



LE MEDiateur DU FASO

Rapport d'Activités 2011



109, Avenue du Médiateur du Faso
Ouagadougou – Burkina Faso
contact@mediateurdufaso.bf

BURKINA FASO



Unité - Progrès - Justice

LE MEDIATEUR DU FASO

Rapport d'Activités 2011



109, Avenue du Médiateur du Faso
Ouagadougou – Burkina Faso
contact@mediateurdufaso.bf





SOMMAIRE

SIGLES ET ABREVIATIONS	9
INTRODUCTION	11
PREMIERE PARTIE : RETROSPECTIVE DES GRANDS EVENEMENTS DANS LA VIE DE L'INSTITUTION AU COURS DE L'ANNEE 2011	15
1. Remise du rapport d'activités 2010 au chef de l'Etat.....	17
2. Nomination et installation de madame Alima Déborah TRAORE, Médiateur du Faso	19
3. Nomination et installation de madame Marie Françoise OUEDRAOGO, Directeur de Cabinet	22
4. Rencontres institutionnelles	23
5. Renforcement des capacités de l'institution au cours de l'année	27
DEUXIEME PARTIE : TRAITEMENT DES DOSSIERS DE RECLAMATION	29
1. Situation d'ensemble des réclamations au 31 décembre 2011.....	31
2. Nature des plaintes des usagers.....	33
3. Organismes mis en cause en 2011.....	35
4. Etat de traitement des dossiers au 31 décembre 2011	39
5. Information du public et conseils aux réclamants.....	45
6. Présentation des cas significatifs	46
TROISIEME PARTIE : RELATIONS EXTERIEURES DE L'INSTITUTION	57
1. Participation du Médiateur du Faso aux instances des associations de Médiateurs et Ombudsmans.....	59
2. Autres missions effectuées à l'étranger par le Médiateur du Faso et ses collaborateurs	63
3. Audiences du Médiateur du Faso	64
4. Images de l'Institution.....	65
QUATRIEME PARTIE : REFLEXIONS ET RECOMMANDATIONS DU MEDIEATEUR DU FASO	73
1. Gestion des terres rurales.....	75
2. Qualité du service public	79
CONCLUSION	85
ANNEXES.....	91

SIGLES ET ABREVIATIONS

CNSS	: Caisse nationale de Sécurité sociale
DESS	: Diplôme d'Etudes supérieures spécialisées
PNUD	: Programme des Nations Unies pour le Développement
CILS/MF	: Comité d'Institution du Lutte contre le Sida / Médiateur du Faso
AOMF	: Association des Ombudsmans et Médiateurs du la Francophonie
AOMA	: Association des Ombudsmans et Médiateurs africains
IIO	: Institut international de l'Ombudsman
AMP-UEMOA	: Association des Médiateurs des Pays membres de l'Union économique et Monétaire Ouest africaine
CASEM	: Conseil d'Administration des Secteurs ministériels
UEMOA	: Union Economique et Monétaire Ouest Africaine
ENAM	: Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature
DR	: Délégations régionales
DAEC	: Département Affaires économiques et socioculturelles
DAGI	: Département Affaires générales et institutionnelles
DDRCAP	: Département des Délégués régionaux et des Correspondants du Médiateur du Faso dans les Administrations publiques
STDR	: Service Tri des dossiers de réclamations
RAM	: Région administrative du Médiateur du Faso
CARFO	: Caisse autonome de Retraite des Fonctionnaires
SONABEL	: Société nationale d'Electricité du Burkina
SONAPOST	: Société nationale des Postes
ONEA	: Office national de l'Eau et de l'Assainissement
SOFITEX	: Société des Fibres textiles
MOB	: Maitrise d'Ouvrage de Bagré

CCVA	: Centre de Contrôle des Véhicules automobiles
CEGECI	: Centre de Gestion des Cités
CENALAC	: Centre National de Lecture et d'Animation Culturelle
CENOU	: Centre National des Œuvres Universitaires
FESPACO	: Festival Panafricain du Cinéma et de la Télévision de Ouagadougou
ONATEL	: Office National des Télécommunications
SOBCA	: Société Burkinabè de Crédit Automobile
SONABHY	: Société Nationale Burkinabè d'Hydrocarbures
SONATUR	: Société Nationale d'Aménagement des Terrains Urbains
SOTRACO	: Société des Transports en Commun de Ouagadougou
EP-OCP	: Etablissements Publics et Organismes à Capitaux Publics
SOFICAB	: Société pour le Financement des Œuvres cinématographiques et Audiovisuelles du Burkina
CRAO	: Centre de Recherches des Ombudsmans Africains
LONAB	: Loterie Nationale Burkinabè
CSC	: Conseil Supérieur de la Communication
CES	: Conseil Economique et Social
PNG	: Politique Nationale Genre



INTRODUCTION

Pour la quatorzième fois depuis le début de ses activités en 1996, conformément à l'article 25 de la loi organique n°22/94/ADP du 17 mai 1994 qui l'institue, le Médiateur du Faso livre à l'attention des plus hautes autorités de l'Etat et de l'ensemble des citoyens, son rapport annuel d'activités 2011.

Ce rapport intervient dans un contexte particulier marqué, notamment, par la fin d'un mandat et le début d'un autre. En effet, nommée Médiateur du Faso par décret n°2011-447/PRES du 9 juillet 2011, madame Alima Déborah TRAORE a été installée dans ses fonctions le 2 août 2011, en remplacement de madame Amina Moussou OUEDRAOGO qui avait présidé aux destinées de l'institution pendant plus de six ans. C'est dire que le présent rapport rend compte des activités d'une année portée par deux médiateurs successifs ; ce qui, naturellement influe sur certains éléments de son contenu.

Pour autant, le rapport d'activités 2011 reste dans la logique de l'architecture rédactionnelle adoptée depuis l'édition de 2006, avec comme souci fondamental d'en faciliter la lecture et l'exploitation par les lecteurs. Aussi, à l'instar des éditions précédentes, le présent document comporte principalement quatre parties consacrées respectivement :

- à la rétrospective des grands événements ayant marqué la vie de l'institution en 2011 ;
- à une présentation détaillée de l'état de traitement des dossiers de réclamation au 31 décembre 2011 ;
- aux relations extérieures de l'institution ;
- aux réflexions et recommandations consacrées, cette fois-ci, aux problèmes liés à la gestion du foncier rural et à la qualité du service public.

Le présent rapport d'activités comporte également, outre les traditionnelles annexes, une conclusion qui se présente davantage comme une ouverture sur la vision du nouveau Médiateur imprimée à l'institution à l'horizon 2016.



PREMIERE PARTIE

Rétrospective des grands événements dans la vie de l'institution au cours de l'année 2011

- REMISE DU RAPPORT D'ACTIVITES 2010
- NOMINATION ET INSTALLATION DE MADAME ALIMA DEBORAH TRAORE, MEDiateUR DU FASO
- NOMINATION ET INSTALLATION DE MADAME MARIE FRANÇOISE OUEDRAOGO, DIRECTEUR DE CABINET
- AUDIENCES FORAINES EFFECTUEES EN 2011
- RENCONTRES INSTITUTIONNELLES TENUES EN 2011
- RENFORCEMENT DES CAPACITES DE L'INSTITUTION

1. LA REMISE DU RAPPORT D'ACTIVITES 2010 AU CHEF DE L'ETAT

La loi précitée prévoit que le Médiateur du Faso établisse un rapport d'activités chaque année et le rende public. Depuis le début de son fonctionnement, l'institution s'est acquittée de cette obligation sans discontinuer. C'est ainsi que le rapport 2010 a été remis le 09 juin 2011 au Chef de l'Etat, au Premier ministre et au Président de l'Assemblée Nationale, par madame Amina Moussou OUEDRAOGO, au cours d'une audience.

Dans son treizième rapport, le Médiateur du Faso a consigné ses observations sur le fonctionnement de notre administration, à la lumière des litiges qui lui ont été soumis dans l'année de référence. Les plaintes d'ordre financier représentent la majorité des saisines, puis viennent la question de la carrière des agents publics et enfin les litiges fonciers.

La cérémonie de remise du rapport a été une occasion d'échanges directs avec le Président du Faso sur les dysfonctionnements qui font l'objet de recommandations d'ordre général. Ces recommandations sont relatives aux textes d'organisation des emplois spécifiques de la Fonction Publique et aux procédures de retrait des parcelles à usage d'habitation.

Le Médiateur a souhaité que les nombreux dysfonctionnements soient corrigés dans le but d'améliorer la qualité du fonctionnement des services publics.



Madame Amina Moussou OUEDRAOGO, Médiateur du Faso, remettant le rapport d'activités 2010 à Son Excellence Monsieur Blaise COMPAORE, Président du Faso, Chef de l'Etat



Madame Amina Moussou OUEDRAOGO, Médiateur du Faso, remettant le rapport d'activités 2010 à Son Excellence Monsieur Luc Adolphe TIAO, Premier Ministre du Burkina Faso



Madame Amina Moussou OUEDRAOGO, Médiateur du Faso, remettant le rapport d'activités 2010 à Son Excellence Monsieur Rock Marc Christian KABORE, Président de l'Assemblée Nationale du Burkina Faso

2. LA NOMINATION ET L'INSTALLATION DE MADAME ALIMIA DEBORAH TRAORE, MEDiateur DU FASO

Par décret n°2011-447/PRES du 19 juillet 2011, le Président du Faso a nommé madame Alima Déborah TRAORE, juriste, quatrième Médiateur du Faso, en remplacement de madame Amina Moussou OUEDRAOGO, dont le mandat est arrivé à expiration, conformément aux dispositions de l'article 5 de la loi organique n°22/94/ADP du 17 mai 1994, portant institution d'un Médiateur du Faso, qui fixe la durée de ce mandat à cinq (5) ans non renouvelable.

2.1. *La biographie du nouveau Médiateur du Faso*

Madame TRAORE est juriste, diplômée de Droit public de l'Université d'Orléans en France où elle a étudié le droit public appliqué à la gestion des collectivités locales, aux rapports entre l'Administration publique et les administrés.

Elle est également titulaire d'un DESS en Transports et Distributions tous modes de l'Université de Haute Alsace à Mulhouse et du titre d'Ancien Elève de l'Ecole Supérieure de Transports de Paris (France).

Sur le plan professionnel, madame TRAORE a travaillé dans plusieurs secteurs d'activités des transports : Au sein de la Direction de l'Aviation Civile comme chef du service juridique chargé des accords aériens , à la Société des Chemins de Fer du Burkina comme chef de service commercial au sein du département des transports et de l'action commerciale, à la Délégation aux activités aéronautiques nationales comme responsable chargée du contentieux, avant de se mettre au service du Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD) comme chargée de programme pour appuyer le mécanisme de coordination dans la mise en œuvre des activités opérationnelles des agences du Système des Nations Unies au Burkina de 1998 à 2010.

Le nouveau Médiateur du Faso a également eu des responsabilités politiques. Directrice de la mobilisation et de l'organisation des femmes pendant la Révolution Démocratique et Populaire, elle aura comme mission de susciter et d'organiser la participation de la femme à la vie publique. A l'avènement du Mouvement de Rectification, elle sera membre du Comité Exécutif du Front Populaire, chargée des Relations Extérieures où elle aura la charge de promouvoir les relations d'amitié et de coopération avec les pays amis et les partis politiques frères.

Consultante spécialisée en développement et analyse du Genre, elle a offert ses services à la Coopération Canadienne, à la Coordination des Associations féminines du Mali, à la Coopération néerlandaise et au Service allemand du Développement durant son séjour à

Bamako comme Conseiller économique à l'Ambassade du Burkina Faso au Mali de 1993 à 1995.

Présidente du Zonta Club de Ouagadougou de 2008 à 2010 et actuellement Past Présidente, madame TRAORE est mariée, mère de trois enfants.

2.2. L'installation officielle de madame Alima Déborah TRAORE

La cérémonie de passation de pouvoir s'est déroulée le mardi 02 août 2011 au siège de l'Institution, en présence du Premier Ministre, monsieur Beyon Luc Adolphe TIAO, représentant Son Excellence Monsieur Blaise COMPAORE, Chef de l'Etat.

A l'occasion, le nouveau Médiateur du Faso a indiqué qu'elle entend se situer dans la continuité de ses prédécesseurs en œuvrant à la consolidation des acquis. Un accent particulier sera mis sur le renforcement de la légitimité de l'Institution au sein de la société burkinabè. L'accessibilité des services par son rapprochement continu des citoyens, sera également une de ses priorités.

Madame TRAORE a ajouté que son action sera guidée par la justice, l'équité, la transparence et l'intégrité, qui sont les meilleurs garants de la démocratie et de la paix sociale.



Madame Alima Déborah TRAORE, nouveau Médiateur du Faso, signant les documents lors de la cérémonie de passation de pouvoir.



Son Excellence Monsieur Luc Adolphe TIAO remettant le fanion du Médiateur du Faso à Madame Alima Déborah TRAORE, nouveau Médiateur du Faso lors de la cérémonie de passation de pouvoir.



Les collègues, parents et amis de Madame Alima Déborah TRAORE, nouveau Médiateur du Faso lors de la cérémonie de passation de pouvoir.

3. LA NOMINATION ET L'INSTALLATION DE MADAME MARIE FRANÇOISE OUEDRAOGO, DIRECTEUR DE CABINET DU MEDiateur DU FASO

En date du 25 octobre 2011 le Médiateur du Faso a nommé Madame Marie Françoise OUEDRAOGO née SOME, Directeur de Cabinet.

Madame OUEDRAOGO est psychosociologue de formation, diplômée de l'Université Paul Valéry de Montpellier en France, titulaire d'une maîtrise de Psychologie et d'un diplôme d'Etudes supérieures spécialisées (DESS) sur les conditions de travail.

Elle possède une très riche carrière, débutée dans les années 1977 – 1987 à l'Office National de la Promotion de l'Emploi, comme Chef de service, puis Directrice en charge de la Promotion de l'Emploi. A ce titre, elle a coordonné des études et enquêtes en vue d'orienter les politiques et programmes, relatifs à l'emploi dans la Fonction Publique et les Organismes parapublics.

Madame Marie Françoise OUEDRAOGO a ensuite travaillé pendant plusieurs années en tant que cadre supérieur du Ministère de la Fonction Publique, à différents niveaux de responsabilité. Chargée d'études, Directrice des Ressources Humaines, Directrice de la Productivité Publique, de 1987 à 1996, où elle s'occupait du recrutement et de la gestion des personnels, en vue du bon fonctionnement des services publics et de l'accroissement de leur productivité.

C'est tout naturellement donc qu'elle sera de 1996 à 2002 successivement Commissaire à la Réforme et à la modernisation de l'Administration, Directrice Générale du Développement Institutionnel, cumulativement Directrice Nationale du Programme d'appui au plan national de bonne gouvernance.

C'est fort de son expertise dans le domaine de la bonne gouvernance que madame OUEDRAOGO poursuivra cette œuvre jusqu'en 2009 où elle coordonnera non seulement les projets et programmes de renforcement de la gouvernance administrative, mais occupera le poste de Secrétaire permanent de la Politique Nationale de Bonne Gouvernance.

Il faut noter que madame OUEDRAOGO est également active au sein de la société civile ; membre du Zonta Club de Ouagadougou et Ambassadrice pour la paix, de la Fédération Inter religieuse et internationale pour la paix mondiale.

4. LES RENCONTRES INSTITUTIONNELLES TENUES EN 2011

Malgré la crise sociale de l'année 2011, l'institution a pu honorer ses engagements par la tenue des rencontres institutionnelles que sont les réunions semestrielles des correspondants du Médiateur dans les administrations publiques avec le Médiateur du Faso et la conférence annuelle de l'Institution.

4.1. Les réunions avec les correspondants dans les administrations publiques

Les correspondants sont un maillon important de la chaîne des services du Médiateur du Faso, en ce sens qu'ils sont le trait d'union entre celui-ci et les administrations. L'importance de leur tâche motive davantage l'Institution à leur accorder une place de choix dans ses stratégies et modes de fonctionnement. Les rencontres semestrielles avec les correspondants tenues au cours de l'année 2011 ont été des créneaux d'échanges qui ont permis à l'Institution de suivre leurs activités.

La première rencontre qui s'est tenue le jeudi 12 mai 2011 a été une occasion pour le Médiateur du Faso, d'accueillir les nouveaux correspondants désignés par leurs administrations, avant d'échanger avec eux sur les voies et moyens d'accroître leur efficacité dans l'exécution de leur tâche.

Ainsi les correspondants ont été instruits sur leurs attributions et ont échangé sur le thème : *«Amélioration des rapports du Médiateur du Faso avec les administrations publiques»*.

Ce thème, développé par le Chef du Département des Délégués régionaux et Correspondants du Médiateur du Faso dans les administrations publiques, a permis de rappeler les fondements des relations entre le Médiateur du Faso et l'Administration publique (la loi organique n°22 -94/ADP du 17 mai 1994), de justifier le thème par les difficultés et les limites de la collaboration entre l'Institution et les administrations publiques ainsi que les dispositions déjà prises pour y remédier, avant de proposer des pistes de solutions tels que :

- le renforcement des capacités des collaborateurs du Médiateur du Faso, les chargés d'études en particulier ;
- l'amélioration de la communication avec les administrations publiques (exposés, spots socio-éducatifs, dépliants) par de nouvelles approches telle l'intervention du Médiateur du Faso au cours des sessions des Conseils d'Administration des Secteurs ministériels (CASEM) ;
- la création d'une structure interne au sein de l'Institution pour le suivi de l'exécution des recommandations par le gouvernement.

La deuxième rencontre, qui a eu lieu le 10 novembre 2011, a été une rencontre de prise de contact entre le nouveau Médiateur du Faso et ses correspondants dans les administrations publiques. Cette réunion a été une occasion pour le Médiateur de connaître ses représentants au niveau des administrations publiques et pour chacun d'eux d'exposer sur les dossiers en instance dans sa structure.

Madame le Médiateur a ensuite fait connaître sa nouvelle vision qui l'amènera à avoir des correspondants au niveau déconcentré de l'Administration publique et d'envisager une collaboration plus rapprochée avec eux. Elle s'est engagée à valoriser le rôle du correspondant en tant qu'interface pour le traitement diligent des dossiers.

Madame le Médiateur a aussi marqué son accord pour les propositions faites par les correspondants relatives, d'une part, à l'organisation de rencontres avec les Directions des ressources humaines des ministères, les maires d'arrondissements et, d'autre part, à son plaidoyer auprès du Premier Ministre pour la résolution de certains dossiers complexes.

Des informations sur la vie de l'Institution ont été livrées avant de clore la rencontre.

