

BURKINA FASO

UNITE - PROGRES - JUSTICE



Rapport 2013 d'Activités

mediateurdufaso@gmail.com

Editing:
bakyonodesire@yahoo.fr
Consultant

Maquette et Mise en page
IMAGIC Communication
Tél. +226 70 24 23 23



BURKINA FASO
Unité - Progrès - Justice

Rapport 2013 D'ACTIVITES

Du Médiateur
du Faso



S O M M A I R E

| | |
|---|-----------|
| LES SIGLES ET ABREVIATIONS | 8 |
| LA LISTE DES TABLEAUX | 9 |
| LA LISTE DES GRAPHIQUES | 9 |
| INTRODUCTION | 10 |
| | |
| PREMIERE PARTIE : RETROSPECTIVE DES GRANDS EVENEMENTS DE L'INSTITUTION | 12 |
| | |
| 1. La remise du rapport d'activités 2012 au chef de l'Etat | 13 |
| 2. Les activités de communication | 14 |
| 3. La mise en œuvre du nouvel organigramme | 17 |
| 4. Les audiences foraines | 17 |
| 5. Les rencontres institutionnelles | 18 |
| 6. Les autres évènements | 23 |
| | |
| DEUXIEME PARTIE : TRAITEMENT DES DOSSIERS DE RECLAMATION | 28 |
| | |
| 1. La situation de l'ensemble des dossiers de réclamation au 31 décembre 2013 | 29 |
| 2. La nature des plaintes instruites | 31 |
| 3. Les organismes mis en cause dans les réclamations reçues | 32 |
| 4. La répartition des dossiers reçus en 2013 selon le genre | 37 |
| 5. L'Etat de traitement des dossiers au 31 décembre 2013 | 37 |
| 6. L'origine géographique des réclamations | 41 |
| 7. L'information du public et les conseils aux réclamants | 42 |
| 8. Les réactions de l'Administration aux correspondances du Médiateur du Faso | 44 |
| 9. Quelques témoignages de satisfaction | 49 |
| 10. La présentation de quelques cas significatifs | 51 |

RAPPORT D'ACTIVITES DU MEDIATEUR DU FASO 2013

| | |
|--|----|
| TROISIEME PARTIE : RELATIONS EXTERIEURES DE L'INSTITUTION | 64 |
| 1. Les audiences et visites de madame le Médiateur du Faso | 65 |
| 2. Les autres activités de relations publiques | 65 |
| 3. Les échanges avec les collaborateurs de médiateurs étrangers | 66 |
| 4. Les missions effectuées à l'étranger par le Médiateur du Faso ou ses collaborateurs | 67 |
| 5. La vie de l'institution en images | 68 |
| QUATRIEME PARTIE : RESSOURCES, RENFORCEMENT DES CAPACITES ET PERSPECTIVES DU MEDIEATEUR DU FASO | 76 |
| 1. Les ressources mises à la disposition de l'institution | 77 |
| 2. Le renforcement des capacités de l'institution | 78 |
| CINQUIEME PARTIE : REFLEXIONS ET RECOMMANDATIONS DU MEDIEATEUR DU FASO | 82 |
| 1. La contribution à l'amélioration de la gestion de la position de disponibilité au profit du fonctionnaire | 83 |
| 2. Les organismes investis d'une mission de service public | 87 |
| CONCLUSION | 93 |
| ANNEXES | 94 |

Sigles et abréviations

| | |
|-----------------------|---|
| ANPE | : Agence Nationale pour l'Emploi |
| AOMA | : Association des Ombudsmans et Médiateurs africains |
| AOMF | : Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie |
| BICIAB | : Banque internationale pour le Commerce, l'Industrie et l'Agriculture du Burkina |
| CAMC-O | : Centre d'Arbitrage, de Médiation et de Conciliation de Ouagadougou |
| CARFO | : Caisse autonome de Retraite des Fonctionnaires |
| CCRP | : Conseil consultatif pour les Réformes politiques |
| CFAO-BURKINA- | : Compagnie française de l'Afrique occidentale-Bukina |
| CNSS | : Caisse nationale de Sécurité sociale |
| CGD | : Centre pour la Gouvernance démocratique |
| DAAF | : Direction des Affaires administratives et financières |
| DRH | : Directeur des Ressources humaines |
| GUIDEB | : Guide universel d'Initiatives pour le Développement des Elèves du Burkina |
| LONAB | : Loterie nationale du Burkina |
| MAEP | : Mécanisme Africain d'Evaluation par les Pairs |
| MOB | : Maîtrise d'Ouvrage de Bagré |
| OCADES-BURKINA | : Organisation catholique pour le Développement et la Solidarité |
| ONEA | : Office national de l'Eau et de l'Assainissement |
| ONG | : Organisation non gouvernementale |
| ONTB | : Office national du Tourisme burkinabè |
| OSC | : Organisation de la Société civile |
| PUH | : Permis urbain d'habiter |
| RTB | : Radiodiffusion-Télévision du Burkina |
| SCADD | : Stratégie de Croissance accélérée et de Développement durable |
| SIGASPE | : Système intégré de Gestion administrative et salariale du Personnel de l'Etat |
| SIGREC | : Système informatique de Gestion des Réclamations des Citoyens |
| SOFITEX | : Société burkinabè des Fibres et Textiles |
| SONAPOST | : Société nationale des Postes |
| SONATUR | : Société nationale d'aménagement des Terrains urbains |
| ZACA | : Zone d'Activités commerciales et administratives |

Liste des tableaux

| | |
|---|----|
| Tableau 1: Répartition des dossiers | 30 |
| Tableau 2: Ministères et Institutions mis en cause | 32 |
| Tableau 3: Collectivités territoriales mises en cause | 33 |
| Tableau 4: Établissements publics et organismes à capitaux publics mis en cause | 34 |
| Tableau 5: Personnes physiques et morales privées | 35 |
| Tableau 6: Administrations étrangères | 36 |
| Tableau 7: Ordres professionnels | 36 |
| Tableau 8: Etat récapitulatif des organismes mis en cause | 36 |
| Tableau 9: Répartition des dossiers reçus en 2013 selon le genre | 37 |
| Tableau 10: Répartition de l'ensemble des dossiers instruits en 2013 | 38 |
| Tableau 11: Situation des dossiers non clos | 40 |
| Tableau 12: Sollicitations relatives à l'information et aux conseils | 42 |
| Tableau 13: Réactions des institutions et ministères aux correspondances du Médiateur du Faso | 44 |
| Tableau 14: Réactions des collectivités territoriales aux correspondances du Médiateur du Faso | 45 |
| Tableau 15: Réactions des établissements publics et organismes à capitaux publics aux correspondances du Médiateur du Faso | 46 |
| Tableau 16: Réactions des structures privées aux correspondances du Médiateur du Faso | 47 |
| Tableau 17: Etat récapitulatif des réactions aux saisines du Médiateur du Faso | 47 |
| Tableau 18: Crédits alloués | 80 |

Liste des graphiques

| | |
|--|----|
| Graphique 1 : Histogramme comparatif des dossiers instruits en 2012 et 2013 | 30 |
| Graphique 2 : Nature des plaintes | 31 |
| Graphique 3 : Répartition des réclamations selon le genre | 37 |
| Graphique 4 : Situation des dossiers clos | 39 |
| Graphique 5 : Etat récapitulatif des médiations réussies et non réussies | 40 |
| Graphique 6 : Sollicitations relatives à l'information et aux conseils | 43 |
| Graphique 7 : Réactions des structures aux saisines du Médiateur du Faso | 48 |



INTRODUCTION

Introduction

L'un des acquis majeurs enregistrés par l'Institution au titre de l'année 2013 aura été le renforcement de son ancrage institutionnel.

En rappel, la loi constitutionnelle n° 033-2012/AN du 11 juin 2012 portant modification de la Constitution a, à son article 160.1 consacré la constitutionnalisation du Médiateur du Faso.

L'article 160.2 de la même loi précise : « *Une loi organique fixe les attributions, l'organisation et le fonctionnement du Médiateur du Faso* ».

En application de cette disposition, le projet de loi initié au sein de l'Institution puis reversé au Conseil consultatif pour les Réformes politiques (CCRP), a été finalisé par cette structure et par le Gouvernement avant d'être soumis à l'Assemblée nationale qui, après délibération, l'a adopté le 9 mai 2013 à l'unanimité des députés présents sous le code suivant : Loi n° 017-2013/AN du 16 mai 2013 portant attributions, organisation et fonctionnement du Médiateur du Faso. Elle a été promulguée par décret n° 2013-689/PRES du 2 août 2013.

Cette loi consacre un certain nombre d'innovations dont les plus importantes sont notamment :

- la possibilité pour une organisation de la société civile, de demander la participation du Médiateur du Faso 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. Jusque-là, cette possibilité n'était ouverte qu'au Président du Faso et au Gouvernement ;
- le droit reconnu aux citoyens de saisir le Médiateur du Faso sur des réformes législatives ou réglementaires qu'ils jugent nécessaires à l'amélioration des services publics. Dans l'ancienne loi, cette disposition relevait uniquement du Médiateur du Faso lui-même ;
- la possibilité de saisir le Médiateur du Faso par courrier électronique. Cette disposition va faciliter les échanges avec les personnes qui sont hors de notre pays et plus généralement celles qui utilisent les technologies de l'information et de la communication ;
- l'obligation faite désormais au Médiateur du Faso de présenter une synthèse de son rapport d'activités au Parlement et au Conseil constitutionnel. Selon la *loi organique de 1994*, le rapport est simplement transmis au Président du Faso (même si dans la pratique, il est remis au Président du Faso en présence du Premier Ministre et du Président de l'Assemblée Nationale);
- le pouvoir accordé au Médiateur du Faso de déterminer l'organisation et le fonctionnement de ses services par un acte réglementaire.

