du 24 décembre 2007, monsieur B I et 3 autres ont sollicité l'intervention du médiateur du Faso auprès du ministère de la Fonction publique et de la Réforme de l'Etat en vue d'obtenir l'exécution du jugement n° 072 /2005 du 24 novembre 2005 du tribunal administratif de Ouagadougou.

Réquisitionnés par l'Etat pour un an renouvelable à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2004, les réclamants ont saisi la fonction publique en septembre 2004 en vue de bénéficier des dispositions du décret n° 2004-081/ PRES/PM/MFPRE/MFB du 5 mars 2004 fixant le régime des limites d'âge pour l'admission à la retraite.

Face au silence de l'administration qui équivaut à une décision de rejet, ils l'ont assigné devant le tribunal administratif de Ouagadougou par requête en date du 24 mars 2005.

Le tribunal a ordonné « **en conséquence la prise en compte au profit de S F. F, C L. P, O G et B I du relèvement de l'âge limite pour être admis à la retraite tel que prévu par le décret n°2004-081/PRES/PM/MFPRE/MFB du 5 mars 2004 fixant le régime des limites d'âge pour l'admission à la retraite des agents de la Fonction publique et instituant un congé de fin de service** ».

L'administration n'a pas daigné faire appel du jugement n° 072/2005 du 24 novembre 2005 comme en atteste le certificat de non appel n° 306/CE/G du 6 février 2006.

Elle n'a pas non plus exécuté ledit jugement malgré les multiples démarches des réclamants.

Au regard de ce qui précède, le médiateur du Faso a, par lettre n° 2008.106/MEDIA-FA/SG/DAGI du 13 mars 2008 et n° 2008-655/MEDIA-FA/SG/D.AGI du 03 octobre 2008, adressé une injonction au ministre de la Fonction publique sur la base de l'article 21 de la loi organique n° 22/94/ADP qui l'institue.

Le 16 juillet 2009, lors d'une rencontre de travail avec le correspondant du Médiateur du Faso à la fonction publique, il est ressorti que monsieur B I et autres ont eu gain de cause. Cette information a été confirmée par les intéressés joints au téléphone le 17 juillet 2009. Par conséquent, le médiateur du Faso a procédé à la clôture du dossier par lettre n° 2009-606/MEDIA-FA/SG/D.AGI du 27 juillet 2009.

## 6) Dossier n° 2009- 142 de monsieur C.M.

Par requête en date du 24 avril 2008, monsieur C.M., à la retraite depuis 2003, a saisi le Médiateur du Faso pour obtenir le paiement de l'incidence financière de son passage aux 10<sup>e</sup> et 11<sup>e</sup> échelons dont il n'a pas pu jouir avant d'avoir été admis à faire valoir ses droits à pension de retraite.

Afin de trouver une solution à son problème, le Médiateur du Faso, a, par lettres n° 2008-310/MEDIA-FA/SG/D.AESC du 9 mai 2008, n° 2008-489/MEDIA-FA/SG/D.AESC du 14 juillet 2008 et n° 2008-704/MEDIA-FA/SG/D.AESC du 14 octobre 2008, n° 2009-068/MEDIA-FA/SG/D.AESC du 29 janvier 2009, et n° 2009-400/MEDIA-FA/SG/D.AESC du 30 avril 2009 soumis son dossier au ministère de l'Economie et des Finances (direction de la Solde), en vue d'obtenir les corrections nécessaires.

Après vérifications, les services du département de l'Economie et des Finances ont demandé au réclamant de se présenter à leurs guichets pour entrer en possession des sommes qui lui étaient dues.

Le 04 juin 2009, le réclamant a confirmé aux services du Médiateur du Faso avoir été désintéressé par bon de caisse n° 5426 du 15 mai 2009.

Cette requête n'ayant plus d'objet, le Médiateur du Faso a procédé à la clôture du dossier.

#### **7) Dossier n° 2009-159 de monsieur S.D.**

Monsieur S.D., commandant des Forces Armées nationales réhabilité, a saisi l'institution afin qu'elle intervienne auprès du ministère de l'Economie et des Finances pour obtenir le paiement du reliquat de son indemnisation d'un montant de onze millions deux cent soixante treize mille trois cent cinquante neuf (11 273 359) FCFA.

A la suite de sa réhabilitation, un montant total de vingt et un millions cinq cent dix neuf mille huit cent sept (21 519 807) FCFA d'indemnité (PPD + réhabilitation) devait être versé, au réclamant. Toutefois, il aurait reçu seulement la somme de dix millions deux cent quarante six mille quatre cent quarante huit (10 246 448) FCFA. En effet, par lettre n° 98-018/MFPDI/SG/CG-FIFPE du 10 mars 1998, le président du comité de gestion du fonds d'indemnisation suspendait le paiement du reliquat par mesure conservatoire pour vérification.

Après trois (3) années d'attente, monsieur S. a été reçu par le président du comité de gestion qui lui confia qu'il avait été abusivement confondu avec ceux qui avaient reçu un trop perçu. C'est ainsi que la somme de un million deux cent mille (1 200 000) FCFA lui fut payée en juin 2004 après qu'il ait introduit une demande de paiement du reliquat d'indemnisation. Le comité de gestion du fonds ayant été dissout quelque temps après, le réclamant s'est tourné vers le ministère de l'Economie et des Finances mais sans succès.

Après étude du dossier, l'institution a, par lettre n° 2008-815/MEDIA-FA/SG/D.AGI du 28 novembre 2008, saisi le ministre de l'Economie et des Finances pour lui demander de vérifier les prétentions du réclamant et, si besoin en était, qu'il fasse prendre les mesures idoines en vue de son désintéressement.

Cette démarche du Médiateur du Faso a abouti, puisque par lettre n°2009-0846/MEF/SG/DGTCP/AJT/SCJ du 30 mars 2009, le ministre de l'Economie et des Finances a informé que l'agence judiciaire du Trésor a traité le dossier et procédé au désintéressement du réclamant sur la base d'un protocole d'accord. De la déclaration de paiement qui est jointe à ce protocole d'accord, il ressort que monsieur S.D. a reçu le chèque trésor n ° 8130346 du 25 février 2009.

La médiation au profit du réclamant ayant abouti, l'institution a procédé à la clôture de son dossier.

#### **8) Dossier n° 2009-181 de monsieur K.K.G.**

Par réclamation en date du 07 juillet 2008, monsieur K.K.G., Technicien supérieur d'agriculture (T.S.A.) au Centre de Promotion rurale (C.P.R.) de N'Diomga, a sollicité l'appui du Médiateur du Faso en vue d'obtenir le paiement des allocations familiales de ses deux enfants, K.A. et K.W.S.

Dans ce cadre, le Médiateur du Faso a adressé les correspondances n° 2008-755/MEDIA-FA/SG/D.AESC du 03 novembre 2008 et n° 2009-142/MEDIA-FA/SG/D.AESC du 19 février 2009 au ministre de l'Agriculture, de l'Hydraulique et des Ressources halieutiques en lui demandant de le fixer sur la question.

En retour, celui-ci a informé le Médiateur du Faso par correspondance n° 2009-084/MAHRH/CAB du 07 mai 2009, que le dossier de monsieur K.K.G. n'avait pu être traité parce que comportant des insuffisances. Cette information a été communiquée à l'intéressé par appel téléphonique du 15 mai 2009, avant d'être formalisée par lettre 2009-463/MEDIA-FA/SG/D.AESC du 29 mai 2009.

Par courrier daté du 23 juin 2009, le réclamant a informé le Médiateur du Faso que son ministère avait réintroduit sa requête à la direction de la solde par BE n° 2009-2701 du 20 mai 2009, après qu'il ait fourni les pièces manquantes.

Par lettre n° 2009-577/MEDIA-FA/SG/D.AESC du 22 juillet 2009, le Médiateur du Faso a encore relancé le ministre de l'Agriculture, de l'Hydraulique et des Ressources halieutiques en lui demandant de le fixer sur le niveau de traitement du dossier.

Dans le cadre du suivi des dossiers de l'institution, la direction de la Solde a porté à la connaissance de la chargée du dossier le 22 juillet 2009 que la réclamation du requérant avait connu un dénouement heureux en fin juillet 2009.

Cette requête n'ayant plus d'objet, le Médiateur du Faso a procédé à la clôture du dossier.

**9) Dossier n° 2009-395 de madame B./T. M.H.**

Par correspondance datée du 18 février 2009, madame B. /T.M.H., enseignante en service à la direction provinciale de l'Enseignement de Base de Solenzo, a sollicité l'appui du Médiateur du Faso pour obtenir l'incidence financière de sa décoration sur le fondement du décret n° 2007-645/PRES/ GC du 25 octobre 2007.

En vue de la régularisation de sa situation, le Médiateur du Faso a soumis son dossier au ministère de l'Economie et des Finances par lettre n° 2009-194/MEDIA-FA/SG/D.AESC du 16 mars 2009.

Dans le cadre du suivi des dossiers au niveau dudit ministère, le département mis en cause a informé le Médiateur du Faso que la situation de la requérante avait été régularisée ; ce que, du reste, elle a confirmé aux services du Médiateur du Faso le 06 avril 2009.

Cette requête n'ayant plus d'objet, le Médiateur du Faso a procédé à la clôture du dossier.

**10) Dossier n° 2009-425 de monsieur T.S.A.**

Par lettre en date du 8 mars 2008, monsieur T.S.A., comptable au conseil régional de la Boucle du Mouhoun, a sollicité l'intervention de l'institution pour la résolution d'un litige qui l'oppose au Président dudit conseil.

Compte tenu du caractère régional de la réclamation, le délégué du Médiateur du Faso a saisi le Président du conseil régional de la Boucle du Mouhoun par lettre n° 2008-021/MEDIA-FA/SG/DDP-CAP/DP-MHN du 11 novembre 2008, lui demandant de bien vouloir rapporter son arrêt. Le Président du conseil régional n'ayant pas satisfait à cette demande, le dossier a été transmis au siège pour suite à donner par lettre n° 2009-023/MEDIA-FA/SG/DDP-CAP/DP-MHN du 16 mars 2009.

Aussi, après examen, le Médiateur du Faso a interpellé le Président du conseil régional de la Boucle du Mouhoun par lettre n° 2009-521/MEDIA-FA/SG/D.AGI du 29 juin 2009, afin qu'il prenne les mesures diligentes en vue du rétablissement du salaire de monsieur T. pour compter de sa date de suspension.

En retour, le Président du conseil régional de la Boucle du Mouhoun a transmis à l'institution par bordereau n° 2009-0092/MATD/RBMH/CR/SG du 18 août 2009, l'arrêt n° 2009-004/MATD/RBMH/CR du 17 août 2009 portant abrogation d'un arrêt de suppression de salaire d'un agent du budget du conseil régional de la boucle du Mouhoun. Aux termes de cet arrêt, il sera versé à monsieur T., un rappel de salaires non perçus depuis la date de suspension.

Le Médiateur du Faso ayant constaté l'aboutissement de la réclamation en faveur de Monsieur T.S.A. l'a close et en a informé l'intéressé.

### **11) Dossier n° 2009-454 de madame B./B.D.**

Par réclamation en date du 31 mars 2009, madame B./B.D. a sollicité l'appui du Médiateur du Faso pour obtenir de la Caisse autonome de Retraite des Fonctionnaires (CARFO), le capital décès et la pension de réversion de feu B.A., précédemment assistant de police décédé le 16 janvier 2007 à Bobo-Dioulasso.

Madame B./B.D. a exposé qu'elle a introduit une demande dans ce sens auprès de la caisse, depuis le 28 /08/2007, mais que sa demande serait restée sans suite.