4.2. La Conférence annuelle de l'institution.



Madame Alima Déborah TRAORE, Médiateur du Faso répondant aux questions de la presse à l'issue de la cérémonie d'ouverture de la conférence annuelle de l'institution

La conférence annuelle s'est tenue, pour la sixième fois, les 14 et 15 décembre 2011. Madame Alima Déborah TRAORE, Médiateur du Faso a saisi l'occasion pour marquer sa volonté d'affirmer l'unité de ses services et l'importance accordée à chacun quel que soit son poste, ses fonctions ou son lieu de travail. Ce fut l'occasion pour elle d'inviter ses collaborateurs à avoir une bonne conscience de la cause commune et à œuvrer à la défense

des droits du citoyen face à la puissance publique, par un engagement personnel et collectif, par une complémentarité au service d'un objectif commun.

La crédibilité de l'Institution aux yeux des citoyens et des pouvoirs publics, a davantage motivé le premier responsable de l'Institution à convier ses collaborateurs à plus de rigueur au travail, et à se revêtir des valeurs de la médiation que sont : l'indépendance, l'impartialité, l'équité, l'écoute des citoyens et la communication.

Le fonctionnement des structures à travers le traitement des dossiers, le renforcement des capacités, les relations extérieures de l'Institution et les perspectives pour l'année 2012, ont été l'objet du rapport moral présenté par le Secrétaire général. Ce fut aussi le lieu de relever les acquis et insuffisances, d'examiner les rapports d'activités de tous les services du siège et des délégations régionales.

L'examen du programme d'activités a permis aux différents services de l'Institution de présenter les activités envisagées pour 2012. Outre le fonctionnement normal des services, il prend en compte les activités non réalisées en 2011, et celles découlant de la réorganisation des services à travers un nouvel organigramme.

Au cours de cette conférence annuelle, d'importants changements aussi bien organisationnels que fonctionnels ont été annoncés pour une meilleure prise en compte de la défense des droits du citoyen.



Les participants à la conférence annuelle du Médiateur du Faso.

5. LE RENFORCEMENT DES CAPACITES DE L'INSTITUTION

Tout comme au cours des années précédentes, le renforcement des capacités au cours de l'année 2011 a principalement porté sur des activités de formation des collaborateurs, organisées au plan national et international.

Au plan national, il s'agit de :

- la session d'information des chefs de départements et de divisions sur les instruments internationaux et régionaux de protection des droits humains, animée par le ministère chargé de la promotion des droits humains, le 30 mars 2011 ;
- la formation des membres du Comité d'Institution de Lutte contre le Sida du Médiateur du Faso (CILS/MF) sur le nouveau cadre stratégique de lutte contre le VIH/SIDA et les IST 2011-2015, du 12 au 14 juillet 2011 ;
- la formation du personnel d'appui du siège aux instruments nationaux de promotion et de protection des droits humains, le 20 juillet 2011;
- les formations sur le logiciel Outlook organisées d'octobre à novembre 2011 en faveur des collaborateurs du siège.

Au plan international, on peut noter :

- la participation de deux (2) collaborateurs à la sixième session de formation organisée par l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) au Centre de formation et d'échange en Médiation de Rabat (Maroc) sur «les méthodes d'enquête et d'investigation dans le cadre du traitement des réclamations», du 17 au 19 mai 2011;
- la participation de madame le Médiateur du Faso et de deux (2) collaborateurs à la septième session de formation des collaborateurs des médiateurs organisée par l'AOMF au Centre de formation et d'échange en Médiation de Rabat (Maroc) portant sur «*l'accès aux services et la protection des droits sociaux et économiques: quel rôle pour le médiateur ?*» du 11 au 13 octobre 2011;
- la participation de madame le Médiateur du Faso et de quatre (4) collaborateurs à la troisième session de formation des collaborateurs des Médiateurs membres de l'Association des Médiateurs des pays membres de l'Union économique et monétaire ouest africaine (AMP/UEMOA) à Dakar (Sénégal) sur le thème «*Le Médiateur de la République au service du développement économique et social dans l'espace UEMOA*», du 30 novembre au 02 décembre 2011.

En plus de ces actions ponctuelles de formation de courte durée, le Médiateur du Faso, dans la perspective d'offrir de meilleures possibilités de renforcement des capacités et de promotion professionnelle à ses collaborateurs, a décidé de l'inscription de deux agents au cycle supérieur de l'Ecole nationale d'Administration et de Magistrature (ENAM). Parallèlement, l'institution a décidé, à l'issue de sa dernière Conférence annuelle (14 au 15

décembre 2011) de mieux planifier ses activités de formation en les plaçant dans le cadre d'une politique élaborée de gestion des ressources humaines ; ce qui devrait donner lieu à l'élaboration d'un certain nombre d'outils, dont un plan de formation initiale et continue servant de référence pour les actions futures.

Sur le plan institutionnel, le Médiateur du Faso a procédé à l'amélioration du cadre de travail des collaborateurs du siège avec, notamment la rénovation des locaux et du matériel de bureau et à l'amélioration de la communication interne par l'utilisation du logiciel Outlook.



DEUXIEME PARTIE

Traitement des dossiers de réclamation

- SITUATION D'ENSEMBLE DES DOSSIERS DE RECLAMATION AU 31 DECEMBRE 2011
- NATURE DES PLAINTES INSTRUITES EN 2011
- ORGANISMES MIS EN CAUSE DANS LES RECLAMATIONS INSTRUITES EN 2011
- ETAT DE TRAITEMENT DES DOSSIERS AU 31 DECEMBRE 2011
- INFORMATION DU PUBLIC ET CONSEIL AUX RECLAMANTS
- PRESENTATION DE QUELQUES CAS SIGNIFICATIFS

L'Institution du Médiateur du Faso, créée par la loi organique n° 22/94/ADP du 17 mai 1994, est incontestablement devenue, au fil des ans, une composante importante des institutions de promotion de l'Etat de droit et de la bonne gouvernance au Burkina Faso.

Moyen privilégié de règlement non contentieux des conflits afin de préserver ou de restaurer la paix sociale, la médiation est ce mode alternatif qui offre l'avantage de faire l'économie d'un procès dans les litiges opposant les administrations publiques aux citoyens.

Ainsi que le lui prescrit la loi, le Médiateur du Faso a, entre autres, pour attributions fondamentales de recevoir et d'instruire 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. Parallèlement, le Médiateur du Faso reçoit chaque année dans ses services, des personnes ou groupes de personnes en quête d'informations diverses, relatives à la connaissance de l'Institution ou à des problèmes qu'ils rencontrent avec l'Administration.

Tout comme au cours des années précédentes, ces deux activités complémentaires ont constitué une part importante des occupations de l'Institution pendant l'année 2011. Ce faisant, dans les développements qui suivent, il sera tour à tour question :

1. de la situation d'ensemble des dossiers de réclamation traités en 2011 ;
2. de l'analyse et des commentaires des données statistiques ;
3. de la présentation de la nature des plaintes traitées par l'Institution ;
4. des structures mises en cause par les requérants ;
5. de l'accueil, de l'information et de l'orientation des usagers reçus dans les services du Médiateur du Faso au cours de l'année 2011.

1. LA SITUATION D'ENSEMBLE DES DOSSIERS DE RECLAMATION AU 31 DECEMBRE 2011

La situation d'ensemble dresse l'état de tous les dossiers instruits par l'Institution au cours de l'année de référence. Ainsi en 2011, ce sont sept cent soixante huit (768) plaintes contre huit cent quatre vingt (880) en 2010, impliquant respectivement quatre mille huit cent cinquante trois (4853) contre quatre mille deux cent quatre vingt quinze (4295) réclamants en 2010 qui ont été examinées par l'ensemble des services (centraux et déconcentrés) du Médiateur du Faso.

De ces 768 dossiers de réclamation, trois cent cinquante quatre (354), soit 46,10%, étaient d'anciens dossiers non clos au 31 décembre 2010 et les quatre cent quatorze (414) autres, soit 53,90%, étaient constitués de plaintes nouvelles reçues au cours de l'année 2011. Le tableau ci-après donne le détail des dossiers traités au cours de l'année de référence par chacune des structures (centrales et déconcentrées) en charge de l'instruction des réclamations au sein de l'Institution :

Structures	Avant 2011	2011	Total	Nombre de réclamants
D.A.E.S.C.	29	75	104	199
D.A.G.I.	138	84	222	1930
D.D.R-C.A.P.	61	31	92	2151
S.T.D.R.	00	03	03	03
D.R. – BOBO-DIOULASSO	20	62	82	82
D.R. – DEDOUGOU	08	34	42	42
D.R. – DORI	11	02	13	13
D.R. – FADA N'GOURMA	15	01	16	17
D.R. – GAOUA	05	07	12	12
D.R. – KOUDOUGOU	35	17	52	245
D.R. – OUAHIGOUYA	02	63	65	65
D.R. – PO	12	19	31	51
D.R. – TENKODOGO	16	14	30	39
D.R. – TOUGAN	02	02	04	04
TOTAL	354	414	768	4853

Légende : *D.A.E.S.C.* : Département Affaires économiques et socioculturelles, *D.A.G.I.* : Département Affaires générales et institutionnelles ; *D.D.R.C.A.P.* : Département des Délégués régionaux et des Correspondants dans les Administrations publiques, *D.R.* : Délégations régionales, *S.T.D.R.* : Service Tri des Dossiers de Réclamations

Un examen plus poussé des données quantitatives ainsi présentées permet de constater que :

- par rapport à l'année 2010 où huit cent quatre vingt (880) dossiers avaient été traités par l'Institution, on observera qu'en 2011 ce sont sept cent soixante huit (768) dossiers qui auront été instruits, soit un taux de régression de 12,72% ;
- les réclamations nouvelles reçues et traitées en 2011 se sont chiffrées à quatre cent quatorze (414) contre cinq cent cinquante un (551) en 2010 ; ce qui représente une baisse de 8,71% des requêtes nouvelles par rapport à l'année précédente ;
- la situation d'ensemble des réclamations révèle aussi que le nombre d'anciennes réclamations non closes au 31 décembre 2011 : trois cent cinquante quatre (354) est légèrement supérieur à celui des dossiers non clos au 31 décembre de l'année 2010 : trois cent vingt quatre (324) ;
- la tendance observée au cours des deux précédents exercices s'est, certes, maintenue en 2011 où, pour la troisième année consécutive, le nombre de nouveaux dossiers reçus et traités dans les délégations régionales dans leur ensemble : deux

cent vingt un (221) au cours de l'année 2011, dépasse celui des réclamations reçues et traitées au niveau central : cent quatre vingt treize (193). Cependant, on doit relever que, par rapport à l'année 2010 où elles avaient reçu et traité trois cent trente deux (332) plaintes, les délégations régionales dans leur ensemble ont enregistré, en 2011, moins de réclamations. Cette situation est demeurée la même au niveau central où les demandes nouvelles sont passées de deux cent dix neuf (219) en 2010 à cent quatre vingt treize (193) en 2011 (soit une baisse de 11,87%). C'est dire que si d'un point de vue global, la baisse des nouveaux dossiers observée en 2011 pour l'ensemble de l'institution, était de 12,72% par rapport à 2010, la baisse, au niveau des délégations régionales, a été plus importante puisqu'elle atteint 34,43%. Ce qui pourrait s'expliquer par la forte perturbation des audiences foraines pour les raisons évoquées plus haut ;

- à l'inverse des réclamations qui ont connu une baisse estimée à 12,72%, le nombre de personnes impliquées dans les réclamations soumises au Médiateur du Faso en 2011 a connu une hausse sensible ; ainsi, comme déjà indiqué plus haut, en 2011, ce sont quatre mille huit cent cinquante trois (4853) réclamants contre quatre mille deux cent quatre vingt quinze (4295) en 2010 qui ont été impliqués dans les plaintes soumises à l'institution. Ce qui représente une hausse de cinq cent cinquante huit (558) réclamants, soit 12,99%, par rapport à l'année précédente ;

2. LA NATURE DES PLAINTES INSTRUITES EN 2011

Les sept cent soixante huit (768) réclamations instruites par le Médiateur du Faso au cours de l'année 2011, ont concerné, comme les années précédentes, plusieurs aspects du fonctionnement des administrations publiques et/ou organismes privés investis de mission de service public. Ainsi, par ordre d'importance numérique, ces réclamations ont porté sur :

- **des litiges relatifs aux finances** : comme en 2010, les plaintes de cette nature arrivent en première position avec trois cent six (306) dossiers, soit 39,84% de l'ensemble des réclamations instruites en 2011 (en 2010, ce type de litige représentait 38,40%). Il s'agissait, entre autres, de problèmes d'indemnités, d'allocations familiales, d'indemnisation pour préjudices subis, de recouvrement de créances résultant de marchés publics, de rétablissement de rémunérations suspendues ou encore du bénéfice des effets financiers d'avancements d'agents publics ;
- **des litiges relatifs à la carrière des agents publics** : deux cent dix huit (218) dossiers (soit 28,38% de l'ensemble des plaintes instruites en 2011 contre 25% en 2010), qui viennent en deuxième position du point de vue numérique, ont concerné des problèmes tels que les intégrations et réintégrations dans la fonction publique, les reclassements suite à des stages, les révisions de situations administratives, les sanctions disciplinaires, etc. ;
- **des litiges fonciers** : ces questions qui se placent en troisième position, représentent une part importante des réclamations soumises au Médiateur du Faso. En termes de dossiers physiques, ce sont cent quarante quatre (144) dossiers, soit 18,75% des

réclamations de l'année (contre 21,25% en 2010), qui ont été traitées par l'Institution en 2011. Mais en termes de réclamants, ces litiges occupent certainement la première place puisqu'un seul dossier peut impliquer des dizaines, voire des milliers de personnes (notamment lorsque ce sont les populations de villages entiers qui saisissent le Médiateur d'une requête collective) ;

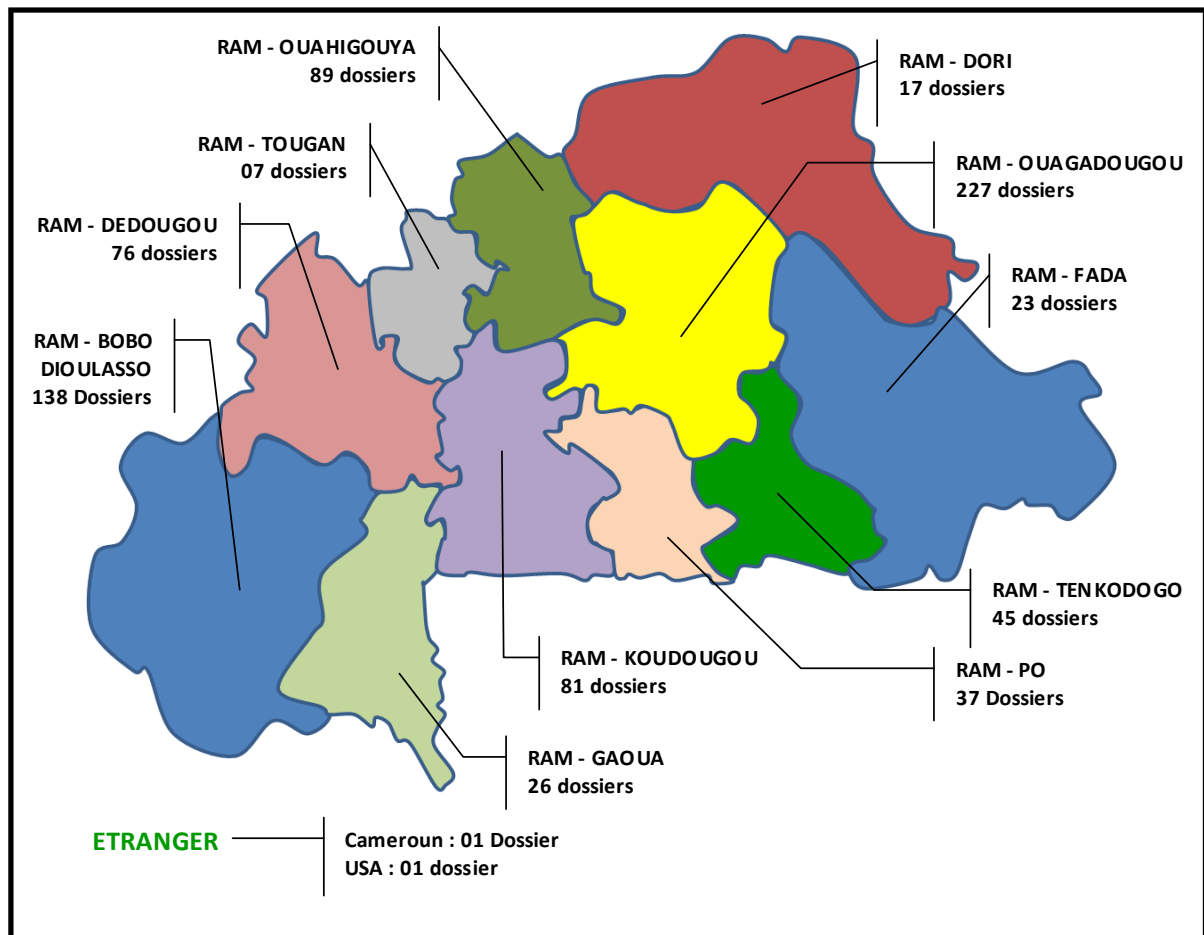
- **des litiges relatifs à la justice** : ils portent principalement sur des questions relatives à l'inexécution des décisions de justice, aux lenteurs judiciaires et aux avantages dus à certains assesseurs de justice (tribunaux départementaux). Dans ce registre, ce sont trente huit (38) demandes qui ont été traitées au cours de l'année 2011, soit 4,94% de l'ensemble des réclamations (contre 4,09% en 2010) ;
- **des litiges sociaux et autres** : sous cette rubrique, sont regroupées cinquante quatre (54) réclamations (soit 7,03% des dossiers traités en 2011) de natures diverses, constituées en grande partie de demandes isolées que l'institution a traitées, en essayant autant que possible de soulager les requérants au cas par cas sur le plan social, humanitaire (demande de soutien en soins de santé, bourses d'études), ou dans le domaine des libertés publiques (délivrance de permis de conduire, retrait de fréquences radio, droit d'association, etc.). Une partie moins importante de ces réclamations a porté sur des litiges strictement privés qui, aux termes de la loi, restent en dehors des domaines de compétence du Médiateur du Faso ; dans ces cas, l'Institution a orienté les demandeurs vers les structures compétentes.