Les activités menées au cours de l'année 2013, l'ont été avec l'empreinte de cette nouvelle vision qui a véritablement insufflé un nouvel élan à l'Institution.

De façon plus spécifique, il y a lieu de noter qu'au plan opérationnel et organisationnel, l'adoption de nouveaux référentiels tels que l'arrêté n° 2013-002/MEDIA-FA/CAB du 7 mai 2013 portant organisation des services du Médiateur du Faso et le plan d'actions 2013-2016, a constitué un tournant majeur dans la vie de l'Institution.

Ce nouveau dispositif s'inscrit dans une nouvelle dynamique de développement institutionnel et de gestion axée sur les résultats, conformément aux orientations données par madame Alima Déborah TRAORE, Médiateur du Faso.

D'ores et déjà, on peut retenir que le taux global d'exécution des activités, au titre de l'année 2013, est de 89%, pour 21 objectifs poursuivis, à travers un total de 94 activités.

Par ailleurs, en termes d'acquis enregistrés au cours de l'année 2013, on peut mentionner :

- l'organisation de la 5^{ème} réunion du Comité exécutif de l'AOMA en juin 2013 ;
- l'équipement en matériel informatique ;
- l'étude en vue de la rénovation du site web de l'Institution ;
- l'achèvement de l'étude architecturale pour la construction des sièges des délégations régionales ;
- l'acquisition de terrains à cet effet dans les communes chefs-lieux de région ;
- le lancement et le bon niveau d'avancement de l'étude sur le nouveau logiciel de traitement des dossiers: Système informatique de Gestion des Réclamations des Citoyens (SIGREC) ;
- la réhabilitation achevée de la résidence officielle et son occupation par madame le Médiateur du Faso, etc.

Le présent rapport est structuré ainsi qu'il suit :

- introduction
- première partie : rétrospective des grands événements de l'Institution;
- deuxième partie : traitement des dossiers de réclamation;
- troisième partie : relations extérieures de l'Institution;
- quatrième partie : ressources, renforcement des capacités et perspectives;
- cinquième partie : réflexions et recommandations du Médiateur du Faso;
- conclusion;
- annexes.



PARTIE

01

RETROSPECTIVE DES GRANDS EVENEMENTS DE L'INSTITUTION

PREMIERE PARTIE : RETROSPECTIVE DES GRANDS EVENEMENTS

1. LA REMISE DU RAPPORT D'ACTIVITES 2012 AU CHEF DE L'ETAT

La remise du rapport annuel d'activités du Médiateur du Faso au Chef de l'Etat est une obligation légale. La nouvelle loi organique n° 017-2013/AN du 16 mai 2013, en son article 27 dispose que : « *Le Médiateur du Faso établit un rapport d'activités chaque année. Ce rapport est transmis au Président du Faso, au Chef du Gouvernement, aux présidents de l'Assemblée nationale et du Sénat. Il est publié et fait l'objet d'une insertion au Journal officiel du Faso. Le Médiateur du Faso présente une synthèse dudit rapport au Parlement et au Conseil Constitutionnel* ».

Madame Alima Déborah TRAORE, Médiateur du Faso, a ainsi remis le rapport d'activités 2012 au Chef de l'Etat, le mardi 3 décembre 2013, dans les conditions édictées par la nouvelle loi sus-citée lors d'une audience à laquelle participait le Premier Ministre. Elle lui a fait le bilan des activités, notamment la situation d'ensemble des réclamations des citoyens, leur nature, ainsi que les principales administrations mises en cause.

Elle a souhaité qu'une attention particulière soit accordée à certaines difficultés liées à la précarisation du droit à pension de certains agents publics ayant été placés en position de détachement, ainsi qu'aux litiges relatifs aux impayés dans le cadre de marchés publics exécutés.

Le Chef de l'Etat a félicité madame le Médiateur du Faso pour le travail effectué en 2012 et l'a encouragée à persévérer dans le développement des initiatives allant dans le sens de l'amélioration des rapports entre les citoyens et l'Administration publique. Pour ce faire, il a invité le Premier Ministre à œuvrer pour que l'Institution dispose de ressources suffisantes pour mener à bien sa mission.

Sommaire

1. La remise du rapport d'activités 2012 au Chef de l'Etat
2. Les activités de communication
3. La mise en œuvre du nouvel organigramme
4. Les audiences foraines
5. Les rencontres institutionnelles
6. Les autres événements



Madame Alima Déborah TRAORE, Médiateur du Faso et ses collaborateurs lors de la remise du Rapport d'activités 2012 à Son Excellence Monsieur le Président du Faso, Chef de l'Etat

2. LES ACTIVITES DE COMMUNICATION

Faire mieux connaître l'Institution du Médiateur du Faso reste un défi permanent. Dans ce sens les actions suivantes ont été menées. Le Médiateur du Faso a été invité, le 4 juin

2013 à présenter le rôle et les missions de l'Institution aux élus nationaux. Mieux informés, ils pourront servir d'intermédiaires pour la saisine de l'Institution, comme le stipule la loi organique.

2.1. La rencontre avec l'Assemblée Nationale



Photo de groupe des participants à la rencontre avec les députés de l'Assemblée Nationale

2.2. La rencontre avec la Loterie nationale du Burkina Faso (LONAB)

Dans le cadre de l'instauration d'une relation de partenariat entre l'Institution et la Loterie nationale du Burkina (LONAB), une séance

de travail a eu lieu le 14 mars 2013, au cours de laquelle l'utilité sociale du Médiateur du Faso a retenu l'attention de cette importante société d'Etat, qui s'est engagée à soutenir ses actions.



Séance de travail avec madame Amélie TAMBOURA, Directrice générale de la Loterie Nationale Burkinabè

2.3. La rencontre avec les Organisations de la Société civile (OSC)

Dans une société où la culture administrative est insuffisante et où les citoyens ne connaissent pas toujours leurs droits et leurs obligations, les organisations de la société civile restent un public relais utile, pouvant faciliter l'accès aux services du Médiateur du Faso.

C'est ainsi que le Médiateur du Faso a rencontré le 17 septembre 2013, les organisations de la société civile œuvrant dans le

domaine de la défense des Droits de l'Homme. Les échanges ont porté sur leurs préoccupations, principalement la défense des droits catégoriels, tels ceux des personnes vivant avec un handicap, les enfants, etc.

Elles ont sollicité l'accompagnement de l'Institution pour faire valoir leurs droits auprès des pouvoirs publics.

Première partie: Rétrospective des grands évènements



Photo de groupe avec les représentants des OSC

2.4. La rencontre avec les élèves de l'école « Heures claires » et l'association « GUIDEB »

Les élèves et étudiants sont un public cible en matière d'information et de sensibilisation. Les élèves de l'Ecole les « Heures claires » de Bobo-Dioulasso ainsi que l'association Guide Universel d'Initiatives pour le Développement des Elèves du Burkina (GUIDEB), ont échangé avec madame le Médiateur du Faso sur les missions de l'Institution, lors des visites du siège, respectivement le 21 mars et le 29 décembre 2013.



Photo de groupe avec les élèves de l'Ecole les « Heures claires » de Bobo-Dioulasso

3. LA MISE EN ŒUVRE DU NOUVEL ORGANIGRAMME

Après une évaluation d'ensemble du fonctionnement des structures du Médiateur du Faso, les réflexions et les échanges conduits au plan interne ont permis l'adoption d'une nouvelle architecture institutionnelle. Elle a été consacrée par l'arrêté n° 2013 - 002 / MEDIA - FA / CAB du 7 mai 2013 portant organisation des services du Médiateur du Faso.

Ce nouvel organigramme contribue au renforcement du dispositif législatif et réglementaire pour permettre à l'Institution d'atteindre plus efficacement ses objectifs. Ainsi, l'Institution compte désormais au niveau du Cabinet, un Conseiller juridique et trois départements comportant des divisions et des services.

Au niveau du Secrétariat général, les innovations résident dans la mise en place d'un bureau de chargés d'études, d'un coordinateur chargé du suivi des activités des Délégations régionales et des Correspondants dans les administrations publiques, d'un pool secrétariat et des points focaux provinciaux sur l'ensemble du territoire national devant relever directement des Délégués régionaux.

L'innovation concerne également le niveau de déconcentration des services du Médiateur du Faso. En effet, l'article 19 de la loi n° 017-2013/AN du 16 mai 2013 portant attributions, organisation et fonctionnement du Médiateur du Faso précise que l'Institution est représentée « dans les régions par des délégations régionales conformément à l'organisation administrative du territoire ».

En application de cette disposition, l'arrêté n° 2013-006/MEDIA-FA/SG/CDR-CAP du 12 novembre 2013 portant création des Régions administratives du Médiateur du Faso a été adopté.

Des mesures sont prises en vue de la mise en place effective et de l'opérationnalisation des nouvelles délégations régionales que sont celles des Cascades (Banfora), du Centre (Ouagadougou), du Centre-nord (Kaya) et du Plateau central (Ziniaré).

Un tel dispositif va contribuer au renforcement des capacités de l'Institution à offrir des services de proximité et de qualité aux citoyens.

4. LES AUDIENCES FORAINES

En vue d'accroître la connaissance de l'Institution, des communications ont été animées du 1er juillet au 5 septembre 2013 dans les délégations régionales.

Au total, 463 personnes composées essentiellement des autorités administratives et politiques régionales, provinciales et des différentes sensibilités socioprofessionnelles, des forces sociales et des citoyens ordinaires, ont été touchées.

En substance, les communications ont porté sur les principaux éléments suivants :

- la définition de la médiation ;
- les types de médiations ;
- la présentation du Médiateur du Faso ;
- les innovations de la nouvelle loi ;
- les ressources humaines du Médiateur du Faso ;
- la déconcentration de ses services par la création de quatre nouvelles délégations régionales (Cascades, Centre, Centre-nord, Plateau central) ;
- les points focaux provinciaux ;
- les types de litiges à soumettre au Médiateur du Faso ;
- la méthodologie de traitement des dossiers de réclamations ;
- les défis majeurs à relever et le programme quinquennal de développement du Médiateur du Faso.