Dans le cadre des relations de travail du Médiateur du Faso avec la CARFO, cette administration a confirmé aux services du Médiateur du Faso que son dossier était en cours de traitement à son niveau.

Par la suite, elle a mis à la disposition du Médiateur du Faso, les références des décisions n° 001101 et 001102 /MFPRE/SG/CARFO/ DG/DP du 14 avril 2009, lui octroyant respectivement le capital décès et la pension de réversion de son mari.

Le Médiateur du Faso a donc invité la requérante à entrer en contact avec la CARFO pour prendre possession des décisions sus visées et sur cette base, les sommes qui lui sont dues lui seront reversées.

Cette requête n'ayant plus d'objet, le Médiateur du Faso a procédé à la clôture du dossier.

### **12) Dossier n° 98-0127 de monsieur S.J.P.**

Le dossier S.J.P. illustre le dysfonctionnement de l'Administration, dysfonctionnement ayant entraîné une durée excessive de traitement d'une réclamation. Il s'agit, en l'occurrence, d'un agent suspendu pour absence irrégulière. L'intéressé ayant imputé son absence à des troubles mentaux qu'il a soignés à l'indigénat, l'administration a requis un avis du Conseil national de Santé avant son éventuelle réintégration.

Cet avis n'a jamais pu être donné, car le médecin psychiatre qui devait l'examiner n'a pu présenter, au bout de huit (8) ans, son rapport.

En effet, c'est par lettre date du 14 juillet 1998 que monsieur S.J.P., encadreur précédemment en service au CRPA du Centre nord (Kaya), avait sollicité l'intervention du Médiateur du Faso auprès du ministère chargé de l'Agriculture, afin d'obtenir la régularisation de sa situation administrative.

Victime de troubles mentaux, l'intéressé n'avait plus eu droit à ses salaires depuis 1993, et cela sans notification officielle.

Dans le cadre de l'instruction du dossier, le Médiateur du Faso avait saisi le ministre de l'Agriculture et des Ressources Animales de l'époque qui l'a informé que le Conseil national de santé a été saisi du dossier en date du 20 novembre 2000 et que l'intéressé a été invité par lettre n° 2002-067/MS/SG/CNS du 10 octobre 2002 à se présenter au médecin compétent du service de psychiatrie de l'hôpital Yalgado pour l'expertise médicale en vue de la constitution d'un dossier médical.

Depuis cette époque, le réclamant, accompagné d'amis et de parents, était régulièrement passé faire part aux services du Médiateur du Faso des difficultés qu'il éprouvait pour voir le médecin. Ainsi, le 13 juillet 2006, alors qu'il devait le recevoir sur entre autres rendez-vous, cela n'a pu avoir lieu à cause de l'absence du médecin.

Et à la demande du chargé du dossier, le médecin avait encore donné le rendez-vous du 15 février 2007 qu'il n'avait pu respecter. En effet, l'intéressé a été examiné ce jour-là par un autre médecin qui l'avait questionné de 9 heures 40 mn à 10 heures 25 mn, en présence de son frère. A la fin de la séance, ce médecin avait promis de faire un rapport de ses observations et constatations au médecin compétent pour suite à donner.

Or, à la date du mercredi 13 mars 2007, lorsque le chargé du dossier, de passage à l'hôpital YALGADO, interrogea le médecin compétent sur la suite de cette affaire, sa réaction fut de dire : «Le dossier S J-P, pour nous, n'est pas une urgence médicale».

L'ultime rendez-vous avec le médecin compétent avait été fixé au 23 septembre 2008. A la date indiquée, il fut encore absent.

Cela faisait déjà huit ans que le réclamant était à la poursuite du médecin. Ce rendez-vous devait être le dernier, car l'intéressé qui habite à Kongoussi dans le Bam, en désespérance totale, avait déclaré qu'il préférerait aller mourir que de chercher à revoir ce médecin.

Eu égard à ce dysfonctionnement de l'Administration, le Médiateur du Faso a demandé, par lettre n° 2009-029/MEDIA-FA/SG/DDP-CAP du 05 janvier 2009, au ministre de la Fonction publique et de la Réforme de l'Etat, de faire prendre toutes mesures pour la mise en retraite régulière de l'intéressé, afin qu'il puisse bénéficier de sa pension de retraite.

Aussi, le 30 novembre 2009, les ampliations des décisions n° 2009-274, 275 et 276/MFPRE/SG/DGFP/DGCE du 09/10/2009 régularisant la situation de l'agent S J-P, sont parvenues au Médiateur du Faso, consacrant ainsi la réussite de sa médiation dans cette affaire.

Le Médiateur du Faso a tenu à adresser ses sincères remerciements au Ministre de la Fonction publique et de la Réforme de l'Etat pour sa disponibilité, sa compréhension et sa coopération dans le dénouement de ce litige dont le traitement a duré plus de onze (11) ans, du 14 juillet 1998 au 09 octobre 2009.

## 8.2. Les réclamations non fondées

Ce sont des dossiers qui, après instruction, ont été clos soit parce qu'ils n'étaient pas juridiquement fondés, soit parce qu'ils soulevaient des problèmes hors de la compétence du Médiateur du Faso.

### 8.2.1. Non Justifiées sans Intervention

#### 1) Dossier n° 2009-514 de monsieur T.I.

Par réclamation en date du 25 août 2009, monsieur T.I., ingénieur des Travaux publics, a sollicité l'appui du médiateur du Faso en vue d'obtenir la correction de sa situation administrative.

En application des dispositions transitoires de la loi n° 13/98/AN du 28 avril 1998, portant régime juridique applicable aux emplois et agents de la Fonction publique, notamment l'article 231, monsieur T.I. a été reversé à la catégorie A1, 1<sup>ère</sup> classe, 14<sup>ème</sup> échelon, indice 1290 pour compter du 1<sup>er</sup> janvier 1999, par arrêté n° 99-0000139/MFPDI/DGFP/DPE/ du 22 février 1999.

Etant au 14<sup>ème</sup> et dernier échelon de la 1<sup>ère</sup> classe, catégorie A1, indice 1290, la Fonction publique a constaté, par arrêté n° 2004-06355/MFPRE/SG/DGFP/DPE du 19 novembre 2004, les avancements de 2000 et de 2002 de monsieur T I respectivement à la 2<sup>ème</sup> classe, 6<sup>ème</sup> échelon, indice 1300 et au 7<sup>ème</sup> échelon, indice 1380.

Monsieur T.I. remet en cause ses avancements de la 1<sup>ère</sup> classe à la 2<sup>ème</sup> classe au motif qu'il devait avancer en 2000 au 7<sup>ème</sup> échelon de la 2<sup>ème</sup> classe, indice 1380 et en 2002 au 8<sup>ème</sup> échelon, indice 1460 conformément au dernier alinéa de l'article 82 de la loi n° 13/98/AN du 28 avril 1998 qui stipule que « ...En cas d'avancement de classe, le fonctionnaire est placé dans la nouvelle classe à un indice de traitement immédiatement supérieur à celui de son prochain avancement dans l'ancienne classe » car, son prochain avancement qui n'existe pas dans l'ancienne classe (1<sup>ère</sup>) devrait être à l'indice 1350 c'est-à-dire 1290+60 ( l'écart indiciaire) et l'indice immédiatement supérieur serait 1380 qui correspond au 7<sup>ème</sup> échelon de la 2<sup>ème</sup> classe.

L'étude du dossier a permis au médiateur du Faso de relever que monsieur T.I. ne peut prétendre à un avancement sur la base de l'article 82 ci-dessus cité qui dispose que « seuls bénéficient d'un avancement de classe, les fonctionnaires inscrits, en raison de leur mérite à un tableau d'avancement ...

*Peuvent seuls être inscrits au tableau annuel d'avancement les fonctionnaires remplissant les conditions suivantes :*

*1) pour un avancement à la 2<sup>ème</sup> classe, les fonctionnaires qui ont accompli dix (10) années de service au moins dans la 1<sup>ère</sup> classe et dont la moyenne des notes calculées sur ladite période est au moins égale à 8/10 ;*

*2) pour un avancement à la 3<sup>ème</sup> classe, les fonctionnaires qui ont accompli huit (8) années de service au moins dans la 2<sup>ème</sup> classe et dont la moyenne des notes calculées sur ladite période est au moins égale à 8/10.*

*L'avancement d'une classe à une autre n'est pas subordonné à l'épuisement des échelons de la classe précédente.*

*En cas d'avancement de classe, le fonctionnaire est placé dans la nouvelle classe à un indice de traitement immédiatement supérieur à celui de son prochain avancement dans l'ancienne classe », car il n'y a pas de possibilité d'avancement pour lui dans l'ancienne classe (la 1<sup>ère</sup>). Or, cet article n'est applicable que si cette possibilité existe pour l'agent concerné.*

Par conséquent, le médiateur a conclu par lettre n° 2009.756/MEDIA-FA/SG/D.AGI du 17 novembre 2009 que l'arrêté n° 2004-06355/MFPRE/SG/ DGFP/DPE du 19 novembre 2004 qui a constaté les avancements de classe de monsieur T.I. à l'indice immédiatement supérieur en 2000 et en 2002, était conforme aux dispositions ci-dessus citées.

N'ayant pas constaté de dysfonctionnement de l'administration, il n'a pu apporter son soutien à monsieur T.I.

## **2) Dossier n° 2009-527 de mesdames les M E .PMK**

Par correspondance en date du 8 octobre 2009, un groupe de mères dont les enfants ont été exclus du Prytanée militaire du Kadiogo (PMK) pour tricherie a sollicité l'intervention du médiateur du Faso auprès du ministère de la Défense en vue d'obtenir leur reprise.

Les intéressées estiment qu'au regard de leur statut, les enfants devraient bénéficier d'une seconde chance. En outre, l'inscription sur leur bulletin de note du motif de leur exclusion amenuiserait fortement leur chance d'accéder à certains établissements scolaires.

L'étude de ce dossier a révélé que sur 314 élèves que compte l'établissement, 17 ont été exclus pour tricherie parce qu'ils auraient falsifié leurs notes lors du calcul des moyennes.

Le médiateur du Faso dans son analyse a relevé que le règlement intérieur est en principe le même dans tous les établissements scolaires au Burkina Faso et que la tricherie est sanctionnée par la suspension ou l'exclusion du fautive.

Il a souligné que dans le cas d'espèce, il s'agissait d'une faute grave qu'on ne saurait tolérer pour de futurs responsables de notre Armée au sein de laquelle la discipline, la rigueur, l'honneur et le travail sont les maîtres mots. Par ailleurs, le concours d'entrée au PMK paraît illustratif à cet égard.

Au regard de ce qui précède et en l'absence d'un dysfonctionnement de l'administration, le médiateur du Faso n'a pas pu apporter son appui à cette requête et en a informé les réclamants par lettre n° 2009.753/MEDIA-FA/SG/D.AGI du 17 novembre 2009.

### **3) Dossier n° 2009-652 de monsieur S.A.**

Par lettre en date du 11 novembre 2009, monsieur S. A., ex-agent de la Caisse nationale de Sécurité sociale (CNSS), a sollicité l'intervention du Médiateur du Faso auprès du Directeur général de cet organisme, afin d'obtenir sa réintégration dans l'emploi.

L'intéressé exposait que le 27 août 1974, il a été embauché par la CNSS et affecté dans les Services de la Comptabilité.

En 1975, après une formation, il a été affecté pour l'ouverture de la Section locale de la CNSS de Banfora.

C'est suite à un contrôle de caisse en octobre 1980 qu'il a été constaté un manquant dans sa caisse.

Ce manquant a occasionné sa mutation en novembre 1980 à Ouagadougou et à partir de cette date, il a été sans poste, mais aidait ses collègues dans les différentes tâches de la comptabilité jusqu'en 1981.