Le tableau qui suit dresse un récapitulatif de la nature des plaintes connues par le Médiateur du Faso en 2011 :

N° d'ordre	Nature des plaintes	Total
1	Finances (<i>allocations familiales, indemnités, indemnisations, marchés publics banque-assurances, caution de receveur, recouvrement de créances, prêts, augmentation de salaire, reprise de solde</i>)	306
2	Carrière (<i>reclassement, reconstitution de carrière, réintégration, réhabilitation administrative, affectation, pensions, formation, examens, concours, obtention de diplôme, formation</i>)	226
3	Foncier (<i>réclamation de parcelle, double attribution, problème de PUH, de retrait de parcelle, de confirmation sur une parcelle</i>)	144
4	Justice (<i>exécution de décision de justice, lenteur dans le traitement de dossier</i>)	38
5	Social (<i>victime de l'inondation du 1^{er} septembre 2009</i>) santé (<i>accident de Travail</i>) Autres (<i>demande de délivrance de permis de conduire, droit d'auteur, retrait de fréquences radio, liberté d'association, affaires privées</i>)	54
TOTAL		768

Au-delà de leur nature, il a été noté que, tout comme les années précédentes, la grande majorité des plaintes traitées par le Médiateur du Faso en 2011, provenaient de réclamants résidant au Burkina Faso. Il apparaît, dans la carte ci-après, que trois cent soixante-cinq (365) réclamations, soit 47,52% de l'ensemble des dossiers gérés au cours de l'année provenaient des régions administratives de Ouagadougou : deux cent vingt sept (227) et de Bobo-Dioulasso : cent trente huit (138).

Origines géographiques des réclamations



RAM : Région Administrative du Médiateur du Faso

3. LES ORGANISMES MIS EN CAUSE DANS LES RECLAMATIONS INSTRUITES EN 2011

Les réclamations traitées au cours de 2011 ont, en majorité, mis en cause des institutions publiques et des départements ministériels : quatre cent cinquante neuf (459) réclamations soit 59,76% du total global des structures mises en cause. Toutefois, il faut bien préciser qu'une administration mise en cause n'est pas toujours sujette à des dysfonctionnements. Cela indique tout simplement que l'administration concernée est une des parties au litige. On remarquera que dans les quatre cent cinquante neuf (459) réclamations qui ont mis en cause les Institutions et ministères en 2011, huit (8) départements ministériels ont été le plus souvent cités, à savoir : le ministère de l'Economie et des Finances dans cent dix neuf (119) plaintes, le ministère chargé de la Fonction publique dans quatre vingt quatre (84) dossiers, le ministère de l'Education nationale et de l'alphabétisation dans cinquante (50) dossiers, le ministère de l'Administration territoriale, de la Décentralisation et de la Sécurité (45 dossiers), suivis des ministères en charge de la Justice : trente huit (38) plaintes, des Enseignements secondaire et supérieur : trente un (31) réclamations, de la Défense : dix neuf

(19) dossiers et de la Santé : quinze (15) plaintes. Le volume des plaintes mettant en cause ces huit (8) départements ministériels atteint quatre cent deux (402), soit 87,58% des quatre cent cinquante neuf (459) réclamations mettant en cause les départements ministériels et institutions.

Le tableau ci-dessous présente la situation exhaustive des ministères et institutions mis en cause dans les réclamations traitées en 2011 :

N° d'ordre	Ministères/Institutions mis en cause	Total
01	Ministère de l'Economie et des Finances	119
02	Ministère de la Fonction publique, du Travail et de la Sécurité sociale	85
03	Ministère de l'Education nationale et de l'Alphabétisation	50
04	Ministère de l'Administration territoriale, de la Décentralisation et de la Sécurité	45
05	Ministère de la Justice et de la Promotion des Droits humains	38
06	Ministère des Enseignements secondaire et supérieur	31
07	Ministère de la Défense Nationale et des Anciens Combattants	19
08	Ministère de la Santé	15
09	Ministère de l'Agriculture et de l'Hydraulique	10
10	Ministère de l'Action sociale et de la Solidarité nationale	06
11	Ministère des Sports et des Loisirs	06
12	Ministère des Transports, des Postes et de l'Economie numérique	05
13	Ministère de l'Habitat et de l'Urbanisme	04
14	Ministère des Infrastructures et du Désenclavement	04
15	Ministère de la Communication	04
16	Ministère de l'Industrie, du Commerce et de l'Artisanat	03
17	Présidence du Faso	03
18	Ministère des Affaires étrangères et de la Coopération régionale	03
19	Médiateur du Faso	02
20	Ministère de l'Environnement et du Développement durable	02
21	Ministère de la Culture et du Tourisme	02
22	Premier Ministère	01
23	Ministère des Ressources animales	01
24	Ministère des Mines, des Carrières et de l'Energie	01
Total		459

Pour la deuxième année consécutive, les collectivités territoriales cèdent la première place qu'elles occupaient, aux ministères et institutions publiques. Elles ont été mises en cause dans cent soixante-seize (176) réclamations contre deux cent sept (207) en 2010, soit 22,91% des 768 dossiers traités par le Médiateur au cours de l'année 2011. Les communes de Ouagadougou et de Bobo-Dioulasso et leurs arrondissements tiennent le haut du tableau présenté ci-dessous avec, respectivement, quarante-quatre (44) et vingt (20) réclamations les mettant en cause.

N° d'ordre	Collectivités territoriales mises en cause	Total
01	Commune de Ouagadougou et ses arrondissements	44
02	Commune de Bobo-Dioulasso et ses d'arrondissements	20
03	Commune de Léo	20
04	Commune de Koudougou	16
05	Commune de Pô	08
06	Commune de Ouahigouya	06
07	Commune de Garango	05
08	Commune de Koudougou	04
09	Commune de Tenkodogo	04
10	Commune de Dissin	03
11	Commune de Dori	03
12	Commune de Réo	03
13	Commune de Tiébélé	03
14	Commune de Diapaga	02
15	Commune de Fada N'Gourma	02
16	Commune de Pilimpikou	02
17	Commune de Sapouy	02
18	Commune d'Absouya	01
19	Commune de Bama	01
20	Commune de Banfora	01
21	Commune de Bittou	01
22	Commune de Bourasso	01
23	Commune de Didyr	01
24	Commune de Djibasso	01
25	Commune de Djibo	01
26	Commune de Douna	01
27	Commune de Gourcy	01
28	Commune de Kampti	01

N° d'ordre	Collectivités territoriales mises en cause	Total
29	Commune de Kombissiri	01
30	Commune de Kongoussi	01
31	Commune de Niangoloko	01
32	Commune de Orodara	01
33	Commune de Samba	01
34	Commune de Solenzo	01
35	Commune de Sollé	01
36	Commune de Tambaga	02
37	Commune de Tanghin Dassouri	01
38	Commune de Tansarga	01
39	Commune de Titao	01
40	Commune de Toma	01
41	Commune de Yako	02
42	Commune de Zoaga	01
43	Conseil régional de la Boucle du Mouhoun	01
44	Conseil régional du Nord	01
Total		176

En 2011, les réclamations mettant en cause les établissements publics et autres organismes à capitaux publics s'élevaient à soixante-dix-huit (78) contre cent vingt-quatre (124) en 2010. En valeur relative, cela représente 10,15% de l'ensemble des plaintes instruites par l'institution au cours de la période de référence. Ainsi que cela apparaît dans le tableau ci-après, ce sont les deux principaux établissements publics de prévoyance sociale, la CNSS et la CARFO, qui sont parmi les structures les plus mises en cause : trente six (36) plaintes pour les deux, suivies de la SONABEL qui a fait l'objet de dix (10) plaintes.

N° d'ordre	Organismes mis en cause	Total
01	Caisse nationale de Sécurité sociale (CNSS)	30
02	Société nationale d'Electricité du Burkina (SONABEL)	10
03	Caisse autonome de Retraite des Fonctionnaires (CARFO)	06
04	Société nationale des Postes (SONAPOST)	04
05	Université de Ouagadougou	04
06	Office national de l'Eau et de l'Assainissement (ONEA)	03
07	Société des Fibres textiles (SOFITEX)	03
08	Centre Hospitalier régional de Gaoua	02
09	Maitrise d'Ouvrage de Bagré (MOB)	02
10	Centre de Contrôle des Véhicules automobiles (CCVA)	01
11	Centre de Gestion des Cités (CEGECI)	01
05	Centre hospitalier régional de Dori	01
06	Centre national de Lecture et d'Animation culturelle (CENALAC)	01
10	Centre national des Œuvres Universitaires (CENOU)	01
11	Festival panafricain du Cinéma et de la Télévision de Ouagadougou (FESPACO)	01
19	Les Editions Sidwaya	01
15	Office national des Télécommunications (ONATEL)	01
18	Projet Phosphate	01
20	Société burkinabè de Crédit automobile (SOBCA)	01
23	Société nationale burkinabè d'Hydrocarbures (SONABHY)	01
25	Société nationale d'Aménagement des Terrains urbains (SONATUR)	01
26	Société des Transports en commun de Ouagadougou (SOTRACO)	01
27	Université de Koudougou	01
Total		78

En 2011, le Médiateur du Faso a été saisi de quarante-quatre (44) réclamations mettant en cause des personnes physiques ou morales de droit privé. Cela représente 5,72% de l'ensemble des plaintes instruites par l'Institution au cours de la période de référence. En observant le tableau ci-après, les litiges entre personnes physiques privées ont été les plus nombreux : douze (12) réclamations sur les quarante quatre (44) suivis des plaintes mettant en cause des cabinets d'avocats et d'huissiers : huit (8) plaintes et des associations : six (6) plaintes.

Ainsi que le prescrit la loi organique (article 13), les litiges de cette nature restent en dehors des domaines de compétence du Médiateur du Faso. Cependant, dans le souci d'accompagner les citoyens qui s'adressent aux services du Médiateur du Faso, l'Institution a pu les orienter vers les structures compétentes.

N° d'ordre	Dénomination	Total
01	Personnes physiques	12
02	Cabinets d'avocats et d'huissiers	08
03	Associations et organisations non gouvernementales (ONG)	06
04	MABUG	03
05	Diocèse de Ouahigouya	02
06	Boulangerie Wend-Konta de Ouahigouya	02
07	EBOMAF SA	02
08	Agent d'affaires judiciaires	01
09	ECOBANK	01
10	Caisse d'Epargne et de crédit	01
11	Caisse populaire	01
12	Hôtel de l'Amitié de Ouahigouya	01
13	Lycée Charles FOYER de Ouahigouya	01
14	SITARAIL	01
15	Société Nationale pour l'Industrie et le Commerce (SONICO)	01
16	Syndic liquidateur du Centre national d'équipement agricole de Tenkodogo	01
TOTAL		44

4. ETAT DE TRAITEMENT DES DOSSIERS AU 31 DECEMBRE 2011

Il s'agit pour le Médiateur du Faso, de présenter dans cette rubrique, l'état de traitement des sept cent soixante huit (768) dossiers dont il était en charge tout au long de l'année 2011. Comme déjà indiqué plus haut, sur ces sept cent soixante huit (768) dossiers, trois cent cinquante quatre (354) étaient antérieurs à 2011 et les quatre cent quatorze (414) autres étaient des réclamations nouvelles enregistrées dans les structures centrales et déconcentrées de l'Institution. Au 31 décembre 2011, la situation de traitement de ces 768 dossiers s'établissait comme suit :

- pour les trois cent cinquante quatre (354) dossiers antérieurs à l'année 2011, cinq (5) dossiers soit 1,41% étaient toujours en étude, deux cent vingt quatre (224) soit 63,27% en attente de suite de l'administration et cent vingt cinq (125) soit 35,31% ont été clos ;
- sur les quatre cent quatorze (414) réclamations nouvelles reçues au cours de l'année 2011, quarante trois (43) dossiers soit 10,38% étaient toujours en étude, cent trois (103) soit 24,87% étaient en attente de suite de l'administration et deux cent soixante huit (268) soit 64,73% ont pu être clos.

C'est dire que d'un point de vue global, sur les sept cent soixante huit (768) dossiers instruits en 2011 par les services du Médiateur du Faso, trois cent quatre vingt treize (393) soit 51,17% ont été clos tandis que trois cent soixante quinze (375) soit 48,83% n'ont pas pu

l'être et continueront, par conséquent, de faire l'objet de traitement au cours de l'année 2012.

Le tableau ci-dessous rend compte, de façon détaillée de l'état de traitement des dossiers au 31 décembre 2011.

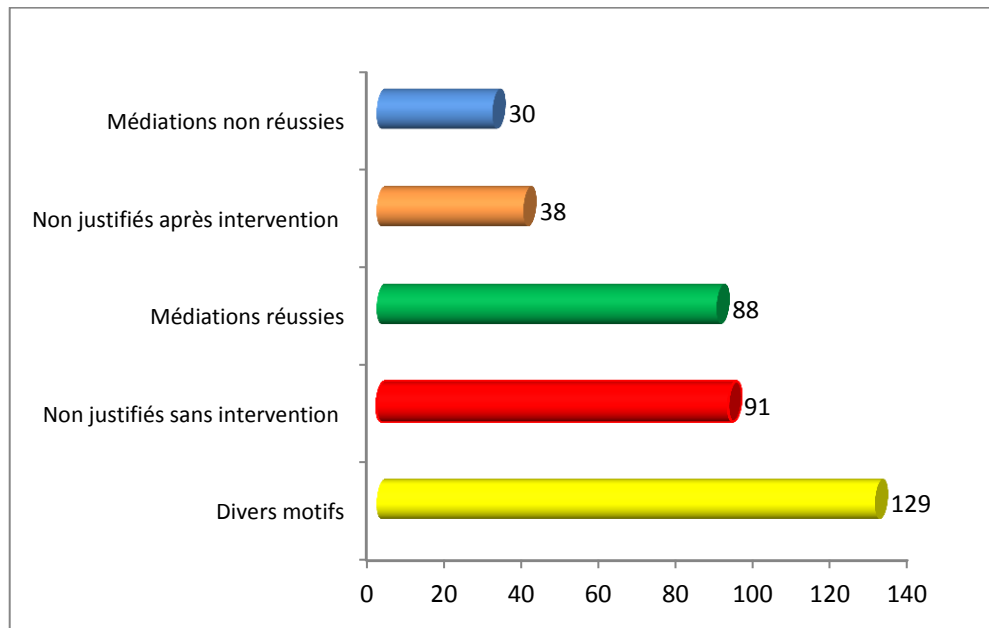
	Avant 2011			Total	2011			Total	Total Général
	Etude	Attente de suite	Clos		Etude	Attente de suite	clos		
DAESC	0	21	08	29	11	29	35	75	104
DAGI	2	101	35	138	13	27	44	84	222
DDR-CAP	0	39	22	61	03	23	05	31	92
STDR	00	00	00	00	00	00	03	03	03
DR Bobo Dioulasso	00	03	17	20	04	06	52	62	82
DR Dédougou	00	01	07	08	01	04	29	34	42
DR Dori	03	06	02	11	02	00	00	02	13
DR Fada N'Gourma	00	11	04	15	00	01	00	01	16
DR Gaoua	00	05	00	05	01	01	05	07	12
DR Koudougou	00	31	04	35	03	07	07	17	52
DR Ouahigouya	00	02	00	02	00	01	62	63	65
DR Pô	00	01	11	12	04	01	14	19	31
DR Tenkodogo	00	02	14	16	01	02	11	14	30
DR Tougan	00	01	01	02	00	01	01	02	04
Total	05	224	125	354	43	103	268	414	768

4.1. Les dossiers clos en 2011

En rappel, les dossiers clos sont ceux qui, après instruction et pour diverses raisons, ont été définitivement réglés au cours de l'année de référence. Comme déjà indiqué plus haut, ces dossiers étaient au nombre de trois cent quatre vingt treize (393), soit 51,17% des 768 dossiers traités par l'institution au cours de l'année 2011. Les motifs de clôture sont de divers ordres ; ainsi, des trois cent quatre vingt treize (393) dossiers concernés, on dénombre :

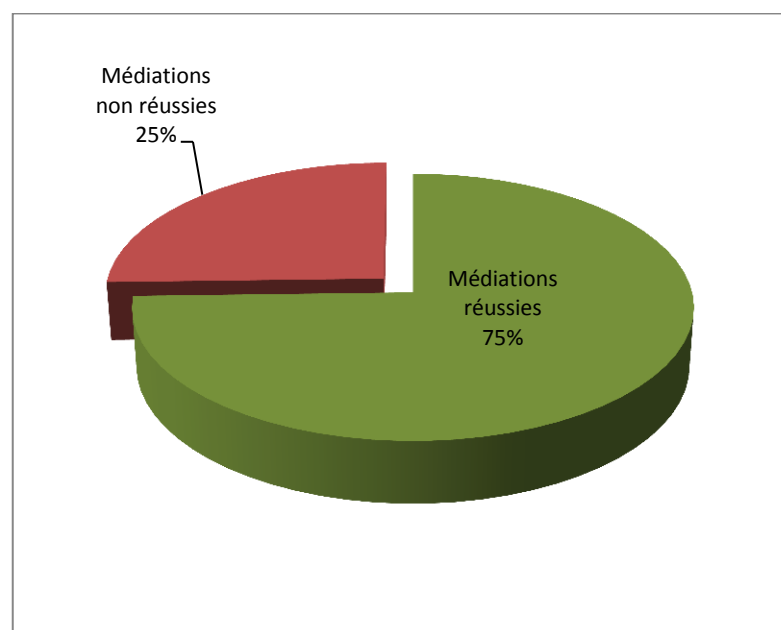
- quatre vingt huit (88) dossiers clos en médiations réussies (MR);
- trente (30) dossiers clos en médiations non réussies (MNR) ;
- quatre vingt onze (91) dossiers clos parce que non justifiés sans intervention (NJSI) ;
- trente huit (38) clos parce que non justifiés après intervention (NJAI) ;
- dix sept (17) clos pour désistements ou abandons des réclamants ;
- cent vingt neuf (129) clos pour divers motifs, soit 32,82% du nombre total de dossiers clos. Cette rubrique regroupe d'une part, toutes les réclamations relatives aux litiges privés, aux problèmes politiques d'ordre général, à des administrations étrangères, à des procédures judiciaires en cours qui sont hors des domaines de compétence du Médiateur du Faso et, d'autre part, les dossiers déclarés irrecevables ou non fondés pour absence de démarches préalables ou absences de preuves matérielles, etc.

Le graphique ci-dessous dresse un état récapitulatif d'ensemble des dossiers clos selon leur motif de clôture :



4.2. Les médiations réussies suite aux recommandations en 2011

Au cours de l'année 2011, le Médiateur du Faso a adressé cent dix huit 118 recommandations à l'Administration publique. De ces recommandations, 88 ont reçu une suite favorable soit 75% et trente 30 médiations non réussies soit 25%. Le graphique ci-dessous représente cette situation.