La participation effective de ces autorités administratives aux conférences a été très importante. Sensibilisées sur les missions du Médiateur du Faso, elles pourraient, dans leurs actions quotidiennes, éviter les cas de litiges liés au fonctionnement de leurs structures.

En vue d'assurer la continuité de la communication auprès des citoyens, il a été procédé à l'enregistrement de la conférence et de sa diffusion régulière par les radios locales.

5. LES RENCONTRES INSTITUTIONNELLES

5.1. La rencontre avec les correspondants du Médiateur du Faso dans les Administrations publiques

Placée sous le thème : « **Convention cadre de partenariat entre le Médiateur du Faso et les Administrations publiques, une nouvelle dynamique de collaboration** », la rencontre statutaire entre le Médiateur du Faso et les correspondants du Médiateur du Faso dans les Administrations publiques, a eu lieu le lundi 4 novembre 2013, dans la salle de conférences de l'Institution.

Cette rencontre qui constitue un cadre de bilan d'actions et d'échanges sur le traitement des dossiers et le suivi de l'exécution des recommandations du Médiateur du Faso, a été également une occasion de présenter aux correspondants les principales innovations de la nouvelle loi et les grandes lignes de la convention-cadre de partenariat, ainsi que ses implications dans le traitement diligent des dossiers de réclamation.

L'objectif de cette réunion était d'approfondir la réflexion sur les stratégies de mise en place des conventions de partenariat entre le Médiateur du Faso et les Administrations

publiques, en vue de renforcer la collaboration dans le traitement diligent des dossiers en attente de suite dans les différentes structures. A ce propos, l'exemple du ministère de l'Education nationale et de l'Alphabétisation, qui est la première administration à établir ce partenariat avec le Médiateur du Faso, et dont la mise en œuvre a produit des résultats éloquentes dans le traitement des dossiers, a été régulièrement salué.

Au regard de cette expérience fort appréciable, chacun des correspondants a été invité à s'impliquer personnellement, en vue de l'établissement effectif du cadre de partenariat entre leur administration et le Médiateur du Faso, pour impulser une nouvelle dynamique dans le traitement des dossiers et le suivi de l'exécution des recommandations.

Madame le Médiateur du Faso a exprimé la disponibilité de l'Institution à rendre les correspondants plus visibles et crédibles au niveau de leurs départements ministériels et institutions. Pour cela, elle leur a demandé de ne pas se limiter seulement aux rencontres ou aux cadres de concertation, mais aussi de développer d'autres initiatives. Ils ont été invités à saisir l'Institution, chaque fois que de besoin pour exposer les difficultés qu'ils rencontrent dans l'accomplissement de leur mission, afin de trouver ensemble les solutions aux traitements des dossiers.

La tenue de cette rencontre a permis aux correspondants de s'approprier davantage leurs attributions et rôles dans le processus d'accompagnement de l'Institution dans ses missions.



Photo de groupe avec les correspondants du Médiateur du Faso dans les Administrations publiques

5.2. La conférence annuelle du Médiateur du Faso

Le Médiateur du Faso a tenu sa huitième conférence annuelle le vendredi 22 novembre 2013 dans la salle de conférences de l'Institution.

Madame le Médiateur du Faso, dans son allocution, a tout particulièrement insisté sur l'importance d'une telle rencontre qui permet, non seulement d'examiner les points inscrits à l'ordre du jour, mais aussi de réaffirmer l'unité des services de l'Institution autour d'une cause commune. Elle a, à cette occasion rappelé la complémentarité des services et la nécessité d'un engagement collectif en vue de réussir la mission qui lui est assignée.

La constitutionnalisation du Médiateur du Faso ainsi que l'adoption de la loi organique portant attributions, organisation et fonctionnement de l'Institution ont été saluées. Les collaborateurs ont été invités à être à la hauteur des attentes des citoyens en veillant notamment à offrir à tout moment des services de qualité.

La présentation du rapport moral a permis de rappeler les principaux objectifs du programme d'activités 2013 et d'en apprécier le taux de réalisation.

Les conditions de fonctionnement des structures de l'Institution au cours de l'année ont été décrites en insistant sur l'adoption et la mise en place du nouvel organigramme. Concernant le traitement des dossiers de réclamation, les résultats atteints ont été

Première partie: Rétrospective des grands évènements

salués. Quant à la mise en œuvre des cadres de concertation, l'exemple de célérité et d'efficacité du Ministère de l'Education Nationale et de l'Alphabétisation a été relevé. De manière générale, il est ressorti que la participation du Médiateur du Faso, au cours de l'année 2013, à différentes activités tant au plan national qu'international a été bénéfique en ce sens qu'elle lui a permis de respecter ses obligations statutaires ou de soutenir la dynamique de partage d'expériences et de renforcement des capacités.

Pour ce qui est des activités, il a été relevé que le taux d'exécution du programme d'activités 2013 à la date du 31 octobre 2013, est de 82,95%.

Par ailleurs, le plan d'actions 2013-2016 a été élaboré à partir du programme quinquennal de développement de l'Institution pour la période 2012-2016. Il repose sur les quatre axes stratégiques ci-après :

- créer un environnement favorable au déploiement des activités du Médiateur du Faso ;
- renforcer l'efficacité du Médiateur du Faso ;
- renforcer les capacités du Médiateur du Faso ;
- promouvoir les droits humains et le genre.

L'ambition à travers l'adoption du plan d'actions est de mieux traduire en actions concrètes la volonté politique observée dans la mise en place du Médiateur du Faso, de contribuer davantage à la consolidation de ses attributions et de sa place sur l'échiquier institutionnel national.

Le programme d'activités 2014 a été adopté par la conférence annuelle. Il s'inspire de ceux des années antérieures en prenant en compte la tranche annuelle du plan d'actions.

Ainsi, on compte au total vingt et un (21) objectifs poursuivis à travers la réalisation de quatre-vingt et quatorze (94) activités.

Des résolutions ont été prises concernant :

- la poursuite des audiences foraines pour plus de visibilité de l'action de l'Institution ;
- l'établissement des conventions de partenariat ;
- le renouvellement et le renforcement des équipes au niveau des délégations régionales ;
- le processus d'installation des nouveaux Délégués régionaux ;
- la relance des dossiers de demandes de terrains auprès des maires ;
- le lancement de la construction des sièges des délégations régionales du Médiateur du Faso ;
- l'organisation de la rencontre annuelle avec les DRH et les DAAF des ministères et institutions ;
- la production d'un nouveau film de sensibilisation sur le Médiateur du Faso ;
- la poursuite de l'opérationnalisation du nouvel organigramme du Médiateur du Faso ;
- l'acquisition de matériels et de logiciels de traitement des dossiers et de gestion comptable.

Avant de clore la conférence, Madame le Médiateur du Faso a invité l'ensemble de ses collaborateurs à une implication optimale pour l'exécution du programme d'activités 2014. Elle a souhaité que cette année permette à l'Institution de prendre des initiatives majeures telles que la mise en œuvre d'actions spécifiques dans le cadre de l'auto-saisine et l'opérationnalisation effective des quatre nouvelles régions administratives du Médiateur du Faso.



Photo de groupe des collaborateurs du Médiateur du Faso à l'issue de la conférence annuelle

5.3. La rencontre annuelle avec les Directeurs et Directrices des ressources humaines en poste dans les départements ministériels

La première rencontre annuelle de l'Institution, avec les Directeurs et Directrices des Ressources humaines (DRH), en poste dans les départements ministériels, a eu lieu le vendredi 22 novembre 2013, dans la salle de conférences du Médiateur du Faso.

Instituée par une résolution de la 7^{ème} Conférence annuelle de l'Institution, cette rencontre vise à créer un environnement favorable au développement des activités et à l'atteinte de ses objectifs.

La rencontre était d'autant plus nécessaire que chaque année, un grand nombre de réclamations soumises à l'Institution concerne des problèmes de carrière des agents publics (reclassement, reconstitution de carrière, réintégration, réhabilitation, affectation, etc.).

Première partie: Rétrospective des grands évènements



Une vue des participants lors de la rencontre des directeurs et directrices des ressources humaines en poste dans les départements ministériels.

Cette première rencontre a été placée sous le thème « **Attentes des correspondants du Médiateur du Faso auprès des Directions des Ressources humaines (DRH) et des services de la solde** ». Elle a regroupé les DRH des institutions et ministères, soit une quarantaine de participants. Ainsi, une communication sur le thème a été donnée. Elle a permis de présenter les rapports de collaboration entre le correspondant dans les administrations publiques, le Directeur des ressources humaines et les services de la Solde.

Les objectifs visés ont consisté à :

- mettre tous les DRH et les collaborateurs du Médiateur du Faso au même niveau d'information en ce qui concerne les problèmes posés par le traitement des dossiers de réclamation relatifs aux carrières des agents de la fonction publique ;

- mettre en place un mécanisme de suivi des dossiers ;
- convenir des méthodes et outils de travail à mettre éventuellement en place en vue d'un traitement diligent des dossiers de réclamation ;
- identifier les possibilités de mise en place et/ou de développement de rapports de travail permanents et efficaces entre le DRH et le correspondant du Médiateur du Faso ;
- assurer l'implication effective et constante des DRH dans l'animation des cadres de concertation entre les différentes structures publiques et le Médiateur du Faso.