Selon lui, la Direction générale de l'époque l'avait gardé dans l'intention d'effectuer des précomptes sur son salaire jusqu'à concurrence du manquant, mais entre temps, le changement du titulaire de la direction générale a entraîné son licenciement le 30 octobre 1981.

Il affirme que non seulement tous ses collègues qui avaient été licenciés en même temps que lui pour la même faute ont été réhabilités, mais encore, un engagement financier avait été pris auprès de la direction de la caisse d'opérer des précomptes sur ses salaires. A ce titre il s'était acquitté de 460 000 FCFA et le reliquat était de 2 550 000 FCFA.

Le Médiateur du Faso a relevé que dans ses déclarations, l'intéressé n'a pas nié la faute à lui reprochée, ni mis en cause la procédure ayant abouti à son licenciement.

Aussi la mesure de licenciement prise par le Directeur général de la CNSS est à la hauteur de la gravité de sa faute, en l'occurrence le manquant de caisse de 3.010.455 francs constaté lors d'un contrôle de caisse effectué en octobre 1980.

Aussi le Médiateur du Faso n'a pas eu d'arguments à opposer à la mesure prise par la CNSS à l'encontre de son agent.

Le Médiateur du Faso a donc notifié au réclamant la clôture de son dossier.

#### 4) Dossier 2009-707 de monsieur T.H.

Au cours de l'audience foraine du 14 décembre 2009 à Djibo tenue par le délégué provincial du Médiateur du Faso du Yatenga, monsieur T.H a saisi le Médiateur du Faso en vue d'être rétabli dans ses droits.

Il se dit être victime d'une décision anormale du Gouvernement pour avoir été mis à la retraite à l'âge de 53 ans en 1984. Le 12 avril 2004, il a adressé une correspondance au ministre de la Fonction publique et de la Modernisation afin de lui demander de reconsidérer sa situation de mise à la retraite avant l'âge de 55 ans.

Par correspondance n°2010-.../MEDIA-FA/SG/STDR du 13 janvier 2010, le Médiateur du Faso lui a signifié qu'il avait été régulièrement mis à la retraite conformément à **l'ordonnance n° 84-86/CNR/PRES du 27 décembre 1984** qui stipule en son article 1<sup>er</sup> que « **pour compter du 1<sup>er</sup> janvier 1985, l'âge de la retraite est ramené à 53 ans pour les agents régis par le statut général de la Fonction publique** ». Cette ordonnance avait valeur de loi à l'époque des faits et il n'appartient pas au Médiateur du Faso de la remettre en cause. Elle est tout simplement venue abroger celle qui fixait l'âge de la retraite à 55 ans.

Le Médiateur du Faso a conclu que sa réclamation n'était pas fondée et a procédé à la clôture du dossier.

#### 8.2.2 Les incompétences

Les cas évoqués ici ont été considéré relevant des domaines d'incompétence du Médiateur parce qu'ils concernent des litiges privés ou mettent en cause des administrations étrangères.

##### 1) Dossier n° 2009-516 de monsieur N.B.

C'est par lettre reçue le 20 avril 2009 au Médiateur du Faso, que monsieur N.B., chef de village dans la province du Ziro et s'exprimant au nom de trente-deux (32) familles, a sollicité l'intervention du Médiateur du Faso afin d'empêcher leur expulsion de leurs champs d'exploitation agricole dans une zone revendiquée par Monsieur B.E., opérateur économique et son épouse, maire de commune dans le Ziro.

Selon la déclaration des intéressés, non seulement l'attribution de la zone litigieuse qui s'étend sur un espace de plus de 300 hectares n'aurait pas fait l'objet d'un consensus, mais encore, elle engloberait leurs champs de culture et d'aires de pâturage. Aussi ils affirment avoir signifié à Monsieur et Madame B. de reculer les limites de leur domaine pour qu'il n'empiète pas trop sur leurs terres qui constituent leur unique moyen de subsistance.

Le différend persistant, Monsieur et Madame B. ont saisi, en référé, le Tribunal de grande Instance de Léo qui, par ordonnance, a ordonné l'expulsion de ces personnes qui occupaient

illégalement et anarchiquement un domaine qui a fait l'objet d'attribution et de bornage. L'ordonnance d'expulsion concerne principalement messieurs S.B. et N.S., condamnés à l'expulsion et au paiement de quatre cent mille (400 000) FCFA aux requérants, en l'occurrence Monsieur et Madame B.

C'est l'exécution de cette ordonnance par les soins d'un huissier qui est à l'origine de la saisine du Médiateur du Faso par le chef de village, à qui se sont joints, plus tard, deux (2) chefs de canton.

Dans ce différend, le Médiateur du Faso n'est pas compétent pour intervenir en vertu de l'article 13 de la loi organique n° 22/94/ADP du 17 mai 1994 selon lequel restent en dehors de son domaine d'intervention les différends entre les personnes physiques ou morales privées.

Toutefois, étant donné le risque de tensions et de troubles à l'ordre social que peut engendrer ce problème, le Médiateur du Faso, par lettre en date du 29 juin, a attiré l'attention des autorités gouvernementale sur la nécessité de prendre les mesures préventives nécessaires.

## **2) Dossier n°2009-589 de madame T./T.K.N.**

Madame T./T.K.N., adjointe sociale à la retraite, a, par correspondance en date du 16 septembre 2009, saisi le Médiateur du Faso aux fins d'obtenir le remboursement de ses cotisations par la caisse de retraite du Mali.

Elle avait été engagée en qualité de monitrice d'enseignement ménager à la fonction publique malienne par arrêté n°233/SEFPT-DEPP-2 de septembre 1966. Son époux ayant obtenu un poste en Haute-Volta, et, dans le but de se rapprocher de lui, elle avait bénéficié par arrêté n°2605/MT-DNFPP-4 du 6 septembre 1977, d'une disponibilité de 2 ans renouvelables allant de 1977 à 1979.

En Haute-Volta, elle obtint alors son intégration à la fonction publique Voltaïque comme aide sociale par arrêté n°510-FPT/DG/FP/DP/FB du 29 avril 1980.

Ayant étudié l'affaire, le Médiateur du Faso a relevé qu'il était incompétent pour cause d'implication d'une administration étrangère sur le fondement de l'article 11 de la loi organique n°22/94/ADP de 17 mai 1994. Il a alors par lettre n°2009-652/MEDIA-FA/SG/STDR du 30 septembre 2009, transmis le dossier à son homologue du Mali pour suite à donner.

### **8.3 Médiation non Réussie :**

Un seul cas été retenu dans cette rubrique : il s'agit de la réclamation 2009-650, introduite par un groupe d'étudiants.

En effet, le 12 novembre 2009, un groupe d'étudiants en 2<sup>ème</sup> année de math-physique et informatique à l'unité de formation et de recherche des sciences exactes et appliquées (UFR/SEA) a sollicité l'obtention d'une dérogation au titre de l'année 2009 au sein de l'université de Ouagadougou.

Les intéressés ont bénéficié l'année dernière d'une dérogation. Etant en 2<sup>ème</sup> année, ils n'ont pas été admis en classe supérieure et n'ont pas eu la moyenne requise (8/20) pour prétendre à une dérogation. Leur demande adressée au conseil d'études des dérogations a reçu une fin de non recevoir.

Compte tenu de leur situation sociale difficile, nous avons eu un entretien téléphonique avec le directeur de l'UFR/SEA qui s'est dit disposé à examiner leur requête pourvu qu'il reçoive des instructions du président de l'Université de Ouagadougou.

Le 25 novembre 2009, nous avons adressé la correspondance n°2009-765/MEDIA-FA/SG/STDR au Président de ladite Université qui a dit qu'il ne peut pas remettre en cause une décision prise par une UFR dans la mesure où le directeur est autonome et a en charge la gestion des dérogations.

Nous en avons pris acte et avons informé les réclamants de l'échec de la médiation par lettre n° 2010-003/MEDIA-FA/SG/STDR du 7 janvier 2010.

### **8.4. Dossiers toujours en cours d'instruction**

Pour la première fois depuis son existence, le Médiateur du Faso fait cas de réclamations en cours d'instruction en raison de l'importance des problèmes qu'elles soulèvent quant au fonctionnement de certaines administrations publiques. Dans ce cadre trois cas ont retenu son attention.

#### **1) Dossier n°2009-088 de monsieur D.S.**

Monsieur D.S., Agent de la BCEAO à la retraite, a saisi l'institution afin qu'elle intervienne auprès des autorités compétentes pour obtenir son dédommagement suite à son déguerpissement de Bilibambili (actuel cité An III) courant 1986, par lettre en date du 9 juillet 2008

M.D. soutient qu'il a acquis sa parcelle depuis 1964 à 300 000 FCFA et se trouverait être le seul à n'avoir pas été dédommagé suite au déguerpissement.

Il dit avoir entrepris plusieurs démarches auprès des autorités communales, du comité de gestion du fonds d'indemnisation des personnes victimes de la violence en politique, mais sans succès. En désespoir de cause, il s'est tourné vers le Médiateur du Faso. Comme pièce justificative, il a joint au dossier, une copie de son Permis Urbain d'Habiter (PUH).

Après étude, le Médiateur du Faso a d'abord interrogé le maire de l'arrondissement de Baskuy, pour connaître sa version.

Comme suite, par lettre n° 2008-048/CO/ABSK/M/SG/SAES du 27 février 2008, le maire de l'arrondissement de Baskuy a expliqué que son arrondissement n'a été associé ni au déguerpissement de la zone en son temps, ni au comité de gestion du fonds d'indemnisation des personnes victimes de la violence en politique.

Prenant acte de cette information, l'institution a orienté sa saisine vers la Société Nationale d'Aménagement des Terrains urbains (SONATUR) qui a en charge la gestion des terres aménagées de l'Etat, par lettre n° 2009-294/MEDIA-FA/SG/D.AGI du 03 avril 2009.

En réaction à cette lettre, le Directeur général de la SONATUR a, par lettre n° 2009-000460/DG/SONATUR/C.J. du 27 avril 2009, expliqué que les cités AN II et AN III relèvent du Centre de Gestion des Cités (CE.GE.CI.) et non de sa structure. Aussi, a-t-il suggéré d'acheminer le dossier du réclamant vers cette institution.

Aussi, par correspondance n° 2009-452/MEDIA-FA/SG/D.AGI du 28 mai 2009, le Médiateur du Faso a saisi le Directeur général du CE.GE.CI qui a aussi dégagé sa responsabilité dans la gestion de ce type de dossier car il aurait pour mission la gestion des infrastructures réalisées par l'Etat ou ses démembrements.

Vu les difficultés rencontrées par le Médiateur du Faso pour identifier la structure responsable dans cette affaire, et eu égard au fait que monsieur D. dispose de pièces justificatives de sa prétention, le ministre de l'Economie et des Finances a été saisi. L'institution est dans l'attente de sa réponse.

Le caractère significatif de ce cas, l'est beaucoup moins pour la nature du problème posé que dans la manière dont des structures se rejettent la balle parce qu'aucune d'elle ne veut prendre en charge un dossier qui de ce fait même traîne dans les tiroirs de l'institution.

## **2) Dossier n°2009-619 de monsieur K.M.**

Par lettre datée du 09 octobre 2009, monsieur K.M., commerçant à Ouagadougou, a saisi le Médiateur du Faso afin qu'il intervienne auprès du maire de l'arrondissement de B. pour lui obtenir l'affectation de la parcelle 27, lot 35, section 507 du secteur 17.

Monsieur K. a introduit la demande de cette parcelle à usage commercial à la recette des domaines et de la publicité foncière de B. en 2005.