4.3. La situation des dossiers non clos au 31 décembre 2011

Au 31 Décembre 2011, trois cent soixante quinze (375) dossiers, toutes années confondues, n'ont pu être clos par l'institution, dont deux cent soixante neuf (269) au niveau des départements centraux d'instruction et cent six (106) dans l'ensemble des dix délégations régionales. Comme précédemment indiqué, ces dossiers non clos représentent 48,82% des dossiers de réclamation traités au cours de l'année 2011. De ces dossiers non clos, trois cent vingt sept (327), soit 87,20%, étaient en attente de suite de l'administration et les quarante huit (48) autres, soit 12,8%, étaient en étude à la fin de l'année.

Le tableau ci-dessous, fournit une situation détaillée des dossiers non clos par structure d'instruction (départements centraux et délégations régionales).

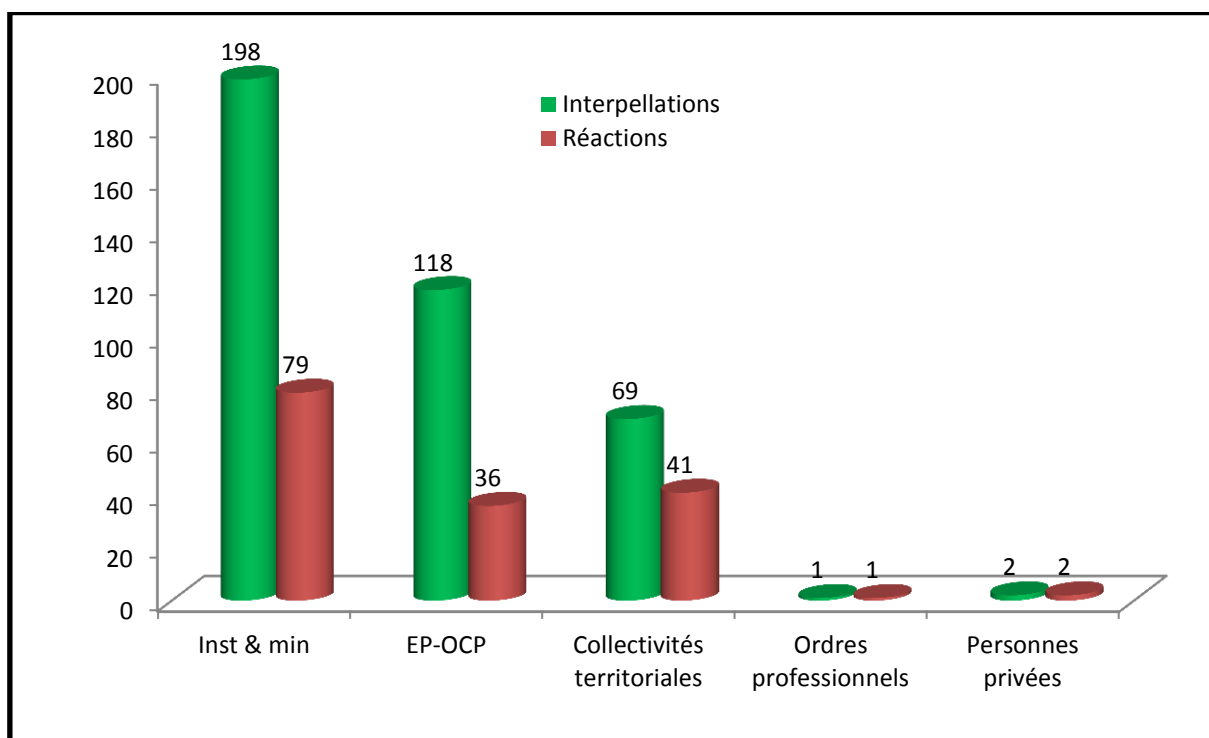
Structure d'instruction	Etude	Attente de suite	Total
Département AESC	11	50	61
Département AGI	15	128	143
Département DR-CAP	03	62	65
DR Bobo Dioulasso	04	09	13
DR Dédougou	01	05	06
DR Dori	05	06	11
DR Fada	00	12	12
DR Gaoua	01	06	07
DR Koudougou	03	38	41
DR Ouahigouya	00	03	03
DR Pô	04	02	06
DR Tenkodogo	01	04	05
DR Tougan	00	02	02
Total	48	327	375

A propos des dossiers en attente de suite, il y a lieu de faire observer que, pour certains d'entre eux, l'institution était en attente de la réaction des administrations saisies depuis au moins deux ans. Cette situation pourrait s'expliquer par la complexité de certains dossiers et par la difficulté réelle pour l'administration à leur trouver une solution définitive pour diverses raisons (suspension des lotissements, manque d'éléments de preuves matérielles, manque de moyens, disparition de pièces de dossiers, etc.). Pour d'autres, en revanche, c'est surtout et encore l'absence de réponse des administrations qui est en cause.

Sur ce point, il nous faut souligner qu'en 2011, l'institution a opéré trois cent quatre vingt huit (388) interpellations contre quatre cent vingt quatre (424) en 2010 et n'a reçu que cent cinquante neuf (159) réponses contre deux cent quatre vingt quinze (295) en 2010. C'est dire qu'en 2011, de l'ensemble de ses correspondances adressées aux administrations incriminées (parfois au prix de plusieurs lettres de rappel et de rencontres physiques), l'institution n'aura reçu que 40,97% de réponses, alors qu'en 2010, le taux de réponses aux saisines s'établissait à 69,57%.

Le tableau et le graphique ci-dessous, montrent clairement les rapports entre interpellations et nombre de réactions :

N°	Structures	Nombre d'interpellations	Nombre de réactions
01	Institutions et ministères	198	79
02	Etablissements publics, organismes à capitaux publics (EP-OCP)	118	36
03	Collectivités territoriales	69	41
04	Ordres professionnels	01	01
05	Personnes privées	02	02
Total		388	159



Il apparaît ainsi de ce tableau, qu'au cours de la période de référence :

- les institutions et ministères ont été les plus interpellés avec cent quatre vingt dix-huit (198) saisines pour soixante dix neuf (79) réponses, soit 39,89% de taux de réponses. En 2010, ces chiffres étaient respectivement de deux cent quarante cinq (245) et cent quatre vingt onze (191), soit un taux de réponse de 77,95% ;
- avec cent dix-huit (118) saisines contre soixante trois (63) en 2010, les établissements publics et autres sociétés à capitaux publics ont occupé le second rang au titre des saisines ; l'institution n'aura reçu que trente-six (36) réactions contre quarante (40) en 2010 ; soit un taux de réponse de 30,50%, contre 63,49% en 2010 ;

- les collectivités territoriales viennent en troisième position, avec soixante-neuf (69) saisines contre cent seize (116) en 2010 pour quarante-une (41) réponses contre soixante quatre (64) en 2010 ; ce qui représente un taux de réponse de 59,42% (contre 55,17% en 2010) ;
- en revanche, tous les ordres professionnels (Barreau des Avocats et Chambre nationale des Huissiers) et les personnes privées qui ont été interpellés par le Médiateur du Faso en 2011, ont répondu à toutes les saisines de l'institution, soit 100% de taux de réponse.

5. L'INFORMATION DU PUBLIC ET LE CONSEIL AUX RECLAMANTS

Au cours de l'année 2011, le Médiateur du Faso a reçu dans ses services centraux et déconcentrés, trois mille trois cent quatre vingt deux (3382) usagers, dont cent trente-un (131) au siège et trois mille deux cent cinquante un (3251) dans l'ensemble des dix délégations régionales.

Comme les années précédentes, ces personnes se sont adressées à l'Institution soit pour obtenir des informations sur la démarche à suivre pour introduire une réclamation auprès du Médiateur du Faso, soit pour demander des conseils en rapport avec des préoccupations ne relevant pas de la compétence de l'Institution. Dans tous les cas, ces usagers ont reçu les informations et conseils sollicités et, à chaque fois que cela s'est avéré nécessaire, ils ont été orientés vers les organismes compétents.

Par rapport à l'année 2010 avec quatre mille deux cent quatre vingt neuf (4289) visiteurs : quatre vingt dix (90) au siège et quatre mille cent quatre vingt dix neuf (4199) dans les délégations, on observe une baisse du nombre de visiteurs de 21,14%, soit, en valeur absolue, neuf cent sept (907) demandeurs d'informations de moins. Cette situation s'explique par la non tenue des audiences foraines.

Le tableau ci-dessous présente le nombre de personnes en rapport avec leurs préoccupations :

N°	Nature des informations et conseils donnés	Siège	Délégations régionales	Total
01	Connaissance de l'institution	00	1527	1527
02	Carrière des agents de l'Etat	40	261	301
03	Problèmes domaniaux et fonciers	14	373	387
04	Problèmes de pension	09	193	202
05	Problèmes d'ordre financier	29	226	255
06	Autres (*)	39	671	710
Total général		131	3251	3382

(*) Sous cette rubrique, sont regroupées les personnes venues à l'institution pour solliciter des conseils sur des problèmes tels que la lenteur de la justice, les demandes d'aides, les dommages subis, les conflits conjugaux, etc.

6. LA PRESENTATION DE QUELQUES CAS SIGNIFICATIFS

Comme il est de coutume depuis les premières éditions, le rapport d'activités du Médiateur du Faso présente des échantillons représentatifs des prétentions soumises au Médiateur du Faso et qui ont fait l'objet de réflexion en vue d'améliorer le fonctionnement des services publics.

C'est ainsi que sont présentés des cas significatifs sélectionnés, d'une part, parmi les dossiers clos (en médiations réussies ou non réussies ou parce que non fondés) et, d'autre part, parmi les dossiers toujours en attente de suite de l'administration.

6.1. Les médiations réussies

Demande de remboursement de prise de participation : dossier sur «l'épopée des mossé»

En 1993, un projet de réalisation d'une œuvre audiovisuelle intitulée, «*l'épopée des mossé*» voit le jour avec l'appui de la Société pour le Financement des Œuvres cinématographiques et audiovisuelles du Burkina (SOFICAB) dont l'objectif était de financer la production audiovisuelle et cinématographique au Burkina.

De nombreux partenaires financiers sont sollicités tels l'Etat burkinabè, les opérateurs économiques, les partenaires techniques et financiers et une campagne nationale de souscription est lancée. C'est dans ce cadre que monsieur G.I. procédera à une prise d'actions auprès de la SOFICAB en 1994.

Par la suite, il constata que le projet d'envergure nationale rencontrait des difficultés pour sa mise en œuvre. Il s'agissait de difficultés d'ordre sociologique, culturel, financier et politique. Devant tous ces obstacles, monsieur G.I. entreprit d'obtenir le remboursement des sommes engagées lors de la prise des actions.

Après avoir vainement saisi l'administration, il introduisit sa requête chez le Médiateur du Faso le 27 novembre 2007. Le Médiateur du Faso soumet la requête de monsieur G.I. au ministère de la Culture, du Tourisme et de la Communication par lettres n°2008-081/MEDIA-FA/SG/D.AESC du 12 mars 2008, n°2008-368/MEDIA-FA/SG/D.AESC du 27 mai 2008 et n°2008-502/MEDIA-FA/SG/D.AESC du 16 juillet 2008 et le ministère de l'Economie et des Finances à travers la Direction des Affaires contentieuses et du Recouvrement (DACR) par lettre n°2011-429/MEDIA-FA/SG/D.AESC du 30 décembre 2011.

Comme suite, le ministère de la Culture, du Tourisme et de la Communication et celui de l'Economie et des Finances ont respectivement, par lettres n°2008-1420/MCTC/CAB/DAF du 07 août 2008 et n°2009-18/MEF/SG/DGTC/PAJ/CJS du 20 juillet 2009, suggéré au Médiateur du Faso que le dossier soit reversé au contentieux de l'Etat pour une solution globale et définitive.

En décembre 2009, n'ayant reçu aucun autre élément sur l'état de traitement de ce dossier, le Médiateur du Faso interpella de nouveau, le ministère de l'Economie et des Finances par

lettres n°2009-812/MEDIA-FA/SG/D.AESC du 21 décembre 2009 et n°2010-116/MEDIA-FA/SG/D.AESC du 23 mars 2010.

Faisant suite à ces correspondances, le ministère de l'Economie et des Finances porta à la connaissance du Médiateur du Faso par lettre n°2010-908/MEF/SG/DGTCP/AJT/CSJ du 13 avril 2010, que le remboursement ne porterait que sur la valeur des actions au moment de la souscription. Par ailleurs, il relevait qu'étant donné l'ancienneté du dossier, les structures impliquées avaient des difficultés à obtenir auprès des banques (du reste, certaines avaient même été liquidées), des informations sur les différentes souscriptions effectuées au niveau de leurs établissements financiers à l'époque du projet.

Ainsi, à la suite de plusieurs relances du Médiateur, le ministère de l'Economie et des Finances a invité par lettre n°2011-908/MEF/SG/DGTCP/AJT/CSJ du 15 avril 2011, le réclamant et toutes les personnes concernées, à prendre attache avec l'Agent judiciaire du Trésor pour obtenir le remboursement de leurs souscriptions.

Au total, onze (11) correspondances ont été adressées aux administrations mises en cause entre 2007 et 2011 et quatre (04) réponses des administrations concernées ont été reçues par le Médiateur du Faso durant la même période.

A cela, il faut ajouter les nombreuses séances de travail qui ont regroupé les techniciens concernés au cours de la période de référence pour trouver une solution au cas de ce réclamant qui n'était pas isolé selon les affirmations du premier responsable du département des Finances. Le remboursement des sommes dues au réclamant n'est intervenu qu'à la mi-septembre 2011.

Ainsi donc, on pourrait s'interroger sur le nombre de personnes qui étaient concernées au départ et le nombre de celles qui ont, par dépit, décidé d'abandonner leur créance, lassés d'avoir entrepris vainement des démarches dans ce sens.

Demande de règlement d'arriérés de factures : dossier de Monsieur K.L.

Par réclamation en date du 24 octobre 2002, monsieur K.L. a saisi le Médiateur du Faso pour obtenir le règlement d'arriérés de factures.

Il avait été bénéficiaire d'un marché de seize millions six cent quarante un mille neuf cent quatre-vingt-douze (16 641 992) francs CFA et l'administration ne lui avait payé que la somme de quatorze millions cent seize mille quatre cent cinquante un (14 116 451) F CFA à la fin des travaux.

Le litige portait donc sur la différence, qui s'élevait à un million huit cent dix-sept mille trois cents (1 817 300) F CFA.

Aussi, le Médiateur du Faso avait, par lettre n° 2003-MEDIA-FA/SG/D.AESC du 5 novembre 2003, recommandé au Haut-commissaire de la province de la Bougouriba, de procéder au règlement du reliquat de cette facture dont l'authenticité ne souffrait d'aucune contestation.

En retour, par lettre n° 2004-009/MATD/RSO/BGB/HC du 9 mars 2004, le Haut-commissaire de la province de la Bougouriba a porté à la connaissance du réclamant et du Médiateur du Faso qu'il s'exécuterait dans les meilleurs délais.

Après avoir procédé au déblocage de la somme de quatre cent mille (400 000) francs CFA par décision n° 2004-005/MATD/PDGB/HC du 13 février 2004, le réclamant n'a plus rien obtenu de l'administration et ce, jusqu'à son décès. Ses ayants-droit par réclamation en date du 10 juillet 2007, sollicitèrent l'intervention du Médiateur du Faso pour obtenir le solde de la facture.

Après neuf (9) relances adressées au ministère de l'Administration territoriale et de la Décentralisation (MATD), celui-ci, par correspondance n°2010-388/MATD/SG/DAF du 1^{er} avril 2010, informa le Médiateur du Faso que le dossier de feu K.L. était en traitement à la Direction générale du Trésor et de la Comptabilité publique (DGTCP).

Ainsi, par correspondance n°002/KL/2011/D du 07 février 2011, les ayants-droit informèrent le Médiateur du Faso du règlement définitif de leur facture le 18 janvier 2011.

Prenant acte de l'aboutissement heureux de cette requête, le Médiateur du Faso a procédé à la clôture de ce dossier par correspondance n°2011-053/MEDIA-FA/SG/D.AESC du 25 février 2011, non sans avoir relevé la durée déraisonnable du traitement de cette affaire dont les origines remontent à 2002.

Demande de paiement d'indemnités de logement : dossier de Monsieur K.A.

Par lettre en date du 13 mars 2007, monsieur K.A., garçon de salle en service au Centre médical avec antenne chirurgicale de Séguénéga, a sollicité l'intervention du Médiateur auprès du ministère des Finances et du Budget pour le paiement de ses indemnités de logement, à titre de régularisation.

A l'appui de sa demande, l'intéressé a joint son certificat de prise de service, son dernier bulletin de paie et, ultérieurement, son certificat de non logement justifiant qu'il n'était pas logé dans un bâtiment administratif.

Il est ressorti de l'étude du dossier que le réclamant était fondé au regard de la loi n°13/98/AN du 28 avril 1998 portant régime juridique applicable aux emplois et aux agents de la Fonction publique en son article 76 alinéa 2, et des décrets n°2001-397/PRES/PM du 13 août 2001 et n°2005-010/PRES/PM/MFB/MFPRE du 24 janvier 2005 portant régime indemnitaire applicable aux agents de l'État.

S'agissant de l'indemnité de logement qu'il réclamait, les articles 13 des décrets précités prévoient la somme de 6000 francs CFA pour les agents de son corps et de la catégorie E dont il est issu.

La réclamation ayant été jugée légitime, le Médiateur du Faso a par lettres, n° 2007-327/MEDIA-FA/SG/DDP-CAP du 22 mai 2007, n° 2007- 583/MEDIA-FA/SG/DDP-CAP du 20 septembre 2007 et n° 2008-261/MEDIA-FA/SG/DDP-CAP du 22 avril 2008, recommandé au

ministère chargé des Finances d'accorder l'indemnité à monsieur K.A et à l'ensemble des garçons et filles de salles lésés par la non application des décrets sus-cités.

Ledit ministère, pendant longtemps, avait refusé d'octroyer cette indemnité en avançant que les garçons et filles de salle ne faisaient pas partie du personnel médical et n'y avaient donc pas droit malgré l'avis contraire du ministère de la Santé. Par la suite, le ministère chargé des finances reconnaîtra le bien fondé de la réclamation en octroyant l'indemnité de logement aux bénéficiaires.

Demande d'intégration : dossier de madame S/C.C

Par lettre en date du 15 avril 2010, madame S/C.C., secrétaire dactylographe au lycée départemental de Kouka, a sollicité l'intervention du Médiateur du Faso auprès de l'Administration pour son intégration à la Fonction publique.