Les participants ont échangé sur leurs expériences et pratiques et, ont formulé des suggestions et des recommandations dont :

- l'institution de la rencontre annuelle entre le Médiateur du Faso et les DRH;

- l'organisation des rencontres entre le Médiateur du Faso, les DRH et les correspondants du Médiateur du Faso ;
- l'élaboration des manuels de procédures au niveau des DRH, à l'intention des usagers;
- la nomination des correspondants du Médiateur du Faso qui ont au moins un profil de gestionnaire des ressources humaines ;
- la conduite d'un plaidoyer pour le renforcement de l'organisation des DRH (prévoir des services types, par exemple : services du contentieux, de gestion des carrières, etc.).

6. LES AUTRES EVENEMENTS

6.1. La 5^{ème} réunion du Comité exécutif de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs Africains (AOMA)

Du 18 au 21 juin 2013 s'est tenue à Ouagadougou la 5^{ème} réunion du Comité exécutif de l'AOMA.

Cette rencontre a permis aux membres de l'association d'aborder les questions entrant dans le cadre du fonctionnement de ses structures et d'asseoir les bases d'une coopération entre l'Union Africaine et l'AOMA. A l'issue de la rencontre, les participants ont adopté la déclaration suivante dite *Déclaration de Ouagadougou*.

“ Les Membres du Comité Exécutif de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs Africains (AOMA) se sont réunis du 18 au 19 juin 2013 à l'hôtel LAICO, Ouagadougou, pour une réunion ordinaire du Comité exécutif.

Les Médiateurs et Ombudsmans présents à la rencontre ont pris acte de l'état d'avancement de la coopération entre l'AOMA et la Commission de l'Union Africaine ainsi que

des sollicitations d'autres organisations comme les Nations Unies, le Commonwealth, l'Organisation Internationale de la Francophonie (OIF) et la Communauté des Pays de la Langue Portugaise (CPLP) visant à asseoir les bases d'une coopération active avec leurs secrétariats respectifs.

Les membres du Comité ont ainsi pris des résolutions et des décisions pour non seulement renforcer la coopération déjà en cours avec l'Union Africaine, mais aussi explorer les voies de coopération avec d'autres organisations partageant les valeurs de l'AOMA, à travers les bureaux des coordinateurs régionaux de l'Association.

Faisant suite à l'invitation du Mécanisme Africain d'Evaluation par les Pairs (MAEP) à collaborer pour la surveillance et le renforcement des structures de bonne gouvernance en Afrique et à l'appui de la renaissance africaine, les Membres du Comité Exécutif ont également convenu de maintenir un échange actif avec cet organe de l'Union Africaine, à travers le Secrétariat Exécutif de l'Association.

Rassurés du soutien ferme exprimé par Son Excellence Monsieur Blaise COMPAORE, Président du Faso et par son engagement à encourager ses pairs à soutenir les efforts de l'AOMA, en vue de la création et du renforcement d'institutions de médiation en Afrique, les membres du Comité Exécutif se sont engagés à soumettre dans les plus brefs délais un document de plaidoyer pour permettre au Chef de l'Etat burkinabé de mettre en œuvre son engagement.

Les membres du Comité Exécutif se réjouissent également de l'aboutissement éclatant des négociations inter-maliennes, un processus qui s'ajoute à la liste des succès que le Burkina Faso aura enregistré, avec à sa

tête son Chef d'Etat, Son Excellence le Président Blaise COMPAORE, dans l'histoire de la médiation et de la résolution des conflits en Afrique.

Les Membres du Comité Exécutif de l'AOMA saluent la sagesse et le service dévoué et infatigable que le Président Blaise COMPAORE ne cesse de rendre à l'Afrique. Ils félicitent les frères maliens pour cette avancée et expriment leurs vœux de plein succès et de paix dans les prochains jours qui marqueront le début de l'exécution des accords signés.

Les Membres du Comité Exécutif de l'AOMA remercient très sincèrement les autorités burkinabè pour le soutien accordé à la réalisation de la présente rencontre, à madame le Médiateur de Faso et ses collaborateurs ainsi qu'au Peuple burkinabè pour l'hospitalité témoignée depuis le début des travaux du Comité Exécutif.

Le Comité Exécutif de l'AOMA marque sa reconnaissance à Son Excellence Monsieur le Premier Ministre pour avoir présidé la cérémonie solennelle d'ouverture de cette réunion.

Les membres du Comité Exécutif de l'AOMA remercient de façon très spéciale SEM le Président du Faso pour l'audience qu'il leur a accordée et pour son soutien et son engagement à accompagner l'AOMA dans la promotion de la création et du renforcement des institutions de médiation en Afrique. "

Fait à Ouagadougou, le 20 juin 2013

Le comité exécutif

6.2. Les ateliers de formation pour la promotion du Genre

6.2.1. L'atelier d'information et de sensibilisation des associations féminines de la ville de Ouagadougou

La cellule pour la promotion du genre du Médiateur du Faso a tenu le 27 juin 2013 dans la salle de conférences de l'Institution, un atelier d'information et de sensibilisation au profit des associations féminines de la ville de Ouagadougou.

L'atelier a connu la participation de cinquante et une (51) associations qui ont suivi avec intérêt la présentation de l'Institution à travers son organisation, ses missions, ses domaines de compétence et ses pouvoirs.

Cette rencontre, première du genre, avait pour objectif de renforcer la connaissance des structures associatives féminines sur les missions du Médiateur du Faso afin qu'elles soient des organes relais d'information surtout auprès des femmes.

La connaissance par les citoyens de leurs droits et devoirs fait d'eux, à travers leurs revendications, des acteurs principaux de la chaîne de contrôle de l'application des textes. L'exercice de ce rôle par les femmes est compromis par des pesanteurs socioculturelles, le manque d'information et la méconnaissance de leurs droits. Les statistiques de l'Institution en sont la preuve. Peu de plaintes proviennent des femmes et la nature de ces plaintes révèle que celles qui travaillent dans l'Administration semblent être mieux informées sur les missions du Médiateur du Faso que les autres.



Photo de groupe avec les femmes des associations féminines de Ouagadougou

La tenue de cet atelier a été, pour les participantes, l'occasion de connaître davantage l'Institution et de faire des recommandations pertinentes dont la mise en œuvre pourrait avoir un impact positif sur la visibilité du Médiateur du Faso et sur les questions de genre au sein de l'Institution.

6.2.2. L'atelier de formation des collaborateurs du Médiateur du Faso à la Politique nationale Genre (PNG)

Du 30 septembre au 1er octobre 2013, s'est tenu dans la salle de conférences du Médiateur du Faso un atelier de formation des membres de la cellule pour la promotion du genre élargi aux autres collaborateurs de l'Institution avec l'appui technique du ministère de la Promotion de la Femme et du Genre.

L'objectif de l'atelier était l'appropriation de la Politique nationale Genre par les collaborateurs du Médiateur du Faso en vue de l'amélioration de leur mission de défense des droits du citoyen par la prise en compte du concept genre. En rappel, l'axe 4 du programme quinquennal de développement 2012-2016 du Médiateur du Faso porte sur la promotion des droits humains et le genre.

“La Politique Nationale Genre (PNG)”, “la Classification des différents concepts liés au Genre” et “la Budgétisation selon le Genre”, sont les thèmes qui ont été présentés et développés durant les deux jours de travaux.

Ces présentations ont permis aux collaborateurs du Médiateur du Faso de réaliser que le concept genre n'est pas une notion abstraite, mais qu'il permet d'analyser et de prendre en compte les questions d'inégalités produites par la société et basées uniquement sur le sexe.

Pour la prise en compte de cette réalité dans leur mission de défense des droits des citoyens, les collaborateurs du Médiateur du Faso se sont exercés, lors de l'atelier, à l'analyse de plaintes reçues par l'Institution sous l'angle du genre et sur la base d'éléments considérés comme fondamentaux afin d'obtenir des statistiques désagrégées et des indicateurs à atteindre dans la réalisation des activités du Médiateur du Faso en faveur du genre.

6.3. L'atelier national d'information et de formation sur le thème : « médiation, justice et règlement des conflits »

Du 19 au 21 novembre 2013, le Médiateur du Faso a organisé un atelier national sur le thème : « *Médiation, Justice et Règlement des conflits* », avec l'appui financier du Programme de Renforcement de la Gouvernance politique (PRGP) et de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la francophonie (AOMF).

Plusieurs autorités étaient présentes à l'ouverture des travaux, notamment, des Présidents d'institutions, des membres du gouvernement, le Maire de la commune de Ouagadougou, des représentants des organisations coutumières et religieuses, des organisations de la société civile et des partenaires techniques et financiers.

Ont pris part à l'atelier :

- les collaborateurs du Médiateur du Faso;
- les représentants d'organisations coutumières et religieuses;
- les représentants de l'Administration parlementaire;
- les représentants d'organisations de la société civile;
- les représentants de structures intervenant dans le règlement des litiges;
- les représentants de structures administratives.

Les communications ont porté sur les thèmes suivants :

- la négociation, outil d'intervention pour la résolution des différends entre les usagers du service public et l'Administration publique ;
- le rôle du Médiateur du Faso dans le règlement des conflits entre les citoyens et l'Administration ;
- le rôle des juridictions administratives dans le règlement des litiges entre l'Etat et les citoyens ;
- le règlement des litiges commerciaux au niveau du Centre d'Arbitrage, de Médiation et de Conciliation de Ouagadougou (CAMC-O) ;
- le rôle de l'Inspecteur du travail dans le règlement des litiges entre les travailleurs et leurs employeurs ;
- le rôle de l'Agent judiciaire du Trésor dans le règlement du contentieux avec l'Etat ;
- le règlement des litiges fonciers dans les communes ;
- le règlement des conflits par les médiations dans les sociétés traditionnelles africaines : exemple dans le royaume mossi de Ouagadougou.

Au terme de l'atelier, les participants ont formulé des recommandations sur :

- la promotion du civisme et de la citoyenneté responsable dans les services sociaux de base ;

- la révision du code du travail ;

- la revalorisation de l'action des chefs traditionnels et coutumiers et de la société civile dans la médiation sociale.