Après étude du dossier, les services des domaines ainsi que ceux de l'urbanisme ont marqué leur accord (avis favorables) pour que la parcelle lui soit attribuée (Cf. BE n° 051 et 2064 du 16 mars 2005). Par la suite, le dossier a été transmis au maire de l'arrondissement de B. par bordereau d'envoi n° 245 de mai 2005 avec en sus, un projet d'arrêté d'affectation à sa signature.

A ce jour, le maire n'a pas signé l'arrêté d'attribution, puisque c'est finalement le 20 mai 2009 qu'il a décidé de retourner le dossier à son expéditeur (receveur des domaines), soit quatre (4) ans plus tard (Cf. B.E. n° 2009-333 du 20 mai 2009).

Curieusement, le maire a donné son accord de principe par lettre en date du 21 janvier 2009 à un conseiller de l'arrondissement de B. afin qu'il occupe le terrain alors que ce document n'est pas un titre d'occupation.

### **3) Dossier n°2009-084 de madame S./Z.A.**

Par réclamation en date du 6 juillet 2007, madame S./Z. A., Ex-agent de bureau au ministère des Affaires Etrangères et de la Coopération régionale, a sollicité l'appui du Médiateur du Faso pour obtenir l'annulation de la décision n°2006-052/MFPRE/SG/DGFP/DPE du 02 mai 2006 portant abrogation de son engagement.

Elle expose qu'elle a été recrutée par décision n° 2005-04811/MFPRE/SG/DGFP/DPE du 25 novembre 2005 et qu'elle a été affectée au ministère des Affaires Etrangères et de la Coopération régionale (Commission Nationale de la Francophonie). Elle y a pris service suivant certificat de prise de service n° 2005-00045/ MAECR/SG/DRH du 7 décembre 2005 pour compter du 1<sup>er</sup> juin 2005.

Contre toute attente, la décision n° 2006-052/MFPRE/SG/DGFP/DPE du 02 mai 2006 est venue mettre fin à son engagement alors que la réclamante prétend n'avoir reçu aucune sanction disciplinaire dans le cadre de l'exercice de ses fonctions.

En considérant que la réclamante était en droit de bénéficier de droits définitivement acquis en raison du fait qu'elle totalisait un an, trois mois et cinq jours d'ancienneté, le Médiateur du Faso a saisi les ministères de la Fonction publique et des Affaires étrangères pour leur demander de lui donner les raisons juridiques qui ont fondé son licenciement. Depuis 2006, aucune réponse n'a été donnée au Médiateur, excepté la lettre n°2008-180/MAECR/SG/DRH/SGAC du 13 octobre 2008 du ministre des Affaires étrangères et de la Coopération régionale qui a informé le Médiateur du Faso, que le département de la Fonction publique était le seul habilité à fournir des éléments de réponse sur la question.

Depuis lors, la situation de la réclamante est restée inchangée jusqu'à ce jour, malgré l'absence de motivation de l'acte administratif portant son licenciement.



# 4<sup>ème</sup> Partie

## Relations extérieures de l'Institution

1

*Participation du Médiateur du Faso aux instances  
des associations de Médiateurs et Ombudsmans*

2

*Autres missions effectuées à l'étranger  
par le Médiateur du Faso et ses collaborateurs*

3

*Accueil des partenaires étrangers*



Sur le plan des relations extérieures, l'année 2009 a été marquée par la participation du Médiateur aux instances des associations des Médiateurs et Ombudsmans, des missions effectuées à l'étranger (par le Médiateur du Faso et ses collaborateurs) et par l'accueil des partenaires étrangers.

## **1. Participation du Médiateur du Faso aux instances des associations de Médiateurs et Ombudsmans**

Au cours de l'année 2009, le Médiateur du Faso a participé à deux (2) rencontres internationales à savoir le bicentenaire de l'Ombudsman de Suède qui a eu lieu en même temps que le congrès de l'IIO, et le congrès de l'AOMF.

### **1.1 Le Bicentenaire de l'Ombudsman de Suède et le Congrès de l'Institut International de l'Ombudsman.**

Le Médiateur du Faso a participé au 9<sup>ème</sup> Congrès de l'Institut international de l'Ombudsman auquel il est affilié depuis 1996, et à la célébration du bicentenaire de l'ombudsman suédois, du 09 au 12 juin 2009 à Stockholm.

On a noté l'évolution de l'institution depuis ses origines en Suède en 1809 jusqu'à son expansion sur tous les continents.

Que ce soit dans les pays scandinaves qui l'ont adopté en premier lieu, en passant par les autres continents, Amérique, Asie et Afrique, l'Ombudsman s'est adapté au contexte de chaque pays, tout en gardant sa compétence initiale, celle de protéger individuellement le citoyen contre les abus ou dysfonctionnements des administrations de l'Etat.

Des défis nouveaux se présentent cependant aux Ombudsmans et Médiateurs. A Stockholm, on a insisté sur leur contribution à l'exercice des droits de l'homme notamment la lutte contre toutes les formes de discriminations surtout celles envers les femmes et les enfants.

Le Médiateur du Faso a fait son entrée dans le conseil d'administration de l'Institut aux côtés de l'Ombudsman du Malawi comme représentants de la région Afrique.

### **1.2 Le Congrès de l'AOMF**

Du 7 au 9 septembre 2009, le Médiateur du Faso a pris part au 6<sup>ème</sup> congrès de l'Association des ombudsmans et médiateurs de la francophonie (AOMF) à Québec (Canada). Le congrès, dont les travaux se sont déroulés à l'Assemblée nationale du Québec, avait pour thème «**le médiateur, le politique et la justice : vers une accessibilité équitable aux droits**».

La délégation burkinabè, conduite par Madame Amina Moussou OUEDRAOGO, Médiateur du Faso, était composée de Madame Mafarma SANOGO, Directrice de cabinet et de Madame Myriam OUEDRAOGO, Chef du département affaires générales et institutionnelles.

Ce congrès, dont la cérémonie d'ouverture a été présidée par la Première vice-présidente de l'Assemblée nationale du Québec, Madame Fatima Houda-Pépin, a été l'occasion pour l'Association d'échanger, d'une part sur divers thèmes d'intérêt communs développés par des communicateurs et, d'autre part, sur des expériences nationales. Dans ce cadre, Madame Amina Moussou OUEDRAOGO, Médiateur du Faso, a fait le point des actions entreprises par son institution dans le cadre de la célébration internationale du 20<sup>ème</sup> anniversaire de la Convention des droits de l'enfant et de l'état de la réflexion engagée au plan national pour la « **création d'institutions de défenseurs des enfants en Afrique de l'Ouest** ».

### 1.3 Les activités de l'AMP-UEMOA

Portée sur les fonds baptismaux l'année précédente, l'Association des Médiateurs des Pays membres de l'UEMOA est entrée au cours de l'année 2009 dans sa phase de fonctionnement effectif. La publication de son récépissé n° 2008-0907/MATD/SG/DGLPAP/DOASOC du 22 décembre 2008 a été suivie de l'adoption de l'acte additionnel portant reconnaissance de l'intérêt communautaire à l'AMP/UEMOA par la conférence des Chefs d'Etat et de Gouvernement de l'Union économique et monétaire Ouest africaine.

Son bureau présidé par le professeur Albert TEVOEDJRE, Médiateur de la république du Benin, a saisi l'occasion pour renforcer ses assises par des visites rendues à des personnalités de l'Union.

C'est ainsi que le 20 octobre 2009 une délégation du Bureau de l'AMP/UEMOA conduite par le professeur TEVOEDJRE a été reçue par son Excellence Monsieur Amadou Toumani TOURE, Président de la république du Mali et Président en exercice de la conférence des Chefs d'Etat et de Gouvernement de l'UEMOA.

Au cours de cette audience, le Professeur TEVOEDJRE a demandé au Chef de l'Etat du Mali de s'impliquer personnellement auprès de ses pairs de l'UEMOA pour que l'Association puisse jouer un « rôle utile » dans un espace géographique, économique et culturel façonné par l'histoire et des valeurs sociétales communes.

Au mois de juillet déjà la même délégation avait été reçue par le Président de la Commission de l'UEMOA, Monsieur Soumaïla CISSE, afin d'échanger sur les priorités de l'Union et la contribution des Médiateurs des Pays membres pour relever les défis de l'intégration sous-régionale.

En matière de renforcement des capacités, l'Association a pu organiser avec l'appui de la Commission une session de formation à l'intention des collaborateurs sur le thème « Vers une implication des Médiateurs dans le système institutionnel de l'UEMOA ».

Cette session de formation tenue à Lomé au Togo a été l'occasion pour les participants de s'informer dans un premier temps sur le processus de création de l'UEMOA en 1994, ses objectifs, son dispositif institutionnel, ses principaux chantiers et ses perspectives. Dans un second temps, les collaborateurs des Médiateurs se sont appropriés le contenu de l'acte additionnel portant reconnaissance de l'intérêt communautaire à l'AMP/UEMOA.

Les échanges ont surtout porté sur le champ d'intervention de la médiation dans la situation actuelle de l'Union et les perspectives de la médiation au sein de l'UEMOA.

On retiendra que les institutions de médiation des pays membres peuvent déjà s'impliquer pour l'application effective des directives communautaires en s'attaquant à certains freins à la libre circulation des personnes et des biens comme les rackets et les conditions d'accès aux institutions d'enseignement supérieur des pays membres.

Le nouveau statut de l'Association qui est une étape transitoire, lui permet d'évoluer soit vers la création d'un Conseil de médiation de l'Union, ou vers la perspective de la création d'un organe communautaire de médiation, à l'image du Médiateur européen.

## **2. *Autres missions effectuées à l'étranger par le Médiateur du Faso et ses collaborateurs***

### **2.1 Missions effectuées par le Médiateur du Faso**

- Du 02 au 14 mars 2009, session des Nations Unies sur le statut de la femme à New-York, aux Etats-Unis ;
- Du 20 au 25 juin 2009, séminaire sur la création d'institution indépendante pour la promotion et la protection des droits de l'enfant à Bamako au Mali ;
- Du 09 au 21 octobre 2009, réunion d'échanges d'expériences avec l'Ombudsman suédois et des médiateurs d'Afrique à Kigali au Rwanda ;

### **2.2 Missions effectuées à l'étranger par les collaborateurs du Médiateur du Faso**

- Du 12 au 16 janvier 2009, participation de monsieur Rimouaya OUEDRAOGO, monsieur Dominique Siano KONATE, Madame YAMEOGO Andréa et Monsieur Marcel OUEDRAOGO au séminaire régional des délégués provinciaux à Bamako, au Mali ;
- Du 04 au 10 mai 2009, participation de Mme OUEDRAOGO Myriam et M. YAMKOUDOUGOU Yamba Gilbert à une session de formation au Centre de formation de l'A.O.M.F. à Rabat, au Maroc ;
- Du 05 au 15 juillet 2009, formation en informatique à Abidjan, en Côte d'Ivoire, de Monsieur Marcel OUEDRAOGO, Chef de division informatique et bureautique ;

- Du 10 novembre au 13 décembre 2009, stage du Chef de Département des Affaires Administratives et Financières, par Mohamed OUEDRAOGO à l'ENA de Paris ;
- Du 30 novembre au 06 décembre 2009, participation de Mlle Sophie ZAGRE et Mme KONE Salimata à une session de formation au Centre de formation de l'A.O.M.F. à Rabat, au Maroc ;.
- Du 17 au 22 novembre 2009, participation de madame Mafarma SANOGO à la réunion du Conseil d'Administration de l'IIO à Vienne en Autriche.
- Du 23 au 27 novembre 2009, participation de madame Mafarma SANOGO au quinzième anniversaire de l'institution du Médiateur de la Région Wallonne à Namur en Belgique.