Madame S/C.C. avait exposé que depuis la rentrée scolaire d'octobre 1997, elle s'activait comme secrétaire «bénévole » au lycée départemental de Kouka. N'étant pas engagée, elle n'était inscrite à aucun organisme de sécurité sociale, même si l'établissement lui versait une rémunération mensuelle de trente mille (30 000) francs.

Elle avait signalé qu'en décembre 2001, l'État les avait invités à déposer des dossiers à cet effet au niveau de la Fonction publique, mais cette opération serait restée sans suite.

Dans le cadre de l'instruction de la réclamation, le Médiateur a demandé, par lettres n°2010-68/MEDIA-FA/SG/DDR-CAP du 09 juin 2010 et n°2011-200/MEDIA-FA/SG/DDR-CAP du 20 juin 2011, au ministre des Enseignements secondaire, supérieur et de la Recherche Scientifique la suite réservée à ce dossier.

Le Médiateur n'a pas enregistré de réaction de la part de l'Administration. Toutefois, ses investigations lui permettront de constater que le problème a été réglé en février 2011.

Ce cas est typique du bénévolat pratiqué dans les administrations déconcentrées de l'État, maintes fois dénoncé par le Médiateur du Faso dans ses rapports d'activités 2006 et 2008. Eu égard au statut de bénévole de la réclamante, le Médiateur aurait été dans une situation inconfortable pour sa défense si elle n'avait pas eu gain de cause ; en effet, bien que le bénévolat soit officiellement interdit dans l'Administration, la réclamante était de fait dans une situation de travailleur contractuel, puisqu'un salaire lui était mensuellement versé ce qui ne pouvait laisser l'institution indifférente.

Indemnisation pour dommages subis : dossier de monsieur O.M.H

Après deux (2) années d'attente infructueuse, un paysan a saisi le Médiateur du Faso pour obtenir un dédommagement auprès du ministère des Infrastructures et du Désenclavement.

Sur la base du procès-verbal de constat n°2007-007/MECV/SG/DNCP/DRECV-CDES/DPECV-C/SDECV-BNF établi le 23 août 2007, monsieur O.M.H., victime de dégâts causés dans sa plantation par une entreprise chargée du bitumage de la route Banfora-Mangodara, a

sollicité l'appui du Médiateur du Faso en juin 2009 lors de ses audiences foraines dans la Région des Cascades en vue d'obtenir le paiement de la somme correspondant à la valeur des dommages subis.

Le traitement de ce dossier a conduit le Médiateur du Faso à interroger le ministère des Infrastructures, par lettre n°2009-569/MEDIA-FA/SG/D.AGI du 17 juillet 2009, afin de connaître la suite réservée à cette affaire.

Comme suite, monsieur O.M.H. a été dédommagé de la somme de trois cent dix-neuf mille cent (319 100) francs CFA.

Régularisation de situation financière

La mauvaise gestion des carrières des agents publics de l'Etat a été dénoncée par le Médiateur du Faso dans son rapport d'activités 2008. Depuis lors, un effort a été fait par l'Administration sous la supervision du ministère en charge de la Fonction publique, à travers la décongestion des actes administratifs en vue d'améliorer cette situation. Cependant, le Médiateur du Faso continue de recevoir de nombreuses réclamations y relatives surtout pour ce qui concerne leurs aspects financiers. Les dossiers de monsieur P.A.K. et madame B.K.N. et autres en sont illustratifs.

Dossier de monsieur P.A.K

Par requête en date du 07 janvier 2011, monsieur P.A.K., agent itinérant de santé, a sollicité l'intervention du Médiateur du Faso auprès du ministère de l'Economie et des Finances en vue d'obtenir la régularisation de sa situation financière.

Il avait soutenu que son traitement salarial n'avait pas connu de changement depuis la fin de son Service national pour le Développement (SND), le 30 septembre 2007. En octobre 2008, il aurait reçu son salaire de base sans rappel.

Par lettre n°2011.45/MEDIA-FA/SG/D.AGI du 22 février 2011, le Médiateur du Faso a invité monsieur P.A.K. à lui faire parvenir les documents nécessaires au traitement de son dossier. L'intéressé a réagi à la sollicitation du Médiateur du Faso et celui-ci a, par lettre n°2011-092/MEDIA-FA/SG/D.AGI du 01 avril 2011, transmis lesdits documents au ministre de la Santé afin qu'il procède à la régularisation de la situation de monsieur P.A.K.

En réponse, par lettre n°2011-1560/MS/CAB/SG/DRH du 24 octobre 2011, le ministre de la santé a porté à la connaissance du Médiateur du Faso que l'examen des pièces constitutives de la requête par ses services révèle que les prétentions de monsieur P.A.K sont fondées et ont été satisfaites par une correction de salaire en fin août 2011. Une copie du bulletin de paie de ce mois a été fournie au Médiateur en guise de preuve.

Au regard du dénouement heureux qu'a connu ce dossier, le Médiateur du Faso a procédé à sa clôture par lettre n° 2011.386/MEDIA-FA/SG/D.AGI du 08 décembre 2011.

Dossier de madame B.K.N. et autres

Madame B.K.N. et autres, tous agents techniques en génie civil, ont sollicité l'intervention du Médiateur du Faso pour obtenir la correction de leur classification catégorielle.

Les intéressés, recrutés au titre des mesures nouvelles en 2004 et 2005, ont été classés en catégorie 3 échelle A au sein de leur administration. Leurs camarades issus du concours direct de recrutement d'agents techniques en génie civil avec lesquels ils ont suivi la même formation pendant deux ans, ont été classés en 2^{ème} catégorie échelle C par la Fonction publique. Mieux, d'autres agents du même profil que les requérants ont été recrutés au titre des mesures nouvelles en 2006 mais n'ont pas connu de problème de classification, puisque directement engagés en 2^{ème} catégorie échelle C comme leurs camarades issus du concours direct.

Malgré la lettre n°2006-0237/MID/SG/DRH du 1^{er} août 2006 que le ministre des Infrastructures et du Désenclavement a adressé à celui de la Fonction publique demandant la correction de la classification des réclamants, leur situation est restée inchangée.

Saisi de l'affaire, le Médiateur du Faso a, par lettre n°2008- 463/MEDIA-FA/SG/D.AGI du 11 juillet 2008, recommandé au ministre de la Fonction publique et de la Réforme de l'Etat de procéder à la correction de la situation des intéressés estimant que leurs prétentions étaient fondées.

A la suite de deux lettres de rappel, les intéressés ont informé l'institution de la résolution de cette affaire, ce qui a permis de clore leur dossier.

Dénonciation d'une tentative de corruption : dossier de monsieur D.C.

Par lettre datée du 22 février 2011, monsieur D.C., âgé de soixante-trois (63) ans, citoyen français et enseignant, vivant au Burkina Faso depuis sa retraite a porté à la connaissance du Médiateur du Faso l'abus de pouvoir dont il aurait été victime.

Monsieur D.C. affirme avoir été arrêté dans la nuit du 12 novembre 2010 à Bobo-Dioulasso par des policiers municipaux embusqués à quelques mètres d'un petit carrefour. Ils lui auraient reproché le non-respect du panneau de stop et l'absence de feu rouge sur sa moto, chose qu'il aurait constaté sur place avec eux.

Invité à payer 18 000 FCFA de frais de contravention, qu'il a jugé élevés pour le commun des burkinabè, il se serait rendu à pied au guichet automatique pour chercher ladite somme en vue d'entrer en possession de sa moto car, il devait effectuer un voyage tôt le lendemain matin.

Lorsqu'il s'est présenté avec les 18 000 FCFA, après avoir refusé « un arrangement », grande fut sa surprise de savoir que les policiers n'avaient pas de carnet de souche avec eux. Par conséquent, il devait se rendre au commissariat pour payer la contravention afin de récupérer sa moto.

Monsieur D.C. trouve anormal que des policiers sortent en contrôle sans souche et fassent déplacer des citoyens qui portent sur eux les pièces de leurs engins au commissariat alors qu'ils sont en mesure de payer sur place la contravention. Il pense que ces agents publics censés donner l'exemple par leur comportement irréprochable, ont failli à leur mission.

C'est le 17 novembre 2010 qu'il a pu entrer en possession de sa moto mais ni les policiers ni l'administration n'ont pu lui donner une explication convaincante d'un tel comportement qui est source de préjudices. Il aurait porté ces faits à la connaissance du Médiateur du Faso uniquement dans le souci de ne pas voir perdurer cette pratique.

Au regard de tous ces éléments, le Médiateur du Faso a :

- d'une part, remercié monsieur D.C., par lettre n°2011.249/MEDIA-FA/SG/D.AGI du 07 juillet 2011, d'avoir attiré son attention sur ce dysfonctionnement et l'a rassuré sur le fait que la mairie de Bobo-Dioulasso sera interpellée sur cette affaire afin qu'elle prenne les dispositions nécessaires pour mettre fin à cette pratique ;
- d'autre part, interpellé la mairie par lettre n°2011.250/MEDIA-FA/SG/D.AGI du 07 juillet 2011 à propos de la conduite de ces agents qui est susceptible de ternir l'image de l'administration communale. Une recommandation lui a été faite sur la nécessité pour ses agents de traiter les usagers avec égard dans leurs activités quotidiennes car il y va de la crédibilité de l'administration et, au-delà, de la paix sociale qui peut être compromise par le sentiment d'injustice que de tels écarts de comportement pourraient générer chez les citoyens.

Cette situation est assimilable aux cas d'indélicatesse dont peuvent se rendre coupables certains agents publics envers les usagers.

La loi, sur ce sujet, permet au Médiateur de demander au responsable administratif de sanctionner ce type d'agent qualifié de « malfaisant ». En effet, l'article 20 de la loi organique qui crée l'institution stipule que : « 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 ».

Règlement de facture : dossier de monsieur N.S.

Monsieur N.S., Directeur général de la Librairie (LPN), sise à Ouagadougou, a saisi le Médiateur du Faso, par lettre en date du 5 février 2010, afin qu'il intervienne auprès du Directeur de l'Unité de Formation et de Recherche en Sciences économiques et Gestion (UFR-SEG) de l'Université de Ouagadougou pour obtenir le paiement de sa facture datée du 5 juin 2007 d'un montant de neuf cent quatre-vingt-quatorze mille deux cent soixante-huit (994 268) FCFA, en souffrance dans cette institution depuis plusieurs années.

Monsieur N.S. a écrit deux lettres au directeur de l'UFR-SEG. Comme suite, celui-ci a, par lettre n°2009-0044/UO II/UFR-SEG/D du 20 avril 2009, informé l'institution qu'il attendait

des fonds de la part du Nouveau Programme du Troisième Cycle Interuniversitaires (NPTCI) afin de pouvoir honorer la facture.

Toutefois, après plus d'un an, le problème n'était toujours pas résolu. Aussi, par lettre n°2010-146/MEDIA-FA/SG/D.AGI le 23 avril 2010, le Médiateur du Faso lui a demandé de bien vouloir le situer sur l'état de traitement du dossier.

Le directeur de l'UFR n'ayant pas répondu à cette sollicitation, l'institution a orienté sa saisine vers le ministère des Enseignements secondaire et supérieur qui est le département de tutelle de l'UFR/SEG par lettre n°2011-049/MEDIA-FA/SG/D.AGI du 23 février 2011. Par la suite, le Médiateur du Faso a eu un échange téléphonique avec le ministre relativement à ce dossier.

Aussi, le ministre a instruit ses services compétents de régler le litige ; ce qui s'est traduit par le paiement à monsieur N.S. du montant total de sa facture. Cette affaire ayant connu un dénouement heureux, l'institution a procédé à la clôture du dossier..

6.2. Dossiers en attente de suite des administrations

Demande de remboursement du prix d'une mobylette : dossier de monsieur O.M.

Monsieur O.M. a saisi le Médiateur du Faso le 26 octobre 2007 d'une requête pour lui demander d'intervenir auprès des autorités compétentes pour obtenir le remboursement du prix de sa mobylette.

Il déclare avoir été interpellé le 20 décembre 2006 par un agent de Police pour non-respect d'une barrière. N'ayant pas pu payer la contravention, sa mobylette a été confisquée et gardée au Commissariat central de Police de Ouagadougou. Malheureusement, dans la même nuit, se sont produits, les événements tragiques entre militaires et policiers et la mobylette du réclamant a été incendiée au Commissariat.

En vue du remboursement du prix de son engin, monsieur O.M. a adressé une lettre, en date du 19 juillet 2007, au ministre chargé de la Sécurité et au Directeur général de la Police nationale. Comme suite, il aurait simplement été auditionné au commissariat et depuis lors, aucune autre réaction ne lui serait parvenue.

L'étude de ce dossier a conduit l'institution à rencontrer la commissaire adjointe du Commissariat central de Police de la ville de Ouagadougou. Celle-ci affirmera que le cas de monsieur O.M. n'était pas isolé et qu'il n'y avait pratiquement pas de dispositions prises pour régler le litige.

Dans l'optique d'une recherche de solution, le Médiateur du Faso a posé le problème de l'ensemble des victimes de ces manifestations au Premier Ministre, par lettre n°2008-057/MEDIA-FA/SG/D.AGI du 15 février 2008, afin qu'il envisage une mesure générale d'indemnisation dans la mesure du possible. Au cours de la séance de travail que l'institution

a eu avec le gouvernement le 26 janvier 2009, ce problème avait encore été évoqué et une promesse avait été faite de lui trouver une solution.

A ce jour, aucune proposition de solution n'a été faite à l'institution qui est toujours en attente de la réaction du gouvernement.

6.3. Les réclamations reconnues non justifiées sans intervention

Demande d'annulation d'un arrêté de fin de disponibilité : dossier de monsieur P.B.

Par lettre en date du 18 décembre 2009, monsieur P.B., a sollicité l'intervention du Médiateur du Faso pour l'annulation de l'arrêté portant fin de sa disponibilité et de sa démission.

L'intéressé avait bénéficié d'une disponibilité pour convenance personnelle à partir de l'année 2000 qu'il a fait renouveler deux fois de suite, jusqu'en 2003. Après un séjour à l'étranger, il est rentré en 2007 et aurait constaté que son dossier ne contenait ni la décision relative à sa mise en disponibilité, ni le communiqué le mettant en demeure de rejoindre son poste.

Il a introduit alors une demande de fin de disponibilité et de démission qui a été agréée par un arrêté ministériel. Par la suite, le réclamant a été informé qu'il devait à l'Etat parce que sa famille avait continué de percevoir ses salaires pendant la période supposée être celle de sa disponibilité. La saisine du Médiateur du Faso, visait à obtenir de l'Administration sa reprise en tant qu'instituteur afin de lui permettre de faire face à sa dette vis à vis de l'Etat, vu qu'il se retrouvait sans emploi et sans ressources financières.

Malgré la situation sociale difficile du réclamant, le Médiateur du Faso n'a pu intervenir et a clos son dossier parce que non fondé ; son arrêté de démission ayant été pris sur sa propre demande.

6.4. Litiges privés

Demande de restitution de PUH : dossier de madame I. née T.M.C.

Par lettre en date du 04 avril 2011, madame I. née T.M.C. a sollicité l'intercession du Médiateur du Faso afin d'obtenir de la Banque Régionale de Solidarité (BRS) la restitution de son Permis urbain d'Habiter (PUH).

En 2001, elle aurait acheté un immeuble construit sur la parcelle 10 lot 01 section RA de la commune de Boulmiougou avec monsieur N.T.

L'acquisition de l'immeuble aurait été faite sur la base d'une promesse de vente n° 3486 délivrée par le commissariat de police de Ouagadougou. C'est en cherchant à faire le transfert du PUH à son nom que madame I. née T.M.C. a été informée de l'existence d'une

hypothèque sur l'immeuble auprès de la BRS. Or, le propriétaire vendeur affirme ne pas être l'auteur de cette hypothèque.

En réponse à plusieurs correspondances qu'il aurait reçues de la part de madame I. / T.M.C et de ses conseillers de 2009 à 2011, le Directeur général de la BRS a, par lettre datée du 30 mars 2011, porté à la connaissance de celle-ci que ledit PUH a été donné en garantie à sa banque par la société D.P.A Sarl cautionnée par monsieur N.T. Par conséquent, il ne pouvait accéder à sa demande de restitution de PUH, l'hypothèque d'une valeur de 35 millions de francs ayant été publiée depuis octobre 2008.

Face au refus de la BRS de restituer ledit PUH, madame I./T.M.C. a demandé l'appui du Médiateur du Faso.

Après analyse du dossier, le Médiateur du Faso a, par lettre n°2011-122/MEDIA-FA/SG/D.AGI du 04 mai 2011, porté à la connaissance de madame I. /T.M.C que le différend qui l'opposait à la BRS est un litige privé au regard de l'article 13 de la loi organique n°22/94/ADP du 17 mai 1994 portant institution d'un Médiateur du Faso qui dispose que « *Restent en dehors du domaine d'activités 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 ».*



TROISIEME PARTIE

Relations extérieures de l'Institution

- PARTICIPATION DU MEDiateUR DU FASO AUX INSTANCES DES ASSOCIATIONS DE MEDiateURS ET OMBUDSMANS
- AUTRES MISSIONS EFFECTUEES A L'ETRANGER PAR LE MEDiateUR DU FASO ET SES COLLABORATEURS
- AUDIENCES DU MEDiateUR DU FASO
- IMAGES DE L'INSTITUTION

Comme les années précédentes, les relations extérieures du Médiateur du Faso en 2011 ont été principalement marquées par :

- la participation de l'institution aux activités et instances statutaires des associations de Médiateurs dont elle est membre ;
- des missions effectuées à l'étranger tant par Madame le Médiateur que par ses collaborateurs ;
- l'accueil de partenaires étrangers.

1. LA PARTICIPATION DE L'INSTITUTION AUX INSTANCES DES ASSOCIATIONS DES MEDiateURS ET OMBUDSMANS

En 2011, le Médiateur du Faso a participé aux activités et réunions de l'Association des Médiateurs des pays membres de l'Union Économique et Monétaire Ouest Africaine (AMP-UEMOA), de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs africains (AOMA), de l'Institut international de l'Ombudsman(IIO) et de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF).

1.1. Les réunions de l'AMP-UEMOA

Au titre de l'Association des Médiateurs des pays membres de l'Union Économique et Monétaire Ouest Africaine (AMP-UEMOA), le Médiateur du Faso a pris part à la réunion extraordinaire du Bureau de l'Association le 15 juin 2011 à Porto Novo (Bénin) et à l'Assemblée générale extraordinaire qui s'est tenue du 30 novembre au 02 décembre 2011 à Dakar (Sénégal).