Présidium lors de la présentation de la communication sur la médiation traditionnelle



PARTE

02

TRAITEMENT DES DOSSIERS DE RECLAMATION

DEUXIEME PARTIE : TRAITEMENT DES DOSSIERS DE RECLAMATION

1. LA SITUATION DE L'ENSEMBLE DES DOSSIERS DE RECLAMATION AU 31 DECEMBRE 2013

Au 31 décembre 2012, trois cent quatre-vingt-seize (396) dossiers étaient en cours de traitement.

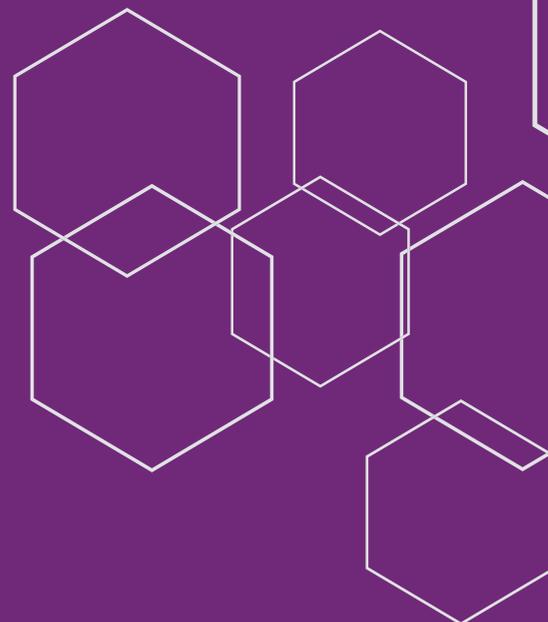
Au titre de l'année 2013, le Médiateur du Faso a reçu trois cent quatre-vingt-dix (390) nouvelles requêtes. Au total, sept cent quatre-vingt-six (786) dossiers ont été traités.

L'Institution a ainsi traité les nouvelles requêtes tout en poursuivant l'instruction de celles non closes au 31 décembre 2012, qui étaient, soit en attente de suite de l'Administration, soit en attente de réaction du réclamant.

L'état de répartition des dossiers se présente comme suit :

Sommaire

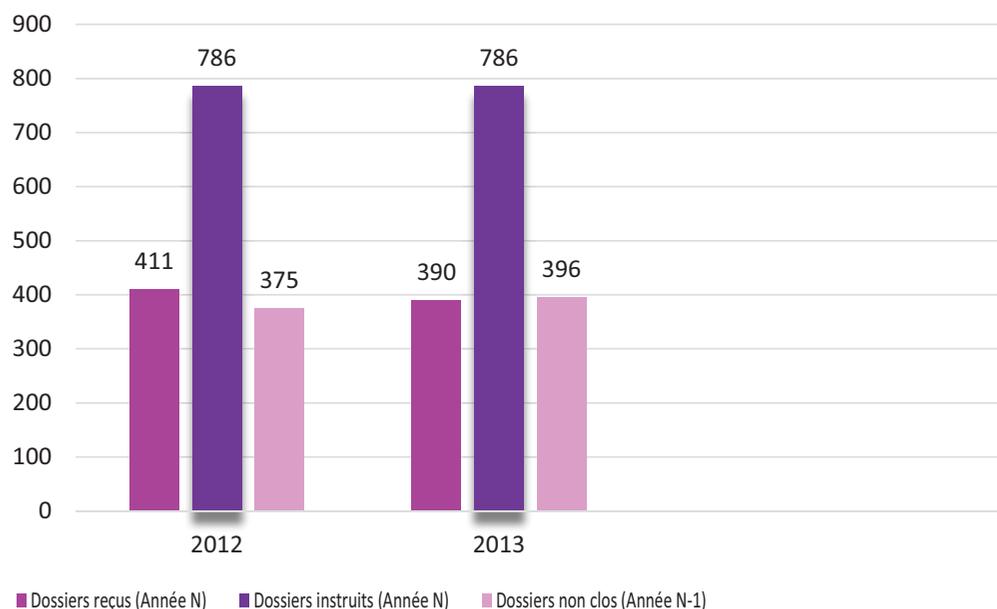
1. La situation de l'ensemble des dossiers de réclamation au 31 décembre 2013
2. La nature des plaintes instruites
3. Les organismes mis en cause dans les réclamations reçues
4. La répartition des dossiers reçus en 2013 selon le genre
5. L'Etat de traitement des dossiers au 31 décembre 2013
6. L'origine géographique des réclamations
7. L'information du public et les conseils aux réclamants
8. Les réactions de l'Administration aux correspondances du Médiateur du Faso
9. Quelques témoignages de satisfaction
10. La présentation de quelques cas significatifs



Deuxième partie : Traitement des dossiers de réclamation

| Structures | Dossiers non clos au 31/12/2012 | Dossiers reçus en 2013 | Total | Nombre de personnes concernées |
|-------------------------|---------------------------------|------------------------|-------|--------------------------------|
| Siège | 251 | 145 | 396 | 1277 |
| Délégations régionales | 145 | 245 | 389 | 493 |
| Koudougou | 51 | 12 | 63 | 63 |
| Dédougou | 07 | 44 | 51 | 51 |
| Pô | 15 | 22 | 37 | 37 |
| Ouahigouya | 10 | 106 | 116 | 116 |
| Tougan | 02 | 7 | 09 | 09 |
| Tenkodogo | 09 | 21 | 30 | 95 |
| Fada | 14 | 02 | 16 | 17 |
| Dori | 12 | 05 | 17 | 17 |
| Bobo-Dioulasso | 18 | 14 | 32 | 32 |
| Gaoua | 07 | 12 | 19 | 55 |
| Total siège/délégations | 396 | 390 | 786 | 1770 |

Tableau N°1: Répartition des dossiers instruits



Graphique N°1: Histogramme comparatif des dossiers instruits en 2012 et 2013

On observe que le nombre total des dossiers instruits en 2013 (786), est identique à celui de l'année dernière (786). Il en est de même

pour le nombre de dossiers reçus en 2013, qui n'a sensiblement pas évolué .

2. LA NATURE DES PLAINTES INSTRUITES

Les plaintes traitées au cours de l'année de référence ont concerné les domaines ci-après :

- **les finances** : trois cent vingt et un (321) plaintes ont porté essentiellement sur les allocations familiales, les indemnités, les indemnisations, les salaires, les paiements de créances, le remboursement du trop précompté ou de frais d'inhumation, les effets financiers liés aux reconstitutions de carrière, aux décorations, etc.;
- **la carrière des agents de l'Etat** : cent soixante-seize (176) dossiers, ont concerné des problèmes de reclassement, de reconstitution de carrière, de licenciement ou de radiation, de réhabilitation administrative, d'avancement, de réintégration à la fonction publique, de contestation de date de mise à la retraite, etc. ;
- **le domaine foncier** : cent soixante-deux (162) plaintes ont été enregistrées, dont un nombre non négligeable de plaintes collec-

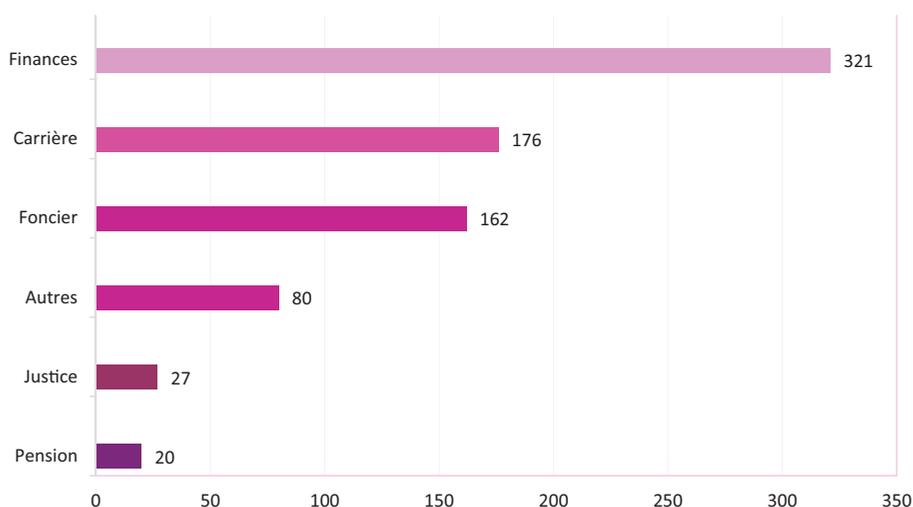
tives. Les plaintes collectives dans le domaine du foncier augmentent malheureusement d'année en année. Ces plaintes sont relatives aux remboursements des frais de bornage, aux demandes d'attribution de parcelles, aux doubles attributions de parcelle et aux demandes de délivrance de PUH, etc. ;

- **la justice** : vingt-sept (27) plaintes relatives à la justice ont trait au fonctionnement de l'Administration judiciaire (lenteur dans l'enrôlement des affaires), à la non-disponibilité des décisions rendues, par les cours et tribunaux (délivrance de jugement ou d'arrêt), à l'inexécution des décisions de justice, au transfert de procès-verbaux à la justice ;

- **la pension** : vingt (20) plaintes ont concerné ce domaine. Il s'agit entre autres de demandes tendant à obtenir des pensions d'invalidité et de réversion ;

- **autres** : il s'agit d'un regroupement de diverses plaintes : relation privée, santé, formation, bourse d'études, procédure d'attribution des marchés publics, etc. Au nombre de 70 l'année dernière, ces plaintes sont passées à 80 cette année.

Le graphique n° 2 illustre cette situation.