### **3. Accueil des partenaires étrangers**

- Du 26 au 29 mars 2009, séjour de Monsieur Christian LEROUX et Mademoiselle Christine TENDEL, du Médiateur de la République française pour la formation des délégués et collaborateurs du Médiateur du Faso aux techniques d'enquêtes et communications ;
- Du 06 au 12 décembre 2009, participation du Médiateur de la région wallonne de Belgique, Frédéric BOVESSE et son collaborateur David DANNEVOYE à la commémoration du 15<sup>e</sup> anniversaire du Médiateur du Faso ;

### **4. L'institution en image**



**Visite de courtoisie du Président de la Cour Suprême du Maroc**



*Le Médiateur du Faso (au milieu) intervenant sur le rôle du parlementaire dans la réussite de sa mission*



*Journée d'information avec les députés du groupe parlementaire CDP*



**Séance de travail avec le Ministre de la Fonction Publique et de la Reforme de l'Etat le 23 mai 2009**



**Le Médiateur du Faso présente à l'atelier sur « la violence dans les milieux et la protection des droits des enfants » organisé par le CSC les 7 et 8 juin 2009**



*Des membres de la Jeune Chambre Internationale en visite, posent avec le Médiateur du Faso*



*Le Médiateur du Faso (3<sup>ème</sup> à partir de la droite) à Kigali à l'invitation de son homologue rwandais.*



# 5<sup>ème</sup> Partie

## Reflexions et recommandations du Médiateur du Faso

1

*Le problème de l'archivage dans l'administration publique*

2

*Le problème de l'accès à l'information dans les administrations publiques*

3

*A propos des conditions de détention dans les lieux d'enfermement*



Comme dans ses rapports précédents, depuis 2006, le Médiateur du Faso, à la lumière des réclamations dont il a été saisi et, aussi, des constats qu'il lui a été donné de faire à l'occasion de l'exercice de ses missions, consacre une rubrique spéciale aux réflexions et recommandations qu'il lui paraît opportun de formuler à l'attention des pouvoirs publics. Dans ce cadre, de nombreux sujets ont fait l'objet de réflexions et de recommandations dont certaines ont eu ou commencent à avoir des débuts de réponses favorables de la part des administrations interpellées. Ce dont l'institution ne peut que se réjouir.

Cependant, parce qu'il s'agit d'œuvres humaines entreprises dans un environnement éminemment complexe et sujet à de perpétuels changements, les initiatives de modernisation de l'administration publique restent toujours du domaine du perfectible. Sans oublier qu'au regard de la complexité même de son objet, la réforme de l'administration peut difficilement concerner tous les secteurs à la fois et/ou avec la même efficacité. La persistance de litiges de même nature soumis au Médiateur du Faso, malgré les multiples antécédents résolus, témoigne assez éloquemment de toute la complexité et la difficulté de l'œuvre de modernisation de l'administration publique.

De ce point de vue, le Médiateur du Faso, parce qu'il est un des observateurs privilégiés du fonctionnement des organismes publics ou investis d'une mission de service public, est à même de détecter les domaines et les secteurs qui mériteraient des actions de rénovation de la part des pouvoirs publics.

C'est pourquoi, pour la présente édition de son rapport annuel d'activités, le Médiateur du Faso, à la lumière de ses constats, a choisi de s'intéresser à des aspects du fonctionnement des administrations publiques qui, bien qu'importants pour l'amélioration des performances administratives ou pour le respect des droits humains, semblent ne pas toujours faire l'objet de l'attention qu'ils mériteraient. Il s'agit, entre autres :

1. du problème de l'archivage dans l'administration publique ;
2. du problème de l'accès à l'information dans les administrations publiques ;
3. des conditions de détention dans les lieux d'enfermement.

## ***1. Le problème de l'archivage dans l'administration publique***

Si le problème de l'archivage retient l'attention du Médiateur du Faso, c'est qu'au cours de l'année 2009, l'institution a pu observer que, bien souvent, des administrations se trouvaient dans l'incapacité matérielle de répondre à ses sollicitations parce que les questions soulevées étaient relativement anciennes et les informations y relatives étaient contenues dans des dossiers depuis longtemps déclassés des archives actives. Sans oublier, au demeurant, que même pour les archives actives, l'institution s'est parfois heurtée à des difficultés d'obtenir des réponses des administrations parce que les documents qui auraient pu permettre ces réponses ne figuraient pas dans les dossiers des intéressés, si ce n'est tout simplement que c'est tout le dossier qui demeurait introuvable.

Toutes choses qui ont pu retarder l'instruction de certaines réclamations et qui, quelques fois, ont même conduit l'institution à clore des réclamations pour impossibilité de disposer d'éléments matériels, surtout lorsque les réclamants eux-mêmes n'étaient pas en mesure de reconstituer les pièces de leurs dossiers. Il est fréquent que, dans certaines administrations, on exige des personnes introduisant des demandes de fournir des pièces qui, en toute logique, auraient dû se trouver dans les dossiers des intéressés, détenus, en principe, par lesdites administrations. Ainsi n'est-il pas rare qu'un agent public demandant, par exemple, des corrections de sa rémunération ou la révision de sa situation professionnelle, soit invité à produire ses «derniers bulletins de paie» ou son «dernier arrêté d'avancement» pour que sa requête puisse être traitée.

Ce sont de telles situations qui, du reste, avaient motivé le Médiateur du Faso à suggérer, en décembre 2009, que le problème de l'archivage dans les administrations publiques fasse l'objet d'une préoccupation à exprimer au Chef de l'Etat à l'occasion de la présentation des vœux des corps constitués au titre de l'année 2010.

De fait, si personne ne conteste l'importance des archives en tant qu'élément fondamental de la mémoire d'une administration, voire d'un pays, il semble cependant que des difficultés réelles subsistent quant à la mise en œuvre d'une véritable politique d'archivage. Il n'y a qu'à considérer, dans la plupart de nos administrations, les nombreux documents entassés à même le sol et/ou à la merci des intempéries pour s'en convaincre.

Manque de locaux adéquats, insuffisance de matériels de rangement ou même de personnels qualifiés en techniques d'archivage, sont autant de facteurs qui pourraient être avancés pour expliquer la situation peu satisfaisante des archives publiques. Une situation qui peut être d'autant plus gênante que, non seulement elle prive l'administration d'éléments essentiels de sa mémoire, mais en plus elle peut concerner des aspects très personnels de la vie des personnes. Il n'est point rare, en effet, de voir des vendeuses d'arachides et autres friandises, utiliser comme papier d'emballage des documents de grande importance dont certains contenant même des données à caractère personnel.

C'est donc dire que le problème de l'archivage dans l'administration publique est de ceux qui nécessitent des réponses adéquates. Certes, en la matière, des initiatives sont développées çà et là pour assurer un meilleur archivage et une meilleure conservation des documents produits chaque année par les administrations publiques ; le Centre national des Archives y joue sa partition en assurant autant que faire se peut les tâches relevant de ses missions. Les écoles de formation professionnelles, en particulier l'Ecole nationale d'Administration et de Magistrature (ENAM), sont mises à contribution pour la formation des personnels qualifiés en archivage ; preuve que les plus hautes autorités du pays ont pris la mesure de l'importance du sujet. Ces initiatives sont à saluer et à encourager ; mais elles restent insuffisantes et méritent d'être renforcées et amplifiées.

Au regard de la complexité de la question liée à la multiplicité des acteurs et des aspects à considérer, le Médiateur du Faso a pleinement conscience qu'il n'est pas techniquement outillé pour formuler des propositions précises aux pouvoirs publics. Mais sa situation

d'utilisateur quotidien des archives le place en situation de pouvoir relever les difficultés du domaine et d'attirer, par voie de conséquence, l'attention des pouvoirs publics sur la nécessité d'y trouver des solutions. Cela passe par une sensibilisation des différents acteurs des administrations publiques sur l'importance des archives en tant qu'élément de la mémoire administrative, mais aussi en tant qu'outil quotidien de travail et d'amélioration des performances des administrations publiques.

C'est pourquoi, le Médiateur du Faso plaide pour une véritable politique des archives qui, au-delà de la fonction de conservation de la mémoire administrative, participerait aussi de la mise en œuvre d'une politique d'accès à l'information dans nos administrations publiques.

## **2. Le problème de l'accès à l'information dans les administrations publiques**

Au Burkina Faso, comme dans bien d'autres pays, l'accès à l'information au sein des administrations publiques est un droit largement reconnu et même organisé par d'impressionnantes dispositions juridiques. Mais c'est dans la pratique que les difficultés d'accès à l'information sont constatées.

### **2.1 La reconnaissance du droit d'accès à l'information dans les services publics**

Nos textes législatifs posent clairement le principe selon lequel les agents publics sont tenus *«de fournir toutes informations sollicitée que les usagers sont en droit d'obtenir»* avec la précision, toutefois, que *« les informations qui peuvent et/ou doivent être communiquées aux usagers sont précisées, pour chaque administration, par l'autorité compétente »*.

On retrouve, ainsi, des dispositions de cette nature, notamment dans :

- la loi n° 13/98/AN du 28 avril 1998, portant régime juridique applicable aux emplois et aux agents de la fonction publique (articles 21 et 24) ;
- la résolution n° 2004-001/AN/BAN/PRES du 21 décembre 2004, portant régime juridique applicable aux emplois et aux agents de la fonction publique parlementaire (articles 24 et 30) ;
- la loi 27-2006/AN du 5 décembre 2006, portant régime juridique applicable aux emplois et aux agents de la fonction publique territoriale (articles 21 et 24).

Il en est de même, sur un plan international, de la Charte de la de la fonction publique en Afrique, adoptée le 5 février 2001 par la Troisième Conférence panafricaine des ministres de la fonction publique, à Windhoek (Namibie) dont certaines dispositions encouragent les administrations africaines à promouvoir l'accès des usagers des services publics à l'information. Le fait que de nombreuses dispositions de cette Charte soient reprises dans le tout nouveau projet burkinabè de Charte sur la qualité du service public, illustre suffisamment la volonté du Gouvernement en ce domaine. L'objectif étant de garantir

l'accès des citoyens à l'information dont ils auraient besoin auprès des administrations publiques.

Afin que ces dispositions législatives reçoivent pleine application, l'accès à l'information est organisé par le biais de mécanismes obligeant les administrations publiques à prendre un certain nombre de mesures et/ou à créer des structures spécialement commises à cette tâche. Toutes choses que, du reste, on retrouve dans le projet de Charte sur la qualité du service public qui, s'il venait à être adopté, serait d'un apport significatif à la qualité des prestations des organisations publiques.

a) Au titre des mesures à prendre, on peut retenir, entre autres, l'obligation faite aux administrations publiques :

- de motiver leurs décisions individuelles ou collectives, notamment lorsque celles-ci sont défavorables aux requêtes et sollicitations des usagers.
- de garantir, dans le respect de l'obligation de discrétion et de secret professionnel, l'accès aux documents administratifs ;
- de publier et de notifier les actes administratifs ;
- de disposer d'un manuel de procédure contenant les indications sur les prestations fournies, le processus d'accomplissement des services, les informations, les pièces et les conditions exigées pour bénéficier des prestations, de même que les délais dans lesquels l'utilisateur recevra une réponse (favorable ou défavorable) à sa demande ;
- de créer les conditions d'une grande utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans les services en vue d'une amélioration de leurs prestations et de l'information du public.

b) A côté de ces mesures, qui sont en fait des obligations mises à la charge des administrations, l'accès à l'information des usagers peut aussi être assuré par des structures spécialement créées à cet effet. Il en est ainsi des guichets d'accueil et d'information à mettre en place dans les administrations publiques et qui, du reste, sont déjà fonctionnels dans certains ministères et institutions publiques.