1.1.1. La réunion extraordinaire du Bureau de l'AMP-UEMOA

Le 15 juin 2011, Madame le Médiateur du Faso, Secrétaire générale de l'Association des Médiateurs des pays membres de l'Union Économique et Monétaire Ouest Africaine (AMP-UEMOA), a participé à une réunion extraordinaire du bureau de ladite association, tenue à Porto Novo, République du Bénin. Madame le Médiateur du Faso, était accompagnée du Chef du Département des Délégués Régionaux et des Correspondants du Médiateur du Faso dans les Administrations publiques, assurant l'intérim du Secrétaire permanent de l'Association.

Après l'examen du point relatif au fonctionnement du secrétariat permanent, le bureau de l'Association a adopté le programme d'activités 2011-2012, examiné la demande d'adhésion de la Guinée Conakry et a décidé de se rendre en Côte d'Ivoire pour y apporter un message de paix et de réconciliation au peuple ivoirien qui venait de sortir de la crise postélectorale.

1.1.2. L'Assemblée générale extraordinaire de l'AMP-UEMOA

Du 30 novembre au 02 décembre 2011, une délégation conduite par Madame le Médiateur du Faso s'est rendue à Dakar au Sénégal, pour participer à l'Assemblée Générale extraordinaire de l'AMP-UEMOA et à la session de formation des collaborateurs des institutions de médiation.

Madame le Médiateur du Faso était accompagnée de quatre (4) collaborateurs.

A l'occasion de cette réunion des Médiateurs des pays membres de l'espace UEMOA, d'importantes décisions, relatives à la vie de l'Association et à la libre circulation des personnes et des biens, ont été prises.

La plupart des Médiateurs présents étant nouveaux, leur accueil au sein de l'association était inscrit à l'ordre du jour. Outre l'examen du rapport moral du Président, d'autres questions intéressant la vie de l'Association ont fait l'objet d'échanges.

Les Médiateurs ont notamment pris connaissance des réalisations enregistrées depuis l'Assemblée générale de Porto Novo par les organes de l'Association, examiné les activités et questions en instance et adopté des résolutions.

Concernant la session de formation des collaborateurs, elle a permis à d'éminentes personnalités du monde universitaire et de l'UEMOA de développer les thèmes suivants :

- le cadre normatif en vigueur dans l'UEMOA et les pratiques au regard de la liberté de circulation des personnes et des biens ; le rôle et la place du Médiateur de la République ;
- le règlement des créances dues par l'État ;
- l'harmonisation des frais d'inscriptions dans les universités et établissements publics d'enseignement supérieur des pays membres de l'UEMOA.

1.2. Les activités de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs africains (AOMA)

Le Médiateur du Faso a pris part au lancement des activités du Centre de Recherche des Ombudsmans africains (CROA) de l'AOMA en mars 2011 et à la quatrième session du Comité exécutif de l'Association en septembre 2011.

1.2.1 Le lancement des activités du Centre de Recherche des Ombudsmans africains

Du 15 au 17 mars 2011, madame le Médiateur du Faso, accompagnée d'un collaborateur, a participé au lancement des activités du Centre de Recherche des Ombudsmans africains (CROA). Le CROA est un centre de recherche et d'archives de l'AOMA abrité par l'Université du KwaZulu-Natal dans la ville de Durban en Afrique du Sud.

Le but du Centre de recherche est de servir de point focal pour le bureau des Ombudsmans en Afrique, en coordonnant leurs activités et en les soutenant dans la diffusion d'informations et dans le renforcement des capacités des collaborateurs.

Le Centre constitue le lien avec tous les participants impliqués dans l'amélioration de la gouvernance en Afrique. Le lancement de ses activités a été couplé avec la réunion du comité exécutif de l'AOMA et avec l'atelier d'évaluation des besoins en formation.

1.2.2. La quatrième réunion du comité exécutif de l'AOMA

Du 14 au 16 septembre 2011, madame le Médiateur du Faso, accompagnée d'un collaborateur a participé à la 4^{ème} réunion du comité exécutif de l'AOMA à Addis-Abeba en Ethiopie. Cette réunion a été couplée avec la réunion du Conseil d'administration du Centre de Recherche des Ombudsmans africains (CROA). Cette rencontre a permis aux participants d'aborder un certain nombre de questions telles que :

- la situation politique en Libye ;
- la situation en Afrique de l'Ouest avec la crise ivoirienne ;
- la situation en Tunisie ;
- le transfert du siège de l'AOMA en Afrique du Sud ;
- les activités de coordination entre les régions ;
- l'organisation des rencontres régionales des coordonnateurs régionaux avant l'assemblée générale de 2012.

Créée en juillet 2003 au Burkina Faso, l'AOMA compte actuellement 36 membres. Le 13 septembre 2011, elle a obtenu le statut de membre observateur au sein de l'Union africaine et y est représentée par monsieur Ahmed Mohammed ABUZEID, Ombudsman du Soudan.

1.3. Le Conseil d'administration de l'Institut international de l'Ombudsman (IIO)

Le Médiateur du Faso a participé à la réunion du conseil d'administration de l'Institut International de l'Ombudsman (IIO) à Livingstone, en Zambie, du 30 octobre au 02 novembre 2011. Les discussions ont porté essentiellement sur le projet de révision des statuts de l'Institut, dont l'adoption interviendra au X^{ème} congrès de l'organisation qui se tiendra en novembre 2012, en Nouvelle Zélande. On retiendra du projet de nouveaux statuts que les critères d'adhésion vont évoluer. L'indépendance des institutions devra être fortement affirmée avant que leurs candidatures ne soient acceptées. A cette réunion, Mme le Médiateur du Faso était accompagnée de deux (2) collaborateurs.

1.4. Le VII^{ème} Congrès de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF)

Du 16 au 18 novembre 2011 s'est tenu au Luxembourg, le 7^{ème} congrès de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) avec pour thème « *les spécificités de l'institution du médiateur/ombudsman* ». Madame le Médiateur du Faso et une collaboratrice ont participé à ce congrès.

Les travaux du Congrès ont été précédés par une session extraordinaire du Conseil d'Administration de l'AOMF avec comme unique point de l'ordre du jour, l'élection de collègues et d'anciens collègues en qualité de membres honoraires de l'AOMF, pour leur contribution exceptionnelle au développement de l'Association.

Les thèmes suivants ont été abordés au cours de ce Congrès :

- le médiateur entre action préventive et action réparatrice ;
- l'indépendance du Médiateur ;
- le médiateur garant de l'équité.

Le Congrès a également statué sur des demandes d'adhésion. Ainsi le Burundi et la Guinée Conakry ont été admis comme membres votants de l'Association.

Par ailleurs, les membres se sont prononcés sur les travaux de recherche effectués par l'Ombudsman de Montréal sur la possibilité d'admettre les ombudsmans universitaires comme membres de l'AOMF. Au regard de leur mode de nomination, de leur statut et de leurs attributions, le conseil d'administration a abouti à la conclusion que les ombudsmans universitaires ne pouvaient pas être admis comme membres de l'AOMF mais que celle-ci avait la possibilité de collaborer avec ceux qui se seraient illustrés dans la promotion des médiateurs.

De même, le recueil de doctrine de l'Association a été présenté ainsi que les rapports du secrétaire général et du Trésorier de l'association.

La présidence étant tournante, l'assemblée générale a entériné le choix de l'Afrique en la personne du Médiateur de la République du Sénégal. Par ailleurs madame le Médiateur du Faso a été élue membre du conseil d'administration au titre de la zone Afrique.

2. LES AUTRES MISSIONS EFFECTUEES A L'ETRANGER PAR LE MEDiateUR DU FASO ET SES COLLABORATEURS

2.1. Les missions effectuées par Madame le Médiateur du Faso

Dans le cadre du renforcement de la coopération avec les institutions d'Ombudsmans et de Médiateurs dans le monde, madame le Médiateur du Faso a effectué une visite d'étude auprès de l'Institution du Médiateur du Royaume du Maroc du 10 au 14 octobre 2011, à Rabat. Elle était accompagnée de deux (2) collaborateurs.

Madame le Médiateur du Faso a eu des séances de travail avec son homologue du Maroc, monsieur Abdelaziz BENZAKOUR. Ces séances lui ont permis de constater la spécificité du Médiateur du Maroc, sur les plans de l'organisation et de la structuration des services.

En marge de cette visite de travail, Madame le Médiateur a participé en tant qu'invitée d'honneur à la huitième session de formation des collaborateurs des Médiateurs membres de l'AOMF sur le thème : *«l'accès aux services et à la protection des Droits Sociaux et Economiques : quel rôle pour le Médiateur?»*. Plusieurs présentations ont porté sur :

- le Droit à la Santé ;
- la Protection Sociale ;
- l'Emploi et l'Intégration Sociale ;
- les Impôts.

Madame le Médiateur du Faso a participé du 21 au 22 novembre 2011 à Barcelone en Espagne au colloque organisé par la zone Europe de l'IIO en collaboration avec l'institution de Médiation de Barcelone sur la protection des consommateurs contre la « mal gouvernance ».

2.2. Les missions effectuées à l'étranger par les collaborateurs

L'Institution du Médiateur du Faso a pris part à des missions dans certains pays africains soit dans le cadre des échanges d'expériences ou du renforcement des capacités, soit pour y soutenir le processus de consolidation de la paix. C'est ainsi que les missions ci-dessous ont été réalisées par des collaborateurs du Médiateur du Faso :

- Participation de l'institution du Médiateur du Faso, à la sixième session de formation des collaborateurs des bureaux membres de l'AOMF à Rabat au Maroc du 17 au 19 mai 2011;
- Participation de l'institution du Médiateur du Faso à une mission de l'AMP-UEMOA pour encourager les efforts de consolidation de la paix en Côte d'Ivoire du 17 au 22 juillet 2011 ;
- Appui de l'institution du Médiateur du Faso au renforcement des capacités des collaborateurs du Médiateur de la République du Mali à l'utilisation d'un logiciel de traitement des réclamations, du 20 au 29 novembre 2011.

3. AUDIENCES DU MEDiateUR DU FASO

Au cours de l'année 2011, le Médiateur du Faso a accordé des audiences aux personnalités et organisations suivantes :

- le Général Facinet TOURE, Médiateur de la République de Guinée, le 08 février 2011;
- une délégation de la Cellule de renforcement des organisations de la société civile le 28 mars 2011 ;
- monsieur Django SISSOKO, Médiateur de la République du Mali, le 26 octobre 2011 ;
- monsieur Yacouba BARRY, Ministre de l'Habitat et des Infrastructures, le 09 décembre 2011 ;
- maître Gilbert Noël OUEDRAOGO, Ministre des Transports, des Postes et de l'Economie numérique, le 19 décembre 2011 ;
- Son Excellence le Général Seydou TRAORE, Ambassadeur de la République du Mali au Burkina Faso en fin de mission, le 22 décembre 2011 ;
- une délégation de la ligue des consommateurs conduite par son président monsieur Pierre NACOULMA, le 22 décembre 2011 ;
- monsieur Herbert Noumoutié TRAORE, premier Président de la Cour des Comptes, le 22 décembre 2011 ;
- madame Amélie TAMBOURA, Directrice générale de la Loterie nationale burkinabè (LONAB), le 22 décembre 2011 ;
- madame Martine ILBOUDO/CONDE, Présidente du Conseil national de la Communication de Guinée, le 22 décembre 2011 ;
- les scouts de la paroisse Saint Pierre de Gounghin, le 29 décembre 2011 ;

Parallèlement, le Médiateur du Faso a rendu des visites de courtoisie aux personnalités suivantes :

- monsieur Abdouramane BOLY, Président de la Cour de Cassation, le 18 février 2011 ;
- monsieur Thomas SANON, Président du Conseil économique et social (CES), le 11 août 2011 ;
- Son Excellence Monsieur Rock Marc Christian KABORE, Président de l'Assemblée nationale, le 12 août 2011 ;
- madame Béatrice DAMIBA, Présidente du Conseil Supérieur de la Communication (CSC), le 19 août 2011 ;
- au Colonel Mamadou DJERMA le Grand Chancelier des Ordres burkinabè, le 5 septembre 2011 ;
- monsieur Albert MILLOGO, Président du Conseil constitutionnel, le 22 septembre 2011.

4. DES IMAGES DE L'INSTITUTION



Visite de courtoisie de madame Alima Déborah TRAORE, Médiateur du Faso à Monsieur Thomas SANON, Président du Conseil Economique et Social, le 11 août 2011.



Visite de courtoisie de madame Alima Déborah TRAORE, Médiateur du Faso à Son Excellence Monsieur Rock Marc Christian KABORE, Président de l'Assemblée Nationale, le 12 août 2011.



Visite de courtoisie de madame Alima Déborah TRAORE, Médiateur du Faso à madame Béatrice DAMIBA, Présidente du Conseil Supérieur de la Communication (CSC), le 19 août 2011..



Visite de madame Alima Déborah TRAORE, Médiateur du Faso au Grand Chancelier, le Colonel Mamadou DJERMA (à droite) le 05 septembre 2011.



*Visite de courtoisie de madame Alima Déborah TRAORE, Médiateur du Faso
à Monsieur Albert MILLOGO, Président du Conseil Constitutionnel, le 22 septembre 2011*



*Madame Alima Déborah TRAORE, Médiateur du Faso en entretien avec le Président de l'Institution
du Médiateur du Royaume du Maroc à Rabat le 10 octobre 2011.*



Madame Alima Déborah TRAORE, Médiateur du Faso (3^{ème} à gauche) intervenant à la 8^{ème} session de formation des collaborateurs des Médiateurs de la Francophonie à Rabat le 11 octobre 2011.



Madame Alima Déborah TRAORE, Médiateur du Faso reçoit Maître Gilbert Noël OUEDRAOGO, Ministre des Transports, des Postes et de l'Economie numérique, le 19 décembre 2011



Madame Alima Déborah TRAORE, Médiateur du Faso reçoit le Général Seydou TRAORE, Ambassadeur de la République du Mali au Burkina Faso, le 22 décembre 2011.



Madame Alima Déborah TRAORE, Médiateur du Faso reçoit monsieur Herbert Noumoutié TRAORE, Président de la Cour des Comptes, le 22 décembre 2011.



Madame Alima Déborah TRAORE, Médiateur du Faso reçoit monsieur Pierre NACOLMA, Président de la Ligue des Consommateurs, le 22 décembre 2011.



Madame Alima Déborah TRAORE, Médiateur du Faso reçoit madame Amélie TAMBOURA, Directrice Générale de la Loterie Nationale Burkinabè (LONAB), le 22 décembre 2011.



Madame Alima Déborah TRAORE, Médiateur du Faso reçoit madame Martine ILBOUDO/CONDE, Présidente du Conseil national de la Communication de Guinée, le 22 décembre 2011.



Madame Alima Déborah TRAORE, Médiateur du Faso s'entretenant avec des jeunes scouts venus visiter l'Institution, le 29 décembre 2011.



QUATRIEME PARTIE

Réflexions et
recommandations
du Médiateur
du Faso

Depuis plusieurs éditions, cette partie du rapport d'activités permet au Médiateur du Faso de livrer ses réflexions et recommandations sur des sujets que l'examen des réclamations lui permet d'identifier comme devant faire l'objet d'attention particulière de la part des pouvoirs publics. Dans ce cadre, plusieurs sujets ont fait l'objet de réflexions et de recommandations dans les précédents rapports du Médiateur du Faso. Celui-ci s'était d'ailleurs réjoui de constater dans son rapport d'activités de 2010, que certaines de ses recommandations avaient commencé à avoir des débuts de réponses favorables.

Pour la présente édition, le Médiateur du Faso a choisi de consacrer ses réflexions à deux (2) sujets : la gestion des terres rurales et la qualité du service public.

1. LA GESTION DES TERRES RURALES

Les terres du domaine foncier rural constituent, en effet, environ 94 % de la superficie totale de notre pays, selon le dernier recensement général de l'Agriculture réalisé par le ministère de l'Agriculture de l'Hydraulique et des ressources halieutiques en 2010. Elles constituent les terres situées en dehors des limites administratives, des villes et localités ou à plus de deux (2) ou quatre (4) kilomètres des agglomérations, lorsque les centres concernés n'ont ni limite administrative ni schémas d'aménagement. Les terres rurales sont principalement destinées à l'agriculture et à l'élevage, et plus généralement à toutes les activités liées à la vie rurale.

Au regard des nombreux enjeux liés à la gestion du foncier rural, l'Etat a engagé une réflexion stratégique sur l'ensemble de la problématique en prenant en compte la nécessité de la mise en place d'un nouveau dispositif de gestion rationnelle des terres avec pour objectifs l'atteinte de la sécurité alimentaire et la lutte contre la pauvreté grâce à la sécurisation des titres et conditions juridiques d'exploitation des terres.

C'est ainsi que par décret n° 2007-610/PRES/PM/MAHRH du 04 octobre 2007 la Politique nationale de sécurisation foncière a été adoptée (Journal officiel n° 43 du 25 octobre 2007).

Ce référentiel de base part du constat que l'absence de politique claire de sécurisation foncière en milieu rural constitue un blocage avec des conflits fonciers de plus en plus fréquents et aux conséquences dramatiques à tous les niveaux.

Son adoption a permis non seulement de faire l'état des lieux de la question foncière en milieu rural mais également d'indiquer la vision de l'Etat, les objectifs poursuivis et les principes directeurs avant de fixer quelques grandes orientations stratégiques.

Son opérationnalisation doit se traduire à travers l'adoption de diverses mesures de mise en œuvre. C'est dans ce cadre que la loi n°34-2009/AN du 16 juin 2009 portant régime foncier rural a été adoptée, suivie d'un certain nombre de décrets d'application.

Après avoir constaté que les conflits fonciers « sont de plus en plus nombreux et violents » le document de politique nationale de sécurisation foncière en milieu rural insiste sur le fait

que la sécurisation foncière doit passer par un équilibre à préserver entre la légalité foncière et la légitimité foncière. Cette dernière suppose notamment « la reconnaissance et le respect spontanés des droits de l'exploitant par la communauté et par les tiers ».

Il est important de relever quelques dispositions dudit document dont le respect et la mise en œuvre effective pourraient contribuer à une gestion plus efficiente du foncier rural dans le sens de la préservation de la justice, de l'équité et de la paix sociale.

Au nombre de ces dispositions, il y a les conditions de reconnaissance et de protection des droits légitimes de l'ensemble des acteurs ruraux sur la terre et les ressources naturelles.

Aux termes de la politique nationale de sécurisation foncière, les droits fonciers doivent être constatés localement selon une procédure d'enquête publique et contradictoire et, au moyen d'outils juridiques diversifiés, adaptés aux réalités locales.

Le document précise par ailleurs que toute transaction foncière doit être enregistrée au niveau local dans des registres fonciers locaux, cotés et paraphés par les juridictions de base territorialement compétentes.