Graphique N°2: Nature des plaintes

3. LES ORGANISMES MIS EN CAUSE

3.1. Les ministères et institutions

| N° | Dénomination | Avant 2013 | 2013 | Total |
|----|--|------------|------|-------|
| 1 | Ministère de l'Education Nationale et de l'Alphabétisation | 48 | 52 | 100 |
| 2 | Ministère de l'Economie et des Finances | 31 | 48 | 79 |
| 3 | Ministère de la Fonction Publique, du Travail et de la Sécurité Sociale | 30 | 31 | 61 |
| 4 | Ministère de l'Administration Territoriale et de la Sécurité | 20 | 25 | 45 |
| 5 | Ministère de la Défense Nationale et des Anciens Combattants | 22 | 11 | 33 |
| 6 | Ministère de la Justice | 12 | 16 | 28 |
| 7 | Ministère des Enseignements Secondaire et Supérieur | 13 | 8 | 21 |
| 8 | Ministère de l'Agriculture et de la Sécurité Alimentaire | 13 | 5 | 18 |
| 9 | Ministère de la Santé | 7 | 9 | 16 |
| 10 | Ministère de l'Aménagement du Territoire et de la Décentralisation | 6 | 2 | 8 |
| 11 | Ministère des Infrastructures, du Désenclavement et des Transports | 6 | 1 | 7 |
| 12 | Ministère de l'Action Sociale et de la Solidarité Nationale | 3 | 3 | 6 |
| 13 | Ministère de l'Habitat et de l'Urbanisme | 3 | 2 | 5 |
| 14 | Ministère des Affaires Etrangères et de la Coopération Régionale | 3 | 1 | 4 |
| 15 | Premier Ministère | 3 | 0 | 3 |
| 16 | Ministère de l'Industrie, du Commerce et de l'Artisanat | 2 | 0 | 2 |
| 17 | Ministère de la Communication | 2 | 0 | 2 |
| 18 | Ministère de l'Environnement et du Développement Durable | 2 | 0 | 2 |
| 19 | Ministère des Ressources Animales | 0 | 2 | 2 |
| 20 | Présidence du Faso | 0 | 1 | 1 |
| 21 | Médiateur du Faso | 1 | 0 | 1 |
| 22 | Ministère du Développement de l'Economie Numérique et des Postes | 1 | 0 | 1 |
| 23 | Ministère des Sports et des Loisirs | 0 | 1 | 1 |
| 24 | Ministère de l'Eau, de l'Aménagement Hydraulique et de l'Assainissement | 1 | 0 | 1 |
| 25 | Ministère de la Jeunesse, de la Formation Professionnelle et de l'Emploi | 0 | 1 | 1 |
| 26 | Ministère des Droits Humains et de la Promotion Civique | 1 | 0 | 1 |
| 27 | Ministère de la Promotion de la Femme et du Genre | 0 | 1 | 1 |
| | Total | 231 | 220 | 451 |

Tableau N°2: Ministères et institutions mis en cause

Le tableau n° 2 présente la situation des institutions publiques et départements ministériels mis en cause dans les dossiers instruits par le Médiateur du Faso en 2013.

Sur sept cent quatre-vingt-six (786) dossiers instruits, vingt-sept (27) institutions et départements ministériels ont été mis en cause, avec quatre cent cinquante et une (451) interpellations. Les départements les plus interpellés sont : le Ministère de l'Education Nationale et de l'Alphabétisation (100),

le Ministère de l'Economie et des Finances (79), le Ministère de la Fonction Publique du Travail et de la Sécurité Sociale (61), le Ministère de l'Administration Territoriale et de la Sécurité (45), le Ministère de la Défense Nationale et des Anciens Combattants (33), le Ministère de la Justice (28), le Ministère des Enseignements Secondaire et Supérieur (21), le Ministère de l'Agriculture et de la Sécurité Alimentaire (18), le Ministère de la Santé (16).

3.2. Les collectivités territoriales

Comme en 2012, les collectivités territoriales viennent en deuxième position en ce qui concerne le nombre de plaintes des citoyens instruites en 2013.

Parmi les quarante-cinq (45) communes mises en cause, celles de Ouagadougou, Léo, Koudougou, Bobo-Dioulasso, Ouahigouya, Tenkodogo et Gaoua sont les plus interpellées par les citoyens avec respectivement 29, 24, 23, 18, 11, 10 et 8 plaintes.

| N° | Dénomination | Avant 2013 | 2013 | Total |
|-------|-----------------------------|------------|------|-------|
| 01 | Commune de Ouagadougou | 27 | 2 | 29 |
| 02 | Commune de Léo | 20 | 4 | 24 |
| 03 | Commune de Koudougou | 22 | 1 | 23 |
| 04 | Commune de Bobo-Dioulasso | 12 | 6 | 18 |
| 05 | Commune de Ouahigouya | 4 | 7 | 11 |
| 06 | Commune de Tenkodogo | 4 | 6 | 10 |
| 07 | Commune de Silly | 8 | 0 | 8 |
| 08 | Commune de Fada | 7 | 1 | 8 |
| 09 | Commune de Gaoua | 1 | 7 | 8 |
| 10 | Commune de Bagaré | 0 | 8 | 8 |
| 11 | Commune de Kossouka | 2 | 3 | 5 |
| 12 | Commune de Garango | 3 | 2 | 5 |
| 13 | Commune de Pô | 2 | 2 | 4 |
| 14 | Commune de Nouna | 3 | 0 | 3 |
| 15 | Commune de Dori | 3 | 0 | 3 |
| 16 | Commune de Tougan | 1 | 2 | 3 |
| 17 | Commune de Gourcy | 1 | 1 | 2 |
| 18 | Commune de Bittou | 1 | 1 | 2 |
| 19 | Commune de Banfora | 2 | 0 | 2 |
| 20 | Commune de Saponé | 0 | 2 | 2 |
| 21 | Commune de Réo | 2 | 0 | 2 |
| 22 | Commune de Tanghin dassouri | 2 | 0 | 2 |
| 23 | Commune de Sapouy | 2 | 0 | 2 |
| 24 | Commune de Yako | 2 | 0 | 2 |
| 25 | Commune de La-Toden | 0 | 2 | 2 |
| 26 | Commune de Tambaga | 2 | 0 | 2 |
| 27 | Commune de Djibasso | 1 | 1 | 2 |
| 28 | Commune de Kampti | 1 | 0 | 1 |
| 29 | Commune de Saaba | 1 | 0 | 1 |
| 30 | Commune de Pilimpikou | 1 | 0 | 1 |
| 31 | Commune de Koper | 1 | 0 | 1 |
| 32 | Commune de Solenzo | 0 | 1 | 1 |
| 33 | Commune de Dédougou | 0 | 1 | 1 |
| 34 | Commune de Kassoum | 0 | 1 | 1 |
| 36 | Commune de Bourasso | 1 | 0 | 1 |
| 37 | Commune de Dombala | 1 | 0 | 1 |
| 38 | Commune de Toma | 1 | 0 | 1 |
| 39 | Commune de Gamkousgou | 0 | 1 | 1 |
| 40 | Commune de Kokologo | 0 | 1 | 1 |
| 41 | Commune de Komsilga | 0 | 1 | 1 |
| 42 | Commune de Kombissiri | 0 | 1 | 1 |
| 43 | Commune de Komki-Ipala | 1 | 0 | 1 |
| 44 | Commune de Bakata | 1 | 0 | 1 |
| 45 | Commune de Bagré | 1 | 0 | 1 |
| Total | | 144 | 65 | 209 |

Tableau N°3: Collectivités territoriales mises en cause

Deuxième partie : Traitement des dossiers de réclamation

3.3. Les établissements publics et organismes à capitaux publics

Cinquante-huit (58) des sept cent quatre-vingt-six (786) plaintes instruites au cours de l'année 2013 ont mis en cause les établissements publics et autres organismes à capitaux publics.

Le tableau n°4 montre que le nombre de plaintes mettant en cause la Caisse Nationale de Sécurité Sociale (CNSS) est cinq fois plus élevé que celui de la Caisse Autonome de Retraite des Fonctionnaires (CARFO). L'ONEA suit avec quatre (4) dossiers.

| N° | Dénomination | Avant 2013 | 2013 | Total |
|-------|--|------------|------|-------|
| 1 | Caisse Nationale de Sécurité Sociale (CNSS) | 3 | 23 | 26 |
| 2 | Caisse Autonome de Retraite des Fonctionnaires (CARFO) | 0 | 5 | 5 |
| 3 | Office National de l'Eau et de l'Assainissement (ONEA) | 0 | 4 | 4 |
| 4 | Université de Koudougou | 1 | 2 | 3 |
| 5 | Office Nationale du Tourisme (ONTB) | 2 | 1 | 3 |
| 6 | Société Nationale des Postes et Télécommunications (SONAPOST) | 2 | 0 | 2 |
| 7 | Université de Ouagadougou | 2 | 0 | 2 |
| 8 | Agence Nationale pour l'Emploi (ANPE) | 0 | 1 | 1 |
| 9 | Société Burkinabè des Fibres et Textiles (SOFITEX) | 0 | 1 | 1 |
| 10 | Loterie Nationale du Burkina (LONAB) | 0 | 1 | 1 |
| 11 | Radiodiffusion-Télévision du Burkina(RTB) | 1 | 0 | 1 |
| 12 | Centre Hospitalier National et Universitaire YALGADO OUEDRAOGO | 1 | 0 | 1 |
| 13 | Société Nationale d'Aménagement des Terrains urbains (SONATUR) | 1 | 0 | 1 |
| 14 | Institut National de Formation en Travail Social | 0 | 1 | 1 |
| 15 | Centre Hospitalier Régional de Gaoua | 1 | 0 | 1 |
| 16 | Centre Hospitalier Régional de Ouahigouya | 0 | 1 | 1 |
| 17 | Centre Hospitalier Régional de Dédougou | 0 | 1 | 1 |
| 18 | Maitrise d'Ouvrage de Bagré (MOB) | 1 | 0 | 1 |
| 19 | Les Editions Sidwaya | 0 | 1 | 1 |
| 20 | Projet Zone d'Activités Commerciales et Administratives (ZACA) | 0 | 1 | 1 |
| Total | | 15 | 43 | 58 |

Tableau N°4: Etablissements publics et organismes à capitaux publics

3.4. Les personnes physiques et morales privées et les administrations étrangères

Dans cette rubrique, les litiges entre personnes physiques ont été les plus nombreux en 2013, comme dans les années antérieures.