C'est donc dire que si on devait évaluer le niveau de l'accès des usagers à l'information au regard de nos seuls textes et dispositifs théoriques, on ne pourrait que marquer une entière satisfaction. Malheureusement, il n'en va pas toujours ainsi dans la réalité.

## **2.2 Les difficultés pratiques de l'accès à l'information dans les services publics**

En dépit de tous ces efforts de réformes visant à rendre l'administration plus proche des citoyens qu'elle a l'obligation de servir, on doit se rendre à l'évidence, à la lumière des multiples réclamations dont le Médiateur du Faso est quotidiennement saisi, que l'accès à l'information au sein de l'administration, tel que reconnu et organisé par les textes, est encore loin d'être un acquis pour les usagers.

a) A preuve, quelques illustrations tirées de réclamations instruites par le Médiateur du Faso ou résultant de ses constats au cours de l'année 2009 et même au cours des années antérieures. Ainsi :

- *l'institution a eu à connaître de réclamations de citoyens se plaignant, par exemple, du fait qu'ayant saisi une administration donnée d'une demande précise depuis plusieurs mois, voire plusieurs années, ils n'avaient jamais reçu la moindre réponse, malgré plusieurs démarches entreprises pour ce faire. Il apparaît, en effet que bon nombre d'administrations ne se reconnaissent pas le devoir de répondre aux sollicitations des citoyens ; cela pourrait s'expliquer par le fait qu'en l'état actuel de nos pratiques administratives, rien ne semble obliger une administration à répondre aux correspondances des usagers. Ce qui pourrait expliquer l'attitude de certaines organisations publiques à ne pas répondre aux correspondances d'autres organismes publics. Ce qui avait amené le Médiateur du Faso à en faire état dans ses rapports de 2007 et de 2008 car, du point de vue de l'institution, il est un devoir élémentaire de toute organisation publique de répondre à toute demande reçue des citoyens ou d'autres organisations publiques ; cela est une question du respect dû aux citoyens et qui commence au moins par le simple accusé de réception dont la fonction est d'assurer le requérant que sa demande a bien été reçue et qu'elle fera l'objet du traitement qui sied. Bien sûr, le Médiateur du Faso note, pour s'en réjouir, les énormes progrès réalisés dans le domaine de l'information des candidats aux concours d'accès à la fonction publique tant sur les conditions d'organisation des épreuves que sur la publication des résultats avec l'utilisation appropriée des TIC (téléphone et Internet). Toutes choses qui contribuent à la promotion de la transparence administrative et, partant, au renforcement de la crédibilité de l'administration publique. Mais, l'institution pense que cette expérience serait encore plus bénéfique si elle était étendue au domaine de la gestion quotidienne des agents publics et, plus généralement, au traitement des sollicitations dont les administrations publiques sont l'objet de la part des citoyens. Les TIC, de nos jours, offrent aussi d'énormes possibilités qui pourraient être utilement exploitées dans ce domaine ;*
- *pour l'accès aux documents administratifs, la loi prévoit, ainsi que nous l'avons signalé plus haut, que « les informations qui peuvent et/ou doivent être communiquées aux usagers sont précisées, pour chaque administration, par l'autorité compétente » ; ce qui veut dire que des textes réglementaires doivent être pris pour préciser les conditions et modalités d'accès à ces informations et documents. Malheureusement, à ce jour, à l'exception notable de l'Assemblée nationale, aucun texte n'est intervenu pour réglementer la matière dans les administrations d'Etat et territoriales. Ce qui conduit à des situations où certains agents vont jusqu'à considérer l'organigramme de leur structure comme un document confidentiel qui ne peut être communiqué aux tiers sans autorisation de la hiérarchie ;*
- *certaines réclamations mettent en cause le défaut de notification – ou la notification tardive - d'actes individuels alors que, juridiquement, ces actes ne peuvent être valablement opposés aux personnes concernées que si cette formalité a été régulièrement accomplie. Malheureusement, certaines réclamations reçues par le Médiateur du Faso révèlent que dans bien des cas, les actes individuels ne sont pas toujours notifiés à leurs destinataires dont certains ont eu la mauvaise surprise de constater des retenues sur les bulletins de paie, si ce n'est tout simplement que leur rémunération avait été interrompue parce qu'ils avaient été licenciés pour abandon*

de poste ou refus de regagner le poste. C'est dire que le problème de la notification des actes reste encore un problème dans l'administration burkinabè et le Médiateur ne peut que souhaiter que les solutions appropriées y soient trouvées ;

- *pour d'autres, c'est l'absence de motivation des actes* qui fonde la réclamation. C'est ainsi que depuis le 6 juillet 2007, le Médiateur du Faso a été saisi par un agent du ministère des Affaires étrangères et de la Coopération régionale dont la décision d'engagement à la fonction publique, datant du 25 novembre 2005, a été «abrogée» en 2006 par décision du ministère chargé de la Fonction publique sans la moindre explication officielle. Depuis lors, l'institution, à travers plusieurs correspondances adressées aux ministères concernés, tente, sans succès, de comprendre les raisons d'une telle décision que rien, a priori, ne semble justifier, le ministère des Affaires étrangères estimant que le département de la Fonction publique était le seul habilité à fournir des éléments de réponse sur la question. Ce qui, dans une administration qui fait de la transparence un critère de bonne gestion, est plutôt inquiétant parce que de nature à laisser planer le doute sur la sincérité des motifs à la base de l'acte litigieux ;
- *les manuels de procédure* – et aussi les tableaux de bord – douze (12) ans après leur généralisation officielle par la réforme globale de l'administration publique en 1998, ne sont pas encore entrés dans les habitudes de bon nombre d'administrations publiques, malgré quelques progrès enregistrés çà et là. Comme indiqué plus haut, les manuels de procédure sont des documents contenant, à propos de chaque administration publique, les indications sur les prestations fournies, le processus d'accomplissement des services, les informations, les pièces et les conditions exigées pour bénéficier des prestations, de même que les délais dans lesquels l'utilisateur recevra une réponse à sa demande. De ce point de vue, ils participent de la transparence administrative en ce qu'ils permettent aux agents publics et aux usagers d'être au même niveau d'information et d'éviter par conséquent, les multiples malentendus liés à l'absence ou à l'insuffisance d'informations des uns et des autres. Aussi est-il souhaitable que le processus de leur élaboration dans les différents ministères et organismes publics soit accéléré.

**b)** S'agissant des guichets d'accueil et d'information dont la création dans les ministères et institutions publiques est préconisée depuis le début de la réforme globale de l'administration, le Médiateur se réjouit des efforts entrepris par nombre d'administrations publiques pour en faire une réalité quotidienne. En la matière, des ministères tels que, par exemple, ceux en charge des enseignements et des finances font figures d'exemples à suivre. Mais force est aussi de constater que dans bien des cas, ces guichets ne sont pas toujours fonctionnels et, parfois, lorsqu'ils fonctionnent, les agents qui y sont affectés avec comme missions de recevoir, d'informer et d'orienter les usagers, ne sont pas toujours en possession des informations dont ces derniers ont réellement besoin.

Au demeurant, au stade actuel de leur développement, les guichets d'accueil et d'information, dans les ministères et institutions où ils existent, ne semblent effectifs que dans les administrations centrales. Ce qui pourrait expliquer, en partie à tout le moins, le nombre encore élevé de réclamations provenant d'agents publics en poste dans les

provinces sur des questions (allocations familiales, indemnités, etc.) qui, si les intéressés avaient eu la bonne information, n'avaient pas besoin d'être soumises au Médiateur du Faso. Celui-ci, dans son rapport d'activités de 2006, avait d'ailleurs fait observer que la plupart de ces réclamations résultaient plus d'un déficit de communication que de situations véritablement litigieuses ; quatre années après, le ministère des Finances, généralement mis en cause dans ce type de réclamation, a mis en place des guichets d'information, mais le nombre de réclamations ne diminue pas sensiblement. Ce qui laisse penser que l'information, ainsi que le Médiateur du Faso le suggérait dans son rapport de 2006, doit encore être portée au plus près des usagers, c'est-à-dire dans les provinces.

c) L'utilisation des TIC, si elle est de nos jours en pleine expansion dans la quasi-totalité de nos administrations publiques, n'est pas encore exploitée de façon pleine et efficace ; ce qui se traduit, bien souvent, par des Sites Web très peu documentés avec même des informations largement dépassées. Ainsi, dans son rapport de 2006, le Médiateur du Faso avait relevé, par exemple, que les informations les plus récentes disponibles sur les sites web de certains ministères dataient de juillet 2003 ; ce qui semble indiquer que ces sites Web ne sont pas véritablement intégrés dans la panoplie des outils de travail des administrations concernées.

Sur cette question, le Médiateur du Faso est d'avis que l'utilisation des TIC doit être un volet important de la modernisation de l'Etat et de l'ensemble de ses structures. C'est pourquoi, tout en saluant les nombreuses initiatives en cours dans ce domaine (exemple des concours d'accès à la fonction publique), il souhaite que l'utilisation des TIC soit encadrée par des dispositions qui permettent d'en faire des outils d'amélioration des performances administratives tout en préservant la vie privée des personnes. La loi sur la protection des données à caractère personnel, en cours de relecture, devrait permettre de satisfaire cette préoccupation grâce à l'œuvre de la Commission de l'Informatique et des Libertés (CIL) dont c'est la mission.

### **3. A propos des conditions de détention dans les lieux d'enfermement**

L'intérêt du Médiateur du Faso pour les conditions de détention dans les lieux d'enfermement (prison, cellules de garde à vues, etc.) est une conséquence logique de sa mission de protection des droits des personnes dans leurs relations avec les administrations publiques. De plus, son appartenance à l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) qui a fait de ce sujet un de ses centres d'intérêt, l'y engage fortement.

Certes, contrairement à d'autres bureaux de médiation, le Médiateur du Faso n'a pas mené d'études spécifiques sur les conditions de détention dans les lieux d'enfermement. Mais depuis 2007, il a été saisi par des familles de détenus, décédés en détention, qui souhaitent avoir des informations sur les conditions dans lesquelles leurs parents avaient trouvé la mort lors des événements des 20 et 21 décembre 2006 à Ouagadougou entre militaires et policiers. Dans le cadre de l'instruction de la réclamation, une demande d'information à

adressée, depuis juillet 2007, au ministère de la Justice qui, jusqu'en fin 2009 n'a pas apporté les éléments de réponses souhaités.

Par ailleurs, en mars 2008, à la suite de la publication dans la presse d'informations faisant état de la mort suspecte de trois détenus de la Maison d'arrêt et de correction de Ouagadougou (MACO), alors qu'ils avaient été admis à l'hôpital Yalgado OUEDRAOGO pour y recevoir des soins, l'institution, se fondant sur l'article 15 de la loi organique n°22/94/ADP du 17 mai 1994, s'était auto saisie en adressant une demande d'information au ministère chargé de la Justice. Des éléments de réponse reçus du ministère de la Justice, il ressort que les familles des intéressés ont signé des engagements à ne pas tenter de poursuites contre l'Etat.

Dans la mesure où elle résulte d'un choix volontaire, le Médiateur du Faso respecte la décision des familles, même s'il regrette que la correspondance du ministère de la Justice n'apporte pas véritablement de réponses à la question qui lui était posée par l'institution, à savoir dans quelles conditions les intéressés ont trouvé la mort en l'espace de trois jours. Quoi qu'il en soit, le Médiateur du Faso estime, au regard de la récurrence de cas de cette nature dans les lieux de détention, qu'une réflexion devrait être entreprise pour en comprendre les causes et y apporter les solutions idoines qui puissent compléter celles déjà employées par l'administration pénitentiaire.