Les procédures relatives à l'enregistrement local des transactions doivent comporter la mention de la consultation des institutions locales légitimes, ainsi que les autorités coutumières légitimes.

La politique souligne le fait que la maîtrise locale des communautés villageoises et intervillageoises doit être reconnue et respectée dans l'intérêt de la gestion durable et équitable des ressources de leurs terroirs. Il est souligné qu'une telle maîtrise locale favorise l'exploitation équitable des ressources et participe aux mécanismes de préventions des conflits locaux.

Concernant les conditions de sécurisation foncière des nouveaux acteurs et du privé, il convient de rappeler que le document de politique précise que « la spéculation foncière sera combattue », notamment à travers un certain nombre de mesures dont :

- la limitation des superficies de terres rurales pouvant être détenues par une seule personne dans une même localité ;
- l'engagement à créer des emplois locaux, y compris en dehors de la saison pluvieuse et à contribuer au développement local.

De plus, la sécurisation foncière des nouveaux acteurs sera « encadrée par des règles visant l'instauration de la transparence dans les transactions foncières rurales ».

D'autres dispositions pertinentes de la politique, en plus de celles sus évoquées, mériteraient de voir un début de mise en œuvre. Il s'agit notamment des dispositions relatives au renforcement du cadre institutionnel de gestion des conflits. A ce niveau, l'Etat s'est engagé à confirmer et à améliorer le rôle des institutions villageoises et intervillageoises en matière de gestion alternative des conflits liés au foncier et à l'utilisation des ressources naturelles.

Dans le même cadre, le document de politique affirme la nécessité de renforcer les capacités locales en matière de règlement des conflits fonciers. Pour ce faire, l'Etat s'est engagé à prendre des dispositions appropriées, y compris de nature budgétaire et technique, en vue d'assurer une formation des responsables des communes, institutions villageoises et des para-juristes en matière de gestion alternative des conflits fonciers locaux.

Enfin, il est prévu la mise en place d'un cadre institutionnel cohérent de gestion du foncier rural au niveau de la base, au niveau intermédiaire et au niveau central.

Ainsi, tout particulièrement au niveau de la base, il est dit ceci :

«Les communes rurales seront dotées d'un service foncier rural chargé d'assurer de concert avec les institutions villageoises et intervillageoises de gestion foncière, pour la gestion efficace du domaine foncier des collectivités territoriales. Les services fonciers ruraux auront entre autres pour missions, de recenser et d'enregistrer les ressources communes, de mettre en œuvre la procédure de délivrance d'attestation, de constatation, de possession foncière relative aux droits individuels ou collectifs des producteurs ruraux, de superviser l'ensemble du processus des règles locales et procéder à la collecte et au reversement des taxes foncières rurales ».

En rappelant ainsi certaines des dispositions pertinentes du document portant politique nationale de sécurisation foncière, la préoccupation majeure qui anime le Médiateur du Faso se rapporte au degré et aux conditions de leur effectivité.

Certes, des efforts sont faits par l'Etat à travers notamment :

- l'élaboration des textes d'application ;
- la mise en place d'un dispositif institutionnel approprié
- la sensibilisation et la formation des acteurs, etc.

Toutefois, en dépit de toutes ces initiatives de l'Etat, la gestion foncière reste fondamentalement un facteur potentiellement « *confligène* » avec, en général, un impact plus ou moins marqué sur la paix et la cohésion sociales.

C'est pourquoi l'Etat, en la matière comme dans bien d'autres domaines aussi sensibles, doit assumer totalement ses responsabilités en veillant à la mise en œuvre effective et continue des dispositions légales et réglementaires relatives à la gestion du foncier rural et en s'assurant qu'elles sont effectivement respectées par tous, ce qui n'est pas encore le cas.

En effet, des cas avérés de violation de procédures d'acquisition de terres rurales ont été portés à la connaissance du Médiateur du Faso au cours de l'année 2011.

Ainsi, par exemple, à Yendéré, village situé dans la commune urbaine de Niangoloko (province de la Comoé), un litige oppose ses habitants à un prétendu acquéreur de 542 hectares de terres arables. Saisi du dossier, le Médiateur du Faso s'est rendu sur les lieux afin d'écouter les protagonistes, d'évaluer l'ampleur du problème et d'apporter un message d'apaisement.

L'intéressé a en sa possession une attestation de vente signée d'un expert-comptable, mais ne détient aucun titre de propriété ni de jouissance, comme du reste, la loi l'exige.

De fait, le terrain était exploité par la société publique FLEX FASO qui, n'en avait jamais été propriétaire. D'ailleurs, la Direction générale des Impôts avait indiqué dans des correspondances adressées au Syndic chargé de la liquidation de ladite société, la procédure à suivre pour que le terrain puisse être enregistré dans l'actif de FLEX FASO.

Cette procédure n'ayant jamais été suivie, c'est à tort donc que le terrain a été considéré comme faisant partie du patrimoine de FLEX FASO et a été vendu lors de sa liquidation.

Au vu des irrégularités relevées, le Médiateur du Faso a attiré l'attention des plus hautes autorités sur la question en suggérant, notamment, qu'une enquête soit diligentée afin de déterminer les tenants et aboutissants de cette affaire. Au moment où l'Institution bouclait ce rapport, le dossier était toujours en cours de traitement au Premier Ministère.

A cet exemple, il faut ajouter celui de ce citoyen qui a régulièrement acquis environ 300 hectares de terres se trouvant à cheval sur la commune rurale de Bakata et la commune urbaine de Sapouy (province du Ziro). Bien que détenant les documents administratifs y afférents, il s'est trouvé confronté à une opposition farouche des populations de ces deux communes. Celles-ci revendiquent une partie du terrain pour leurs activités agricoles, ce qui, du reste est légitime, dans la mesure où elles exploitaient ces terres depuis de longues années avant leur acquisition par l'acheteur. Tout semble indiquer que toutes les familles concernées par ces terres n'ont pas été impliquées dans la procédure de cession ; ce qui pourrait expliquer leur opposition.

C'est pourquoi, afin de limiter les risques de conflits, la loi 034-2009/AN du 16 juin 2009 pourrait être relue pour tenir compte des besoins prioritaires des populations. Aussi, le Médiateur du Faso a-t-il suggéré au gouvernement de veiller au respect des procédures de cession des terres rurales.

Les terres du domaine foncier rural sont d'une importance capitale pour notre pays. Elles sont la principale source de production et de revenus des populations rurales. A ce titre, il est essentiel que dans tout processus de valorisation ou de reconversion de ces terres, ces populations soient suffisamment impliquées.

2. LA QUALITE DU SERVICE PUBLIC

Au Burkina Faso, la loi n°011-2007/AN du 24 mai 2007 portant institution d'un système national de normalisation, de certification, d'accréditation et de promotion de la qualité au Burkina Faso définit la notion de qualité comme étant « **l'aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences** ».

De façon plus spécifique et concrète, on peut dire que la qualité d'une prestation de service, privée ou publique, payante ou gratuite, est son aptitude à répondre aux besoins qu'elle est destinée à satisfaire. Sous cet angle, il ya lieu de considérer que gérer ou faire fonctionner un service public, c'est procéder à l'identification et à l'analyse de ses attentes, puis à l'amélioration des prestations, ce qui suppose la mobilisation des agents sur des objectifs de qualité, et parfois la redéfinition de l'organisation du travail.

La qualité de service et la qualité d'intervention ne supposent pas simplement la référence à des normes : elles sont en partie conditionnées par la réactivité voire, la proactivité dans l'animation des structures et l'exécution des missions.

2.1. L'état des lieux en matière de qualité du service public au Burkina Faso

Un certain nombre de considérations et de facteurs justifient la décision du Médiateur du Faso de focaliser son attention sur la question de la qualité du service public.

2.1.1. L'effectivité partielle des dispositions de la circulaire n°98-022/PM du 10 septembre 1998 relative à l'amélioration des prestations des agents de l'Etat

Au regard des conclusions des audits organisationnels opérés à l'époque, le Conseil des Ministres du 08 mai 1998 invitait les différents responsables à prendre un certain nombre de dispositions en vue d'améliorer les prestations des agents de l'Etat et partant, la qualité du service public. Ces dispositions devaient concerner, entre autres :

- a. la mise en place d'un service d'accueil dans les ministères pour accueillir, orienter et conseiller les usagers et leur fournir les renseignements élémentaires afin d'éviter qu'ils ne perturbent les agents dans leur travail ;
- b. l'institution d'une fiche de suggestions permettant de recueillir la contribution des usagers et des agents de l'Etat pour l'amélioration de la qualité des prestations et de la productivité ;
- c. l'allègement du circuit de traitement des dossiers par la délégation de signature ou de pouvoirs ;
- d. la fixation de délai pour le traitement des dossiers afin de raccourcir les délais de réponse de l'Administration et palier la lenteur et le laxisme ;
- e. la simplification des règles et des procédures de travail pour rendre l'Administration plus accessible aux usagers et accroître son efficacité.

Aujourd'hui et pour la plupart des administrations, ces dispositions sont largement perdues de vue.

2.1.2. Les constats faits par le Médiateur du Faso, dans ses rapports avec les différentes administrations publiques

Dans l'accomplissement de son travail de médiation, le Médiateur du Faso constate et enregistre des situations qui ne sont pas toujours à l'honneur de l'administration publique et de ses animateurs.

Ainsi par exemple :

- des correspondances restent souvent sans suite, malgré les multiples rappels écrits ;
- des dossiers se perdent et dans ces cas, c'est le requérant qui est dans l'obligation de le reconstituer, souvent au prix de mille difficultés ;
- l'absence de délai de traitement amène certaines administrations à ne pas réagir dans des délais raisonnables et au regard des préoccupations des usagers, etc.

De façon générale, on peut observer que les services de l'administration publique restent très influencés par une logique bureaucratique lourde et lente.

L'organisation du travail qui est assurée conformément à cette logique ne permet pas souvent de situer les responsabilités en cas de dysfonctionnements, comme par exemple les cas de disparition de dossiers de réclamants.

Ces constats faits par le Médiateur du Faso sont conformes aux conclusions d'autres rapports et études de référence ayant abordé la question de la qualité du service public.

2.1.3. Le rapport du Mécanisme africain d'évaluation par les Pairs

Au nombre des appréciations relatives aux services publics, on pourrait citer celle-ci : « *Il résulte des enquêtes effectuées que si les agents de l'administration jouissent d'une meilleure réputation auprès des citoyens, il reste qu'une proportion non négligeable de la population considère encore que les agents sont peu attentifs à leurs préoccupations. Cette situation démontre sans aucun doute que la confiance n'est pas encore entièrement rétablie entre les citoyens et l'administration, malgré les différentes réformes entreprises* ». (Voir Mécanisme africain d'évaluation par les pairs : Rapport d'évaluation du Burkina Faso, juin 2009 p.130-131).

2.1.4. Les résultats de l'enquête réalisée dans le cadre de l'élaboration du Plan stratégique décennal de modernisation de l'administration (PDSMA)

On relève dans ledit rapport, entre autres conclusions, le résultat suivant : A la question : « *êtes-vous satisfait des prestations de l'administration publique burkinabè* », 68,3% des personnes interrogées ont répondu qu'ils ne sont pas satisfaits des services de l'administration. Ceci confirme les analyses issues du rapport du Mécanisme africain d'évaluation par les Pairs (MAEP).

2.2. Quelques recommandations en vue de renforcer les acquis et de corriger les insuffisances

La démarche qualité qui est préconisée pour les administrations publiques doit être constante et dynamique.

En plus des initiatives qui sont déjà prises ou d'autres à venir, le Médiateur du Faso, au regard des missions qui lui sont confiées de par la loi et sur la base de ses observations dans le traitement des réclamations, croit devoir porter ses recommandations sur les points ci-dessous.

2.2.1. L'adoption par l'Etat d'une Charte de la qualité du service public

La Charte de la qualité du service public au Burkina Faso pourra permettre d'accélérer l'adaptation de l'administration publique aux enjeux et exigences de transparence et de performance. Elle pourrait s'inspirer, entre autres, des dispositions de la Charte africaine sur les valeurs et principes de la Fonction Publique et de l'Administration, notamment celles relatives à l'accès à l'information, au service efficace et de qualité.

Il convient toutefois de signaler que cette Charte qui a été adoptée par l'Union africaine à l'occasion de la session ordinaire de la conférence de l'organisation tenue à Addis Abéba (Ethiopie) du 30 au 31 janvier 2011 et qui compte déjà près d'une vingtaine de signataires, n'a pas encore été signée par le Burkina Faso.

2.2.2. L'adoption d'une loi relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations

Une telle loi aura l'avantage d'introduire plus de sérénité et de transparence dans les rapports entre l'Administration et le Citoyen.

Elle pourrait être conçue sur la base de l'article 101 de la constitution qui précise les domaines de la loi. Dans le cas présent, l'Etat disposerait ainsi d'un puissant outil de promotion de la citoyenneté.

2.2.3. L'instauration d'un prix de la qualité du service public et de l'innovation

Un tel prix pourrait être attribué chaque année par exemple, à l'occasion de la célébration de la journée de l'Administration et de la Fonction Publique.

Il pourrait concerner essentiellement les services orientés clients/usagers.

Il devra se conformer à des termes de référence annuellement déclinés en fonction des facteurs de qualité que l'on voudra chaque fois promouvoir, au regard de l'état des lieux et des objectifs à réaliser.

2.2.4. L'introduction de la démarche qualité dans les curricula des écoles de formation professionnelle de l'Etat.

A aucun moment de leurs parcours professionnels, la question de la qualité n'intervient comme une préoccupation nécessitant l'acquisition d'un savoir et d'un savoir-faire particuliers : ni dans les différentes écoles professionnelles de l'Etat, ni en milieu professionnel.

Dans de telles conditions, il est possible d'estimer que tous les agents ne sont pas toujours conscients des déficiences possibles en matière de qualité et des enjeux qui y sont liés.

Le Gouvernement pourrait donc décider que la démarche qualité soit introduite dans les curricula en tant que module spécifique dans les écoles de formation professionnelle de l'Etat.

2.2.5. La mise en place d'une structure d'analyse de la qualité du service public

Les exigences de bonne gouvernance économique et administrative ont conduit l'Etat à mettre en place et à renforcer différents mécanismes de contrôle des services publics sur les plans administratif, financier et juridictionnel.

L'exigence de qualité est aujourd'hui à la fois un droit émergent et central pour le citoyen. De ce point de vue, elle peut être perçue à la fois comme un nouvel élément de la gouvernance administrative et de la gouvernance démocratique.

Des organisations de la société civile s'investissent de plus en plus en matière d'évaluation des politiques publiques, de gestion des services publics, y compris au niveau local.

Dans un tel contexte, la création par l'Etat d'une structure spécialisée dans l'analyse de la qualité du service public pourrait, non seulement assurer l'effectivité et la diffusion des dispositions de la charte souhaitée plus haut, mais aussi et surtout accompagner toutes les structures concernées dans la quête de la performance en matière de qualité. Il va sans dire qu'elle serait animée par des experts en qualité.

2.2.6. L'adoption d'une démarche qualité à travers des engagements de service

Un engagement de service est une promesse explicite et formelle faite aux clients/usagers sur les caractéristiques d'une prestation. Les engagements de service :

- sont définis en réponse aux attentes majeures des usagers ;
- doivent être simples, faciles à lire et à comprendre ;
- donnent des informations sur l'offre de service en incluant, éventuellement, des standards de qualité ; en cela, ils contribuent à une meilleure lisibilité des prestations publiques.
- impliquent une forme de contrat moral vis-à-vis des usagers et donc la nécessité d'être fiable.

Le fait de prendre des engagements de service constitue une première étape d'appropriation des éléments fondamentaux d'une démarche qualité. Cela implique :

- une approche « orientée clients/usagers » ;
- un travail sur l'organisation interne (comment réaliser les engagements) ;
- un travail sur la mesure et le pilotage des résultats (veiller au respect des engagements) ;
- la responsabilisation des agents et des équipes.

L'engagement de service n'a de sens que s'il s'accompagne d'un dispositif d'évaluation externe.

Ce dispositif peut se traduire par des enquêtes « usagers mystère » dans les services afin d'évaluer sur place la qualité de l'accueil, des prestations, dans toutes leurs dimensions.

2.2.7. Le renforcement des capacités des acteurs locaux

Dans le contexte actuel du Burkina Faso, caractérisé par la décentralisation intégrale et le transfert des compétences et des ressources, les questions relatives à l'effectivité et aux performances des services publics vont se poser de plus en plus aux acteurs locaux, à savoir les conseils municipaux et régionaux notamment.

Il n'y a pas de doute que les transferts déjà opérés en faveur des communes dans les domaines de la santé, de l'enseignement primaire et du préscolaire, de l'eau et de l'assainissement ou encore dans celui de la culture, des sports et des loisirs, donnent la mesure des défis à relever en matière de qualité du service public.

C'est pourquoi un dispositif de suivi-évaluation de ce processus de transfert doit être assuré avec la contribution des différentes parties prenantes pour veiller à un accompagnement significatif des acteurs locaux. Des efforts sont déjà faits par l'Etat dans ce sens. Toutefois, il y a lieu d'insister sur le fait qu'à défaut d'initiatives hardies pour couvrir au moins le moyen terme, la situation des services locaux peut se dégrader au niveau de bon nombre de collectivités, faute de savoir-faire et de ressources nécessaires.

On peut en conclure que l'amélioration de la qualité du service public est un levier essentiel de la modernisation de l'Administration, au service du Citoyen. C'est à travers elle que les usagers pourront constater de la manière la plus visible et la plus concrète la prise en compte par l'Etat de leurs attentes.

Le Médiateur du Faso reste convaincu que l'amélioration de la qualité du service public est un levier important de renforcement de la gouvernance administrative et de développement de relations apaisées entre administrations publiques et citoyens.

Toutes les actions qui peuvent être entreprises au niveau des différentes administrations publiques pour l'amélioration de la qualité du service public peuvent de beaucoup contribuer à éliminer des causes de dysfonctionnements préjudiciables aux citoyens

L'adoption effective de meilleures méthodes de travail va permettre non seulement une réduction des réclamations mais également un meilleur traitement de celles dont le Médiateur du Faso est saisie et qui restent trop longtemps en attente de réponse au niveau des administrations concernées.

En effet, à l'heure actuelle, un grand nombre de dossiers de réclamations transmis par le Médiateur du Faso aux administrations concernées connaissent de longs délais de réaction ; pire, de nombreux cas d'absence de réaction de ces mêmes administrations sont de plus en plus enregistrés.

A l'absence de délai de réponse, s'ajoutent les cas de disparition de dossiers.