Les plaintes concernant les personnes physiques et morales privées et les administrations étrangères ne relèvent pas de la

compétence du Médiateur du Faso. Toutefois, les plaignants bénéficient de conseils et d'orientations à même de les aider dans le règlement de leurs différends.

Les structures privées et les administrations étrangères qui ont été mises en cause sont répertoriées respectivement dans les tableaux n° 5 et n° 6 :

3.4.1. Les personnes physiques et morales privées

| N° | Dénomination | Avant 2013 | 2013 | Total |
|-------|---|------------|------|-------|
| 1 | Personnes physiques | 0 | 16 | 16 |
| 2 | Association des Anciens Combattants | 0 | 4 | 4 |
| 3 | Kalsaka Mining | 0 | 3 | 3 |
| 4 | Cabinet d'Avocat | 1 | 1 | 2 |
| 5 | Lycée Atta Oudidé de Pô | 1 | 1 | 2 |
| 6 | Ex-société de transport « Sans-Frontière » | 0 | 2 | 2 |
| 7 | Etablissements EGCV | 0 | 1 | 1 |
| 8 | Caisse populaire de Ouahigouya | 0 | 1 | 1 |
| 9 | Compagnie Française de l'Afrique Occidentale(CFAO-BURKINA) | 0 | 1 | 1 |
| 10 | Association d'Appui au Développement Durable des Communautés | 0 | 1 | 1 |
| 11 | Boulangerie « Wend-konta » | 0 | 1 | 1 |
| 12 | Diocèse de Ouahigouya | 0 | 1 | 1 |
| 13 | Organisation Catholique pour le Développement et la Solidarité (OCADES-BURKINA) | 0 | 1 | 1 |
| 14 | Société de transport « AOREMA et Frères » | 0 | 1 | 1 |
| 15 | Banque Internationale pour le Commerce, l'Industrie et l'Agriculture du Burkina (BICIA-B) | 0 | 1 | 1 |
| 16 | Hôtel Toulourou | 0 | 1 | 1 |
| 17 | Société d'Ingénieur-conseil | 0 | 1 | 1 |
| 18 | DYWIDAG Internationale | 0 | 1 | 1 |
| 19 | Union Fraternelle des Croyants | 1 | 0 | 1 |
| Total | | 03 | 39 | 42 |

Tableau n° 5 : Les personnes physiques et morales privées

Deuxième partie : Traitement des dossiers de réclamation

3.4.2. Les administrations étrangères

| N° | Dénomination | Avant 2013 | 2013 | Total |
|-------|--|------------|------|-------|
| 1 | Caisse de Nationale de Prévoyance Sociale - Rep. Côte d'Ivoire | 0 | 17 | 17 |
| 2 | Paierie de France | 0 | 4 | 4 |
| 3 | Préfecture de Koro au Mali | 0 | 1 | 1 |
| Total | | 0 | 22 | 22 |

Tableau N°6: Administrations étrangères mises en cause

3.5. Les ordres professionnels

Contrairement à l'année 2012 où deux ordres professionnels ont fait l'objet de plaintes, à savoir la Chambre Nationale des Huissiers du Burkina et le Barreau de l'Ordre des Avocats, cette année, seul le dernier cité a été incriminé comme indiqué au tableau n°7.

| N° | Dénomination | Avant 2013 | 2013 | Total |
|-------|---------------------|------------|------|-------|
| 1 | Barreau des Avocats | 03 | 01 | 04 |
| Total | | 03 | 01 | 04 |

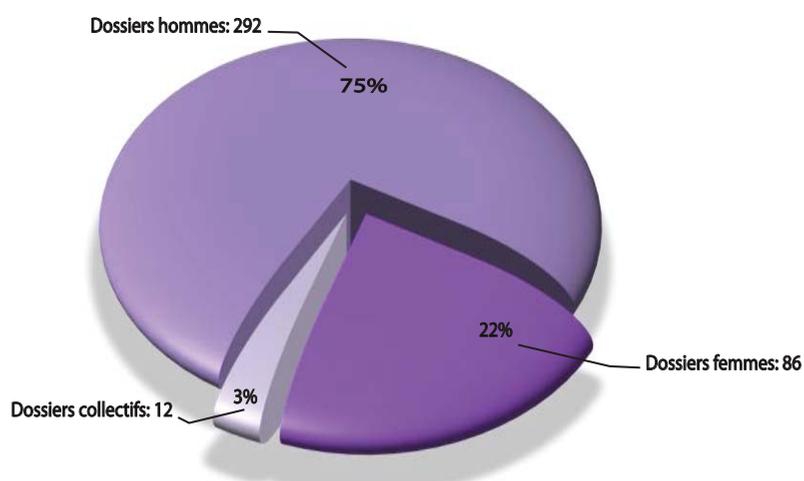
Tableau N°7: Ordres professionnels mis en cause

3.6. Le récapitulatif

| N° | Dénomination | Avant 2013 | 2013 | Total |
|-------|---|------------|------|-------|
| 01 | Ministères et institutions | 231 | 220 | 451 |
| 02 | Collectivités territoriales | 144 | 65 | 209 |
| 03 | Établissements publics et organismes à capitaux publics | 15 | 43 | 58 |
| 04 | Structures privées | 03 | 39 | 42 |
| 05 | Administrations étrangères | 0 | 22 | 22 |
| 06 | Ordres professionnels | 03 | 01 | 04 |
| TOTAL | | 396 | 390 | 786 |

Tableau N°8: Etat récapitulatif

4. LA REPARTITION DES DOSSIERS DE RECLAMATION REÇUS EN 2013 SELON LE GENRE



Graphique N°3: Répartition des réclamations selon le genre

Le graphique n° 3 ci-dessus fait ressortir le constat suivant : les femmes prises individuellement, ont moins recours au Médiateur du Faso. Par contre le tableau n° 9 montre qu'elles préfèrent saisir le Médiateur du Faso, lorsque la démarche est collective.

Les dossiers collectifs cités dans le tableau n° 9 peuvent être désagrégés de la manière suivante :

| Dossiers collectifs dont le sexe des plaignants est identifié | | Dossiers collectifs dont le sexe des plaignants n'a pu être identifié | | Total |
|---|-----------------------|---|------------|-------------|
| 7 dossiers collectifs | | 5 dossiers collectifs | | 12 dossiers |
| 43 Hommes (45,27%) | 52 Femmes (54,73%) | 2 dossiers | 3 dossiers | |
| 95 personnes | 141 personnes | Nombre de personnes non déterminées (10 groupes de personnes morales, représentant de la famille de feu K.E et association sportive) | | |

Tableau n° 9 : Répartition des dossiers collectifs reçus en 2013 selon le genre

5. L'ETAT DE TRAITEMENT DES DOSSIERS AU 31 DECEMBRE 2013

Cette partie concerne l'instruction des plaintes reçues en 2013 (390 dossiers) et celles en attente de suite de l'Administration ou du réclamant au 31 décembre 2012 (396

dossiers). Ainsi, au total sept cent quatre-vingt-six (786) dossiers ont été instruits au 31 décembre 2013.

L'état de traitement de ces 786 dossiers au 31 décembre 2013 se présente comme suit :

- 34 dossiers en étude;

Deuxième partie : Traitement des dossiers de réclamation

- 353 en attente de suite de l'Administration ou du réclamant;
- 399 dossiers clos.

En d'autres termes, on compte trois cent quatre-vingt-dix-neuf (399) dossiers clos contre trois cent quatre-vingt-sept (387) non clos au 31 décembre 2013.

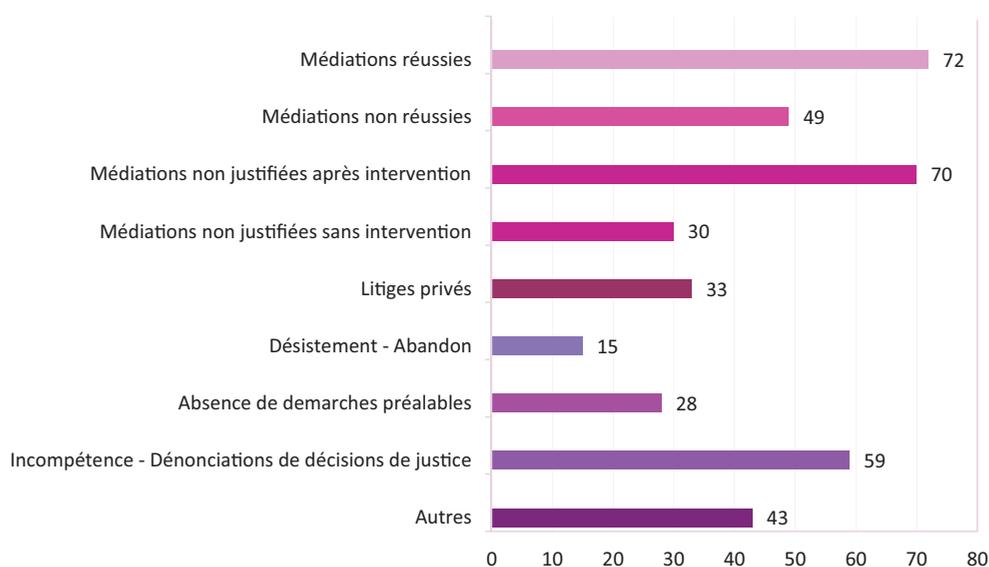
| | Avant 2013 | | | | 2013 | | | | Total Général |
|------------------------|------------|------------------|------|-------|-------|------------------|------|-------|---------------|
| | Etude | Attente de suite | Clos | Total | Etude | Attente de suite | Clos | Total | |
| SIEGE | 6 | 151 | 94 | 251 | 16 | 54 | 75 | 145 | 396 |
| DELEGATIONS REGIONALES | | | | | | | | | |
| KOUDOUGOU | 0 | 43 | 8 | 51 | 0 | 5 | 7 | 12 | 63 |
| DEDOUGOU | 1 | 6 | 0 | 7 | 0 | 15 | 29 | 44 | 51 |
| PO | 0 | 1 | 14 | 15 | 4 | 7 | 11 | 22 | 37 |
| OUAHIGOUYA | 0 | 7 | 3 | 10 | 0 | 4 | 102 | 106 | 116 |
| TOUGAN | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 | 0 | 6 | 7 | 9 |
| TENKODOGO | 4 | 1 | 4 | 9 | 0 | 13 | 8 | 21 | 30 |
| FADA N'GOURMA | 0 | 14 | 0 | 14 | 0 | 1 | 1 | 2 | 16 |
| DORI | 2 | 8 | 2 | 12 | 0 | 2 | 3 | 5 | 17 |
| BOBO-DIOULASSO | 0 | 4 | 14 | 18 | 0 | 9 | 5 | 14 | 32 |
| GAOUA | 0 | 5 | 2 | 7 | 0 | 3 | 9 | 12 | 17 |
| TOTAL | 13 | 240 | 143 | 396 | 21 | 113 | 256 | 390 | 786 |