Car, du point de vue de l'institution, le silence qui entoure généralement ces cas malheureux est assurément de nature à générer un climat de rumeurs qui ne peut que porter atteinte à l'image de l'Etat et de ses institutions. Et on se retrouve encore devant l'éternelle question de l'accès à l'information dans les administrations publiques. Il est nécessaire d'avoir à l'esprit que le détenu (prévenu ou condamné) est un être humain qui, en tant que tel, a droit au respect de sa personne.



# Annexes

**1**

***Loi organique N° 22/94 ADP du 17 mai 1994 portant institution d'un Médiateur du Faso.***

**2**

***Décret N° 2005-185/PRES du 1<sup>er</sup> avril 2005, portant nomination d'un Médiateur du Faso.***

**3**

***Personnel du Médiateur du Faso***



**ANNEXE I**

**LOI ORGANIQUE N° 22/94/ADP DU 17 MAI 1994  
PORTANT INSTITUTION D'UN MEDIATEUR DU FASO**



## L'ASSEMBLEE DES DEPUTES DU PEUPLE

Vu la Constitution ;

Vu la Résolution n°01/92/ADP du 17 juin 1992, portant validation du mandat des Députés ;

A délibéré en sa séance du 17 mai 1994 et adopté la loi organique dont la teneur suit :

### CHAPITRE I - DISPOSITIONS GENERALES

**ARTICLE 1 :** Il est institué au Burkina Faso un organe intercesseur gracieux entre l'Administration Publique et les administrés dénommé : Médiateur du Faso.

### CHAPITRE II - STATUT DU MEDIATEUR

**ARTICLE 2 :** Le Médiateur du Faso est une autorité indépendante. Dans la limite de ses attributions, il ne reçoit d'instruction d'aucune autorité.

**ARTICLE 3 :** Le Médiateur du Faso doit être âgé de quarante cinq (45) ans au moins à la date de nomination, avoir une expérience professionnelle de 20 ans au moins, avoir un sens élevé de la responsabilité, jouir d'une bonne moralité et avoir une ferme conscience de l'idée de bien public et de l'intérêt de la nation.

**ARTICLE 4 :** Le Médiateur du Faso est nommé par décret du Président du Faso après consultation du Premier Ministre, du Président de l'Assemblée des Députés du Peuple, du Président de la Chambre des Représentants et du Président de la Cour Suprême.

**ARTICLE 5 :** La durée du mandat du Médiateur du Faso est de 5 ans non renouvelable. Nonobstant l'expiration de son mandat ou l'acceptation de sa démission, il demeure en fonction jusqu'à ce qu'il ait été remplacé.

**ARTICLE 6 :** Il ne peut être mis fin aux fonctions du Médiateur avant l'expiration du mandat qu'en cas d'empêchement absolu ou définitif constaté par la Cour Suprême saisie par le Président du Faso.

**ARTICLE 7 :** Le Médiateur du Faso peut en tout temps démissionner en donnant avis par écrit au Président du Faso.

**ARTICLE 8 :** Le Médiateur du Faso ne peut être poursuivi, recherché, arrêté, détenu ou jugé en raison des opinions qu'il émet ou des actes qu'il accomplit dans l'exercice de ses fonctions.

**ARTICLE 9 :** Le Médiateur du Faso doit s'occuper exclusivement des devoirs de ses fonctions et ne peut occuper une autre fonction, charge ou emploi sauf autorisation expresse du Président du Faso.

**ARTICLE 10 :** Pendant la durée de ses fonctions, il ne peut être candidat à quelque fonction électorale que ce soit. S'il exerçait ce mandat avant sa nomination, il devrait antérieurement à sa prise de fonction, rendre sa démission.

### CHAPITRE III - ATTRIBUTIONS DU MEDIATEUR

**ARTICLE 11 :** Le Médiateur du Faso reçoit les réclamations relatives au fonctionnement des Administrations de l'Etat, des collectivités territoriales, des établissements publics et de tout autre organisme investi d'une mission de service public.

**ARTICLE 12 :** Il peut, à la demande du Président du Faso ou du gouvernement participer à toute action tendant à l'amélioration du service public ou à toute activité de conciliation entre l'administration publique et les forces sociales et professionnelles.

**ARTICLE 13 :** Restent en dehors du domaine d'activité du Médiateur du Faso :

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

#### **CHAPITRE IV - SAISINE DU MEDIATEUR**

**ARTICLE 14** : Toute personne physique ou morale qui estime, à l'occasion d'une affaire la concernant, qu'un organisme visé à l'article 11 n'a pas fonctionné conformément à la mission de service public qu'il doit assurer, peut par une réclamation individuelle, demander par l'intermédiaire d'un élu que l'affaire soit portée à la connaissance du Médiateur du Faso.

La réclamation peut également être adressée directement au Médiateur.

**ARTICLE 15** : Le Médiateur peut se saisir d'office de toute question relevant de sa compétence chaque fois qu'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne ou un groupe de personnes a été lésé ou peut vraisemblablement l'être par l'acte ou l'omission d'un organisme public.

**ARTICLE 16** : Le recours au Médiateur du Faso est gratuit ; la réclamation dans tous les cas doit être écrite ; elle doit le cas échéant être précédée de démarches qui ont mis l'Administration concernée en mesure de répondre aux demandes du réclamant.

**ARTICLE 17** : La réclamation au Médiateur ne suspend pas les délais de recours administratifs ou juridictionnels.

#### **CHAPITRE V - FONCTIONNEMENT DE L'INSTITUTION**

**ARTICLE 18** : Lorsqu'une réclamation lui paraît justifiée, le Médiateur du Faso fait toutes les recommandations qui lui paraissent de nature à régler les difficultés dont il est saisi et le cas échéant toutes propositions tendant à améliorer le fonctionnement de l'organisme concerné.

**ARTICLE 19** : Le Médiateur du Faso peut requérir d'être tenu informé des mesures qui auront été effectivement prises pour remédier à la situation préjudiciable. A défaut de réponse satisfaisante dans le délai qu'il a fixé, il peut en aviser par écrit, le Président du Faso et s'il le juge à propos, exposer le cas dans un rapport spécial ou dans son rapport annuel.

**ARTICLE 20** : Le Médiateur du Faso peut demander à l'autorité compétente d'engager contre tout agent malfaisant une procédure disciplinaire ou, le cas échéant, de saisir d'une plainte la juridiction répressive.

**ARTICLE 21** : Le Médiateur du Faso ne peut intervenir dans une procédure engagée devant une juridiction, ni remettre en cause, ni critiquer le bien fondé d'une décision juridictionnelle, mais a la faculté de faire des recommandations à l'organisme mis en cause.

Il peut cependant, en cas d'inexécution d'une décision de justice passée en force de chose jugée, enjoindre l'organisme mis en cause de s'y conformer dans un délai qu'il fixe. Si cette injonction n'est pas suivie d'effet, il est procédé comme prévu à l'article 19.

**ARTICLE 22** : Les Ministres et toutes autorités publiques doivent faciliter la tâche du Médiateur du Faso.

Ils sont tenus d'autoriser les agents placés sous leur autorité à répondre aux questions et éventuellement aux convocations du Médiateur.

Le Médiateur peut requérir tous les corps de contrôle et d'Inspection en vue d'accomplir, dans le cadre de leur compétence, des vérifications et enquêtes et de lui communiquer les résultats afférents.

**ARTICLE 23** : Le Médiateur peut demander au ministre responsable ou à l'autorité compétente de lui donner communication de tout document ou dossier concernant une affaire à propos de laquelle il fait son enquête. Le caractère confidentiel des pièces dont il demande communication ne peut lui être opposé, sauf en matière de secret concernant la défense nationale, la sûreté de l'Etat, la politique extérieure et l'instruction judiciaire.

En vue d'assurer le respect des dispositions relatives au secret professionnel, il veille à ce qu'aucune mention permettant l'identification des personnes dont les noms lui auraient été ainsi révélés ne soit faite dans les documents publiés sous son autorité.

**ARTICLE 24 :** En vue de remédier à des situations préjudiciables constatées à l'occasion de ses interventions et pour éviter leur répétition ou parer à des situations analogues, le Médiateur du Faso peut attirer l'attention du Président du Faso sur les réformes législatives, réglementaires ou administratives qu'il juge conformes à l'intérêt général.

**ARTICLE 25 :** Le Médiateur du Faso établit un rapport d'activité chaque année. Ce rapport est transmis au Président du Faso, au Chef du Gouvernement, au Président de l'Assemblée des Députés du Peuple, au Président de la Chambre des Représentants et au Président de la Cour Suprême. Il est publié et fait l'objet d'une insertion au Journal Officiel.

**ARTICLE 26 :** Les crédits nécessaires à l'accomplissement de la mission du Médiateur sont inscrits au budget de la Présidence du Faso.

Le Médiateur du Faso n'est pas soumis au contrôle financier du Ministère chargé des Finances mais présente ses comptes au contrôle a posteriori de la chambre des Comptes de la Cour suprême.

#### **CHAPITRE VI - ORGANISATION DES SERVICES DU MEDIATEUR**

**ARTICLE 27 :** Le siège de la Médiature est fixé à Ouagadougou.

Le Médiateur du Faso nomme ses collaborateurs et met fin à leur fonction.

L'organisation, le fonctionnement et les attributions des services du Médiateur seront précisés par décret.

#### **CHAPITRE VII - DISPOSITIONS FINALES**

**ARTICLE 28 :** Toute personne qui aura fait ou laissé figurer le nom du Médiateur du Faso, suivi ou non de l'indication de sa qualité dans tout document de propagande ou de publicité, quelle qu'en soit la nature, sera punie d'un emprisonnement de 3 mois à 3 ans et d'une amende de 100.000 à 500.000 F CFA ou de l'une de ces deux peines seulement.

**ARTICLE 29 :** La présente loi qui abroge toutes dispositions antérieures contraires notamment l'alinéa 5 de l'article 3 de la loi n°13/93/ADP du 18 mai 1993, portant création, attributions, composition et fonctionnement de l'Inspection Générale d'Etat, sera exécutée comme loi de l'Etat.

Ainsi fait et délibéré en séance publique  
À Ouagadougou, le 17 mai 1994.

*Le Secrétaire de Séance*

*Le Président de Séance*

**ROBERT FRANCIS COMPAORE**

**DR BONGNESSAN ARSENE YE**



**ANNEXE II**

**DECRET N°2005-185/PRES DU 1<sup>ER</sup> AVRIL 2005,  
PORTANT NOMINATION D'UN MEDIATEUR DU FASO**

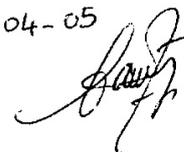


**BURKINA FASO**

-----  
Unité - Progrès - Justice

**DECRET N° 2005-185/PRES**  
**portant nomination d'un Médiateur**  
**du Faso.**

VICA CF n° 03458  
04-04-05



**LE PRESIDENT DU FASO,**  
**PRESIDENT DU CONSEIL DES MINISTRES,**

VU la Constitution ;

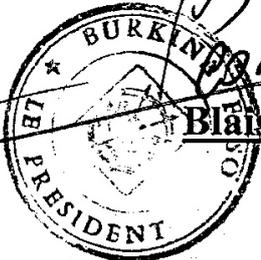
VU la loi organique n° 22/94/ADP du 17 mai 1994 portant institution d'un Médiateur du Faso ;

**DECRETE**

**ARTICLE 1** : Madame OUEDRAOGO/TRAORE Amina Moussou, Mle 30 054 E, Magistrat de grade exceptionnel 4<sup>e</sup> échelon, est nommée Médiateur du Faso.