Toutes ces situations, si elles perdurent, peuvent compromettre les droits des citoyens. Dans tous les cas, elles constituent des goulots d'étranglement qui compromettent la volonté du Médiateur d'accompagner le citoyen conformément à sa mission.

Les défis à relever en vue de l'amélioration des performances appellent l'engagement de tous pour des actions concertées et cohérentes.

C'est pourquoi, le Médiateur du Faso a d'ores et déjà soumis la proposition de création d'un cadre de concertation à plusieurs départements ministériels partenaires. L'objectif poursuivi à travers cette initiative est de créer un espace de rencontre qui réunirait périodiquement les représentants de chaque structure concernée et ceux du Médiateur du Faso afin de trouver des solutions idoines aux réclamations mettant en cause les différentes administrations publiques.

Il y a lieu de saluer les réactions positives des premiers responsables des départements ministériels contactés à cet effet.

Le souhait du Médiateur du Faso est que l'année 2012 puisse voir le processus se poursuivre et se traduire par la mise en place et le fonctionnement effectif de tels cadres de concertation au bénéfice du Citoyen.



CONCLUSION

De fait, l'année 2011 peut être considérée comme une année charnière, en ce qu'elle a connu la fin d'un mandat et l'ouverture d'un autre, avec tout ce que cela comporte comme changements et amorce d'une nouvelle vision à imprimer à la vie de l'Institution. Nouvelle vision d'autant plus nécessaire qu'au-delà de l'arrivée d'un nouveau Médiateur du Faso, l'Institution a connu le début de la consécration de sa constitutionnalisation à la faveur des réformes politiques engagées au début de l'année 2011.

C'est dans cette logique que Madame le Médiateur du Faso, dans le souci de placer son mandat sous le signe de l'innovation et d'un plus grand rapprochement de l'institution des citoyens, l'a doté d'un plan quinquennal de développement 2012 – 2016 (le deuxième dans la vie de l'institution) bâti autour de quatre axes stratégiques à savoir :

- **Axe stratégique 1** : Créer un environnement favorable au déploiement des activités du Médiateur du Faso ;
- **Axe stratégique 2** : Renforcer l'efficacité du Médiateur du Faso ;
- **Axe stratégique 3** : Renforcer les capacités du Médiateur du Faso ;
- **Axe stratégique 4** : Promouvoir les droits humains et le genre.

Axe stratégique 1 : Créer un environnement favorable au déploiement des activités du Médiateur du Faso

- Le médiateur du Faso se doit de créer un climat propice au développement de ses activités ; ainsi, après s'être enracinée dans le paysage institutionnel du pays, l'institution doit développer plusieurs stratégies pour une meilleure connaissance de son rôle et de ses missions. Il s'agira de renforcer la légitimité de l'action du Médiateur du Faso.
- Cette ambition devra être portée par la communication et le développement du dialogue, deux leviers essentiels.
- S'agissant de la communication, la politique de l'institution envers les médias devrait prendre une place particulièrement importante et la stratégie en la matière portera non seulement sur la communication interpersonnelle mais également sur la communication administrative, et institutionnelle.
- Quant au dialogue, il fonde à côté de la conciliation, la légitimité de l'Institution ; c'est pourquoi, le Médiateur devra l'engager dans la stricte indépendance, avec l'Administration publique, le citoyen et tous les acteurs de la société civile.

Axe stratégique 2 : Renforcer l'efficacité du Médiateur du Faso

- L'amélioration de l'efficacité est un impératif pour l'Institution au regard de son rôle et de ses missions. Pour atteindre cette efficacité, une exploration et un questionnement de son management, de ses structures, de ses procédures de travail

ainsi que des modalités de gestion de ses ressources humaines, sont un passage obligé.

- L'efficacité interne suppose également la réalisation pleine des missions dévolues au Médiateur du Faso. En effet, au cours de la première décennie de fonctionnement de l'institution, l'on a observé que certaines attributions du Médiateur du Faso n'ont pas souvent été exercées ; sont de celles-ci l'auto saisine et la faculté de faire des propositions de réformes, attributions appelées à connaître dans les prochaines années un certain développement.
- Concernant l'auto saisine, l'article 15 de la loi n°22/94/ADP du 17 Mai 1994, portant institution d'un Médiateur du Faso dispose qu'il « 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 ». L'exercice de cette attribution non seulement marque son indépendance et son pouvoir d'initiative mais également renforce les liens avec les personnes lésées.
- Quant à la possibilité de proposition de réformes, elle a pour objet d'apporter des améliorations à la législation en vigueur qui aurait montré des failles ou des imperfections. En effet, de par sa situation privilégiée de défenseur des droits du citoyen vis-à-vis de l'Administration, l'Institution est amenée à constater des dysfonctionnements récurrents et à proposer des solutions appropriées.

Axe stratégique 3 : Renforcer les capacités du Médiateur du Faso

Pour parvenir à relever les défis contenus dans le plan de développement, il paraît indispensable que les ressources matérielles, financières et informationnelles de l'institution soient renforcées et que celle-ci connaisse un développement conséquent de ses ressources humaines.

Il paraît tout aussi important à cet égard de mettre en place une stratégie d'acquisition et de maintien des ressources et de développer un partenariat fructueux avec les partenaires au développement.

Axe stratégique 4 : Promouvoir les droits humains et le genre

La légitimité de l'axe relatif à la promotion des droits humains est évidente car la principale raison d'être de l'institution du Médiateur du Faso est la quête de l'état de droit. Elle contribue à enraciner la culture démocratique par son rôle de vulgarisation de la règle de droit, par les conseils qu'elle donne aux citoyens, et les recommandations qu'elle adresse aux pouvoirs publics. Ce faisant, elle constitue un vecteur de progrès de la démocratie.

De façon particulière, la promotion et la protection des droits des couches vulnérables tels que les enfants, les femmes et les personnes ayant un handicap dans notre pays constituent une préoccupation pour le Médiateur du Faso.

Il ne sera pas question pour le Médiateur du Faso de se substituer aux structures déjà existantes qui œuvrent dans ces domaines précis. Il s'agira surtout de mettre son expertise et ses prérogatives au service de la préservation des droits et des intérêts de ces couches défavorisées en collaboration avec les acteurs du domaine et ce dans le respect des principes énoncés dans les Conventions internationales que notre pays a ratifiées.

Pour ce qui concerne l'approche Genre, sa prise en compte dans le plan de développement de l'Institution, conformément à la Politique nationale Genre (PNG), constitue un engagement du Médiateur du Faso en vue de contribuer à enrayer les poches d'iniquité.



ANNEXES

- LOI ORGANIQUE N°22/94 ADP DU 17 MAI 1994, PORTANT INSTITUTION D'UN MEDiateUR DU FASO.
- DECRET N°2011-447/PRES DU 19 JUILLET 2011, PORTANT NOMINATION D'UN MEDiateUR DU FASO.
- PERSONNEL DU MEDiateUR DU FASO AU 31 DECEMBRE 2011.

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 élective 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 malaisant 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°2011-447/PRES DU 19 JUILLET 2011,
PORTANT NOMINATION D'UN MEDiateUR DU FASO**

AS/HO
BURKINA FASO

Unité - Progrès - Justice

DECRET N° 2011- 447 /PRES
portant nomination d'un Médiateur
du Faso.

*Visa CF N° 0300
19-07-2011*

**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 ;

LE Conseil des Ministres entendu en sa séance du 22 juin 2011 ;

D E C R E T E

ARTICLE 1 : Madame Alimata Déborah TRAORE/DIALLO, Mle 17 584 W, Conseiller des affaires économiques, est nommée Médiateur du Faso.

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

Ouagadougou, le 19 juillet 2011

LE MEDIEATEUR DU FASO	
Division Centralisation du Courrier et Information du Public	
Arrivée le	21-7-2011
Sous le N°	949



13 com/a
Blaise COMPAORE

ANNEXE III

LES COLLABORATEURS DU MEDiateur DU FASO EN POSTE AU 31 DECEMBRE 2011

MEDIATEUR DU FASO

Alima Déborah TRAORE/DIALLO
Chevalier de l'Ordre National

DIRECTEUR DE CABINET

Marie Françoise OUEDRAOGO/SOME
Officier de l'Ordre National

SECRETAIRE GENERAL

Zachael KI
Chevalier de l'Ordre National

CHEFS DE DEPARTEMENTS

Sylvie K. OUEDRAOGO/THIOMBIANO
Chevalier de l'Ordre National
 Département Affaires Economiques et Socioculturelles

Myriam OUEDRAOGO/ZARE
Chevalier de l'Ordre National
 Département Affaires Générales et Institutionnelles

Andrea YAMEOGO/BOUGOUM
Chevalier de l'Ordre national
 Département des Délégués Régionaux
 et des Correspondants dans les Administrations publiques

Mohamed Zéini OUEDRAOGO
Chevalier de l'Ordre National
 Département Affaires Administratives et Financières

CHEFS DE DIVISIONS
Marcel OUEDRAOGO Division Informatique et Bureautique
Maminata OUATTARA/OUATTARA Division Affaires Générales
Sophie ZAGRE <i>Chevalier de l'Ordre National</i> Division Communication et Relations Publiques
Monsieur Brahima TRAORE <i>Chevalier de l'Ordre du Mérite</i> Division Collectivités Territoriales
Salimata KONE/TRAORE Division Centralisation du Courrier et Information du Public
Kadidia HIEN/TRAORE <i>Chevalier de l'Ordre du Mérite</i> Division Comptabilité, Deniers et Matières
Amadé ZOROME Division Documentation et Archives
Adeline COULIDIATY/GOUBA Division Budget, Solde et Personnel

DELEGUES REGIONAUX
Oumarou DIENI Région administrative du Médiateur – Bobo-Dioulasso
Dominique S. KONATE <i>Chevalier de l'Ordre National</i> Région administrative du Médiateur – Dédougou
Soumana BOUBACAR <i>Chevalier de l'Ordre National</i> Région administrative du Médiateur – Dori
Rimouaya OUEDRAOGO <i>Officier de l'Ordre National</i> <i>Chevalier de l'Ordre des Palmes Académiques</i> Région administrative du Médiateur – Ouahigouya
Patrice Octave NIGNAN <i>Chevalier de l'Ordre National</i> Région administrative du Médiateur – Koudougou
Faustin OUALY <i>Chevalier de l'Ordre des Palmes Académiques</i> Région administrative du Médiateur – Fada N'Gourma
Roger Pérassé ATIANA <i>Chevalier de l'Ordre National</i> Région administrative du Médiateur – Pô

Arouna GUINGANE <i>Officier de l'Ordre National</i> Région administrative du Médiateur – Tenkodogo
Jacob SOMDA <i>Chevalier de l'Ordre National</i> Région administrative du Médiateur – Gaoua
Lancina ZAN <i>Chevalier de l'Ordre du Mérite</i> Région administrative du Médiateur – Tougan

CHEFS DE SERVICES
Marc Euloge BASSOLET <i>Chevalier de l'Ordre du Mérite</i> Service du Protocole
Florence KABORE/TAMINI <i>Officier de l'Ordre du Mérite</i> Secrétariat particulier du Médiateur du Faso
Salimata DIARRA/NANA <i>Chevalier de l'Ordre du Mérite</i> Secrétariat particulier du Secrétaire Général

ASSISTANTS
Ousmane SAMBA <i>Chevalier de l'Ordre du Mérite</i> Division Budget, Solde et Personnel
Salifou KABORE <i>Chevalier de l'Ordre du Mérite</i> Division Comptabilité, Deniers et Matières
Viviane NABELEMA/KOUTIEBOU Secrétariat particulier du Médiateur du Faso
Nadine MILLOGO <i>Chevalier de l'Ordre du Mérite</i> Secrétariat particulier du Secrétaire Général

SECRETAIRES
Aminata OUEDRAOGO Département Affaires Administratives et Financières
Léocadie KABRE/BIRBA Département Affaires Générales et Institutionnelles
Justine SAWADOGO/NANEMA <i>Chevalier de l'Ordre du Mérite</i> 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 <i>Chevalier de l'Ordre du Mérite</i> Division Centralisation du Courrier et Information du Public
Pélagie KADEOUA Région administrative du Médiateur – Bobo-Dioulasso
Modestie BAYE Région administrative du Médiateur – Dédougou
Salamatou MAIGA Région administrative du Médiateur – Dori
Kationga OUEVAMOU Région administrative du Médiateur – Ouahigouya
Odile TANDAMBA Région administrative du Médiateur – Koudougou
Abiba OUOBA Région administrative du Médiateur – Fada N’Gourma
Mariama AYE Région administrative du Médiateur – Pô
Aminatou DAKISSAGA Région administrative du Médiateur – Tenkodogo
Anne Marie KAMBOU <i>Chevalier de l'Ordre du Mérite</i> Région administrative du Médiateur – Gaoua
Elise OUEDRAOGO Région administrative du Médiateur – Tougan

AGENTS DE SECURITE
Maréchal de Logis-Chef Raymond DIASSO
Assistant principal de police Georges NACOULMA
Maréchal de Logis Zalla Minata
Assistant de police Joseph Antoine MEDA <i>Chevalier de l'Ordre du Mérite</i>
Assistant de police Abdoul Aziz TRAORE
Assistant de police Barkié ZABRE <i>Chevalier de l'Ordre du Mérite</i>
Assistant de police Emmanuel SAWADOGO <i>Chevalier de l'Ordre du Mérite</i>
Assistant de police Augustin OUEDRAOGO

AGENTS D'APPUI
Madame Socratine KAFANDO Standardiste
Madame Maimounatou COMPAORE <i>Chevalier de l'Ordre du Mérite</i> Standardiste
Mademoiselle Clarisse LAMIEN Aide documentaliste
Monsieur Charles OUEDRAOGO Agent de liaison
Monsieur Juste Angelo COMPAORE Agent de liaison
Monsieur Paul KABORE Agent Polyvalent
Monsieur Fousséini KABORE Jardinier
Madame Djénéba MILLOGO Nettoyeuse
Madame Noaga OUEDRAOGO Nettoyeuse
Tiessié DIARRA Gardien à la Région administrative du Médiateur - Bobo-Dioulasso
Jean Louis DAYO Gardien à la Région administrative du Médiateur - Dédougou
Boureima Mamadou YATTARA Gardien à la Région administrative du Médiateur - Dori
Abdoul Rasmané TRAORE Gardien à la Région administrative du Médiateur - Ouahigouya
Miyéba TANKOANO Gardien à la Région administrative du Médiateur - Fada N'Gourma
Vincent de Paul GOUNABOU Gardien à la Région administrative du Médiateur - Pô
Rasmané ZEBA Gardien à la Région administrative du Médiateur - Tenkodogo
Bonkiré PALE Gardien à la Région administrative du Médiateur - Gaoua
Djouloumori PIAKOUMA Gardien à la Région administrative du Médiateur - Tougan

CONDUCTEURS DE VEHICULES
Monsieur Moumouni SAVADOGO
Monsieur Paul Henri CONGO <i>Chevalier de l'Ordre du Mérite</i>
Monsieur Seydou DAKAMBARY <i>Chevalier de l'Ordre du Mérite</i>
Monsieur Moussa OUATTARA
Monsieur Seydou SANON <i>Chevalier de l'Ordre du Mérite</i>
Monsieur Etienne OUEDRAOGO <i>Chevalier de l'Ordre du Mérite</i>

LE MEDiateur DU FASO

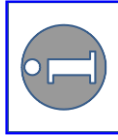
"Un recours pour l'Administré, un Conseil pour l'Administration"



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

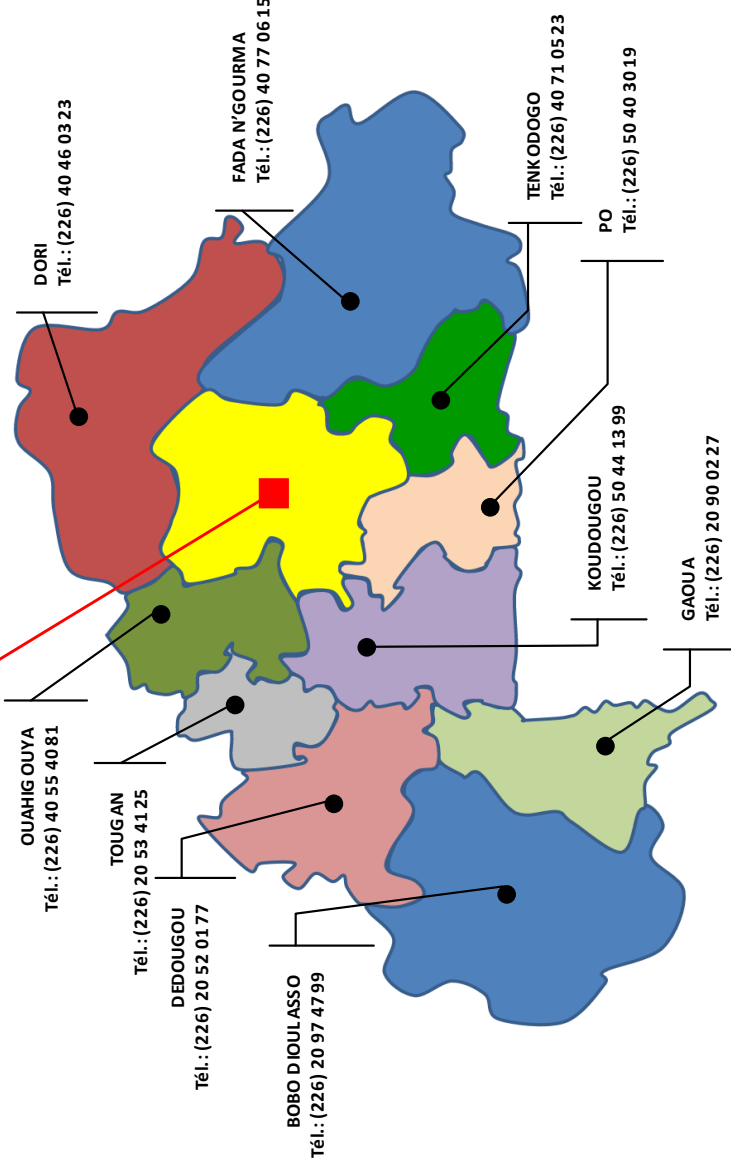


Via Internet

Courriel : mediateur.faso@mediateur.gov.bf
mediateur@zcp.bf
Site : <http://www.mediateur.gov.bf>



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





**109, Avenue du Médiateur du Faso
Ouagadougou – Burkina Faso
00226 50 31 08 35/37/38/92
Fax : 00226 50 31 08 95
contact@mediateurdufaso.bf
www.mediateur.gov.bf**