**ARTICLE 2** : Le présent décret sera publié au Journal Officiel du Faso.

Ouagadougou, le 1<sup>er</sup> avril 2005



  
**Blaise COMPAORE**



**ANNEXE III**

**LES COLLABORATEURS DU MEDIATEUR DU FASO**



**MEDIATEUR DU FASO**

**Amina OUEDRAOGO**  
*Commandeur de l'Ordre National*

**DIRECTEUR DE CABINET**

**Mafarma SANOGO**  
*Chevalier de l'Ordre National*

**SECRETAIRE GENERAL**

**Zachael KI**  
*Chevalier de l'Ordre National*

**CHEFS DE DEPARTEMENTS**

**Sylvie K. OUEDRAOGO/THIOMBIANO**  
Département Affaires Economiques et Socioculturelles

**Myriam OUEDRAOGO/ZARE**  
Département Affaires Générales et Institutionnelles

**Yamba Gilbert YAMKOUDOUGOU**  
Département des Délégués Régionaux  
et des Correspondants dans les Administrations publiques

**Mohamed Zéini OUEDRAOGO**  
Département Affaires Administratives et Financières

**CHEFS DE DIVISIONS**

**Marcel OUEDRAOGO** / Division Informatique et Bureautique

**Maminata OUATTARA/OUATTARA** / Division Affaires Générales

**Andrea YAMEOGO/BOUGOUM** / Division des Délégués Provinciaux

**Sophie ZAGRE** / Division Communication et Relations Publiques

**Monsieur Brahim TRAORE** / Division Collectivités Territoriales

**Salimata KONE/TRAORE** / Division Centralisation du Courrier  
et Information du Public

**Kadidia HIEN/TRAORE** / Division Comptabilité, Deniers et Matières

**Amadé ZOROME** / Division Documentation et Archives

**Adeline COULIDIATY/GOUBA** / Division Budget, Solde et Personnel

**DELEGUES REGIONAUX**

**Oumarou DIENI /** Région des Hauts-Bassins et Cascades (Bobo-Dioulasso)

**Dominique S. KONATE /** Région de la Boucle du Mouhoun (Dédougou)

**Soumana BOUBACAR /** Région du Sahel (Dori)

**Rimouaya OUEDRAOGO /** Région du Nord (Ouahigouya)

**Patrice Octave NIGNAN /** Région du Centre Ouest (Koudougou)

**Faustin OUALY /** Région de l'Est (Fada N'Gourma)

**Roger Pérassé ATIANA /** Région du Centre Sud (Pô)

**Arouna GUINGANE /** Région du Centre Est (Tenkodogo)

**Jacob SOMDA /** Région du Sud Ouest (Gaoua)

**Lancina ZAN /** Région du Sourou-Nayala (Tougan)

**CHEFS DE SERVICES**

**Marc BASSOLET /** Service du Protocole

**Florence KABORE/TAMINI /** Secrétariat particulier du Médiateur du Faso

**Salimata DIARRA/NANA /** Secrétariat particulier du Secrétaire Général

**ASSISTANTS**

**Ousmane SAMBA /** Division Budget, Solde et Personnel

**Salifou KABORE /** Division Comptabilité, Deniers et Matières

**Viviane NABELEMA/KOUTIEBOU /** Secrétariat particulier du Médiateur du Faso

**Nadine MILLOGO /** Secrétariat particulier du Secrétaire Général

**SECRETAIRES**

**Aminata OUEDRAOGO /** Département Affaires Administratives et Financières

**Léocadie KABRE/BIRBA /** Département Affaires Générales et Institutionnelles

**Justine SAWADOGO/NANEMA /** Département des Délégués Régionaux et des Correspondants dans les Administrations publiques

**Léontine TUINA/SAWADOGO /** Division Communication et Relations Publiques

**Christine SOUMA /** Département Affaires Economiques et Socioculturelles

**Habibou IDOGO/OUEDRAOGO /** Division Centralisation du Courrier et Information du Public

<b>SECRETAIRES</b>
<b>Pélagie KADEOUA</b> / Délégation régionale des Hauts-Bassins et Cascades (Bobo-Dioulasso)
<b>Modestie BAYE</b> / Délégation régionale de la Boucle du Mouhoun (Dédougou)
<b>Salamatou MAIGA</b> / Délégation régionale du Sahel (Dori)
<b>Kationga OUEVAMOU</b> / Délégation régionale du Nord (Ouahigouya)
<b>Odile TANDAMBA</b> / Délégation régionale du Centre Ouest (Koudougou)
<b>Abiba OUOBA</b> / Délégation régionale de l'Est (Fada N'Gourma)
<b>Mariama AYE</b> / Délégation régionale du Centre Sud (Pô)
<b>Aminatou DAKISSAGA</b> / Délégation régionale du Centre Est (Tenkodogo)
<b>Anne Marie KAMBOU</b> / Délégation régionale du Sud Ouest (Gaoua)
<b>Elise OUEDRAOGO</b> / Délégation régionale du Sourou-Nayala (Tougan)

<b>AGENTS D'APPUI</b>
<b>Madame Socratine KAFANDO</b> / Standardiste
<b>Madame Maimounatou COMPAORE</b> / Standardiste
<b>Mademoiselle Clarisse LAMIEN</b> / Aide documentaliste
<b>Monsieur Abel ILBOUDO</b> / Agent de liaison
<b>Monsieur Marcel KOUDOUGOU</b> / Agent de liaison
<b>Monsieur Paul KABORE</b> / Agent Polyvalent
<b>Monsieur Fousséini KABORE</b> / Jardinier
<b>Madame Djénéba MILLOGO</b> / Nettoyeuse
<b>Madame Noaga OUEDRAOGO</b> / Nettoyeuse
<b>Tiessié DIARRA</b> / Gardien à la Délégation régionale des Hauts-Bassins et Cascades (Bobo-Dioulasso)
<b>Jean Louis DAYO</b> / Gardien à la Délégation régionale de la Boucle du Mouhoun (Dédougou)
<b>Boureima Mamadou YATTARA</b> / Gardien à la Délégation régionale du Sahel (Dori)
<b>Abdoul Rasmané TRAORE</b> / Gardien à la Délégation régionale du Nord (Ouahigouya)
<b>Daouda YAGO</b> / Gardien à la Délégation régionale du Centre Ouest (Koudougou)
<b>Miyéba TANKOANO</b> / Gardien à la Délégation régionale de l'Est (Fada N'Gourma)
<b>Vincent de Paul GOUNABOU</b> / Gardien à la Gardien à la Délégation régionale du Centre Sud (Pô)
<b>Rasmané ZEBA</b> / Délégation régionale du Centre Est (Tenkodogo)
<b>Bonkiré PALE</b> / Gardien à la Délégation régionale du Sud Ouest (Gaoua)
<b>Djouloumori PIAKOUMA</b> / Gardien à la Délégation régionale du Sourou-Nayala (Tougan)

<b>AGENTS DE SECURITE</b>
---------------------------

<b>Maréchal de Logis-Chef Raymond DIASSO / Sécurité rapprochée</b>
--

<b>Assistant principal de police Alfred KABRE</b>
---

<b>Assistant de police Joseph Antoine MEDA</b>
--

<b>Assistant de police Marc ZONGO</b>
---------------------------------------

<b>Assistant de police Barkié ZABRE</b>
---

<b>Assistant de police Ousmane OUEDRAOGO</b>
--

<b>Assistant de police Augustin OUEDRAOGO</b>
---

<b>CONDUCTEURS DE VEHICULES</b>
---------------------------------

<b>Monsieur Denis YALWEGO</b>
-------------------------------

<b>Monsieur Charles OUEDRAOGO</b>
-----------------------------------

<b>Monsieur Paul Henri CONGO</b>
----------------------------------

<b>Monsieur Seydou DAKAMBARY</b>
----------------------------------

<b>Monsieur Hamado LINGUELINGUE</b>
-------------------------------------

<b>Monsieur Moussa OUATTARA</b>
---------------------------------

<b>Monsieur Seydou SANON</b>
------------------------------

<b>Monsieur Etienne OUEDRAOGO</b>
-----------------------------------



# LE MEDIATEUR DU FASO

"Un recours pour l'Administré, un Conseil pour l'Administration"



## INTERPRETATION DU LOGO DU MEDIATEUR DU FASO

- Les formes des trois personnages sont symboliques et représentent d'une part les parties en conflit (l'Administré et l'Administration) et d'autre part le Médiateur du Faso.
- Les couleurs attribuées aux personnages marquent la différence et le rôle de chaque partie :
  - Le personnage en gris clair ceint de l'écharpe aux couleurs nationales symbolise l'Administration et le personnage en gris foncé l'Administré
  - Le personnage en blanc entre les deux premiers est le Médiateur du Faso représenté par le cercle et les bras.
- Le rapprochement du Médiateur du Faso de l'Administré suggère le rôle protecteur du Médiateur du Faso ;
- L'ensemble représente deux entités différentes que le Médiateur du Faso tente de rapprocher afin d'instaurer une paix sociale ;
- Le cercle avec l'ouverture représente l'autorité du Médiateur du Faso ;

Cette ouverture est une porte ouverte qui signifie que toute force sociale et professionnelle se sentant lésée peut saisir à tout moment le Médiateur du Faso.

## >>> Où et comment contacter le Médiateur du Faso ?

- > **Par courrier**  
Le Médiateur du Faso  
109, Avenue du Médiateur du Faso  
Place de la Nation  
01 BP 5577 Ouagadougou 01  
Burkina Faso
- > **Par téléphone et par fax**  
Tél. : (226) 50 31 08 35/37/38/92  
Fax : (226) 50 31 08 95
- > **Via Internet**  
E-mail : [mediateur.faso@mediateur.gov.bf](mailto:mediateur.faso@mediateur.gov.bf)  
[mediateur@zcp.bf](mailto:mediateur@zcp.bf)  
Site : <http://www.mediateur.gov.bf>

### > Auprès du Siège à Ouagadougou et des Délégations Provinciales

#### **SIEGE/OUAGADOUGOU**

01 BP 5577 Ouagadougou 01  
Tél. : (226) 50 31 08 35/37/38/92  
Fax : (226) 50 31 08 95

#### **YATenga**

BP 23 Ouahigouya  
Tél./Fax : (226) 40 55 40 81

#### **SOUROU**

BP 56 Tougan  
Tél./Fax : (226) 20 53 41 42

#### **MOUHOUNI**

BP 142 Dédougou  
Tél./Fax : (226) 20 52 01 77

#### **HOUET**

01 BP 2518 Bobo-Dioulasso  
Tél./Fax : (226) 20 97 47 99

#### **POM**

BP 157 Gaoua  
Tél./Fax : (226) 20 87 02 27

#### **SENO**

BP 283 Dori  
Tél./Fax : (226) 40 46 03 23

#### **GOURMA**

BP 276 Fada N'Gourma  
Tél./Fax : (226) 40 77 06 15

#### **BOULGOU**

BP 220 Tenkodogo  
Tél./Fax : (226) 40 71 05 23

#### **NAHOURI**

BP 56 Pô  
Tél./Fax : (226) 50 39 0019

#### **SISSILI**

BP 129 Léo  
Tél./Fax : (226) 50 41 31 08



**Le cercle de la réconciliation**



## **LE CERCLE DE LA RECONCILIATION**

**109, Avenue du Médiateur du Faso  
Ouagadougou – Burkina Faso  
<http://www.mediateur.gov.bf>  
[mediateur.faso@mediateur.gov.bf](mailto:mediateur.faso@mediateur.gov.bf)**