Tableau N°10: Répartition par région de l'ensemble des dossiers instruits en 2013

5.1. Les dossiers clos en 2013 selon les motifs

Les dossiers clos en 2013, au nombre de 399, sont ceux dont le traitement a connu une issue favorable ou non.

Les motifs de clôture des dossiers sont variés et se présentent comme indiqué dans le graphique n° 4.



Graphique N°4: Situation des dossiers clos

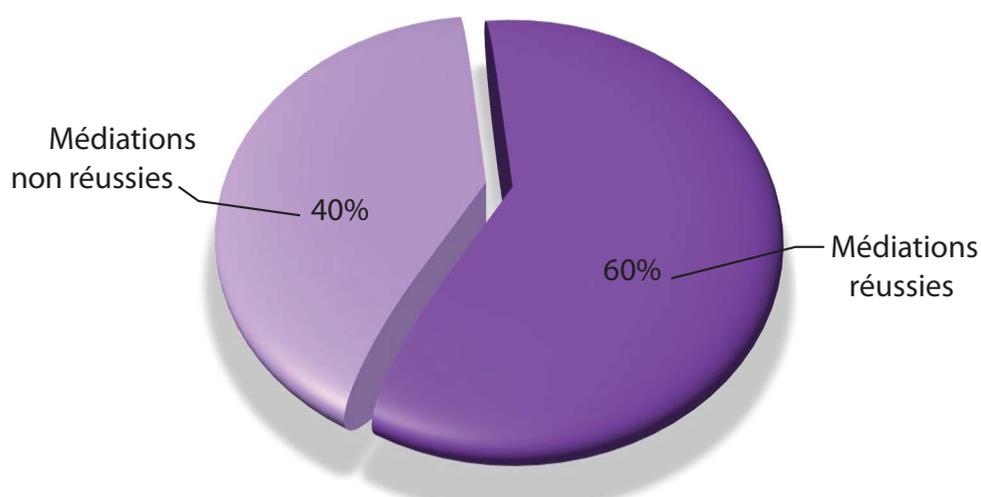
5.1.1. Les médiations réussies

Sur cent vingt et une (121) recommandations adressées à l'Administration, soixante-douze (72) ont eu une suite favorable en 2013, soit 60 %.

L'analyse de cette situation révèle que le nombre de médiations réussies a baissé comparativement à l'année 2012, où cent vingt-quatre (124) recommandations avaient eu une issue favorable sur cent cinquante-neuf (159), soit 78 %. Cette situation pourrait s'expliquer en partie par le volume non négligeable des dossiers relatifs aux parcelles qui n'ont pas connu de suite favorable du fait de l'indisponibilité de terrains dans certaines communes.

Cette situation est présentée dans le graphique n° 5.

Deuxième partie : Traitement des dossiers de réclamation



Graphique N°5: Etat comparatif des médiations réussies et non réussies

5.2. Les dossiers non clos en 2013

Au 31 décembre 2013, l'Institution a dénombré 227 dossiers toujours en instruction au siège et 160 dans les dix (10) délégations régionales, soit un total de 387 dossiers.

Le tableau n° 11 présente le niveau d'instruction des dossiers non clos en 2013 par structure.

| Dénomination | Etude | Attente de suite | Total |
|------------------------|-------|------------------|-------|
| SIEGE | 22 | 205 | 227 |
| DELEGATIONS REGIONALES | 12 | 148 | 160 |
| KOUDOUGOU | 00 | 48 | 48 |
| DEDOUGOU | 01 | 21 | 22 |
| PO | 04 | 08 | 12 |
| Ouahigouya | 00 | 11 | 11 |
| TOUGAN | 01 | 00 | 01 |
| Tenkodogo | 04 | 14 | 18 |
| FADA N'GOURMA | 00 | 15 | 15 |
| DORI | 02 | 10 | 12 |
| BOBO-DIOULASSO | 00 | 13 | 13 |
| GAOUA | 00 | 08 | 08 |
| Total | 34 | 353 | 387 |

Tableau N°11: Situation des dossiers non clos en 2013

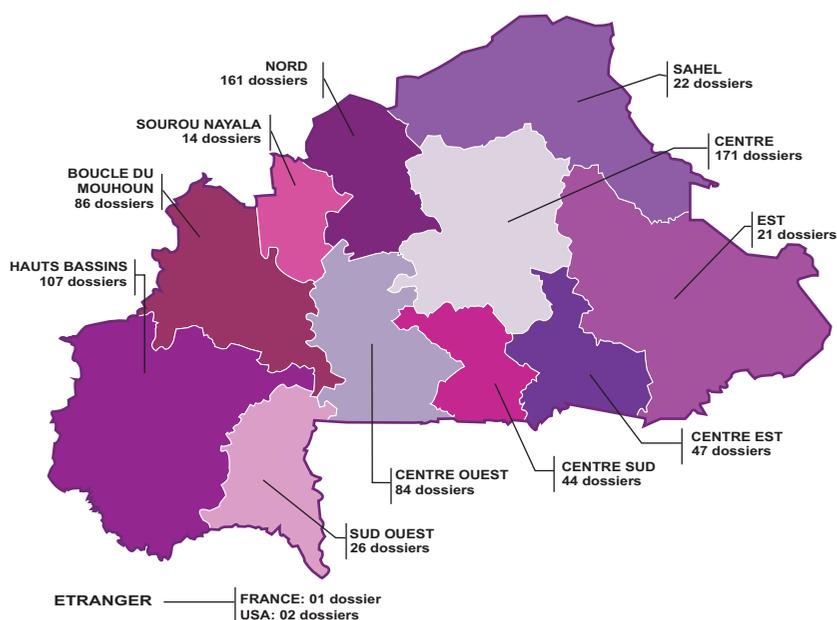
Les dossiers en étude sont ceux qui ont connu au moins un début d'instruction et qui restent en traitement au sein de l'Institution. Quant aux dossiers en attente de suite, ils ont été instruits par le Médiateur du Faso et n'attendent que la réaction de l'Administration ou du réclamant.

Sur 353 dossiers en attente de suite, 333 sont en attente de réaction de l'Administration et 20 en attente de réaction du réclamant. Le volume considérable du nombre de dossiers en attente de suite de l'Administration (333) nécessite que celle-ci fasse preuve de plus de diligence dans le traitement des plaintes qui lui sont soumises.

Les dossiers sont mis en attente de réaction du réclamant (20) pour complément d'information ou de pièces à fournir. Lorsque le réclamant réagit aux sollicitations du Médiateur du Faso, cela lui permet de poursuivre l'instruction du dossier. En cas de non-réaction du plaignant dans un délai raisonnable, il constate son abandon et procède à la clôture du dossier.

6. L'ORIGINE GEOGRAPHIQUE DES RECLAMATIONS

Les plaintes soumises au Médiateur du Faso, proviennent de toutes les régions du Burkina Faso comme l'atteste la carte ci-dessous.



Carte N°1: Origine géographique des réclamations

NB : La région administrative du Médiateur du Faso du Centre regroupe les régions du Centre, du Centre-Nord et du Plateau Central ; celle des Hauts-Bassins regroupe les régions des Hauts-Bassins et des Cascades.

Deuxième partie : Traitement des dossiers de réclamation

La majorité des plaintes, comme l'indique la carte, provient des régions du Centre avec 171 dossiers, du Nord avec 161 dossiers et des Hauts-bassins avec 107 dossiers. Ce nombre élevé de plaintes s'expliquerait, entre autres, par la position des citoyens dans ces zones qui semblent mieux informés que ceux des autres régions et par l'importance des structures administratives qui y sont implantées.

Le nombre peu élevé de plaintes relevé au Sourou/Nayala, au Sahel, à l'Est et au Sud-ouest s'expliquerait par certaines considérations d'ordre sociologique.

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

En 2013, le Médiateur du Faso a reçu au total cinq mille trente (5030) usagers au siège et dans les délégations régionales. Il leur a fourni des renseignements sur l'Institution et sur les démarches préalables à entreprendre auprès des structures compétentes pour le règlement de leurs litiges.

Pour les préoccupations qui ne relèvent pas de son domaine de compétence, le Médiateur du Faso a apporté son aide aux citoyens à travers l'écoute et les conseils, en vue de les orienter vers les structures centrales ou déconcentrées compétentes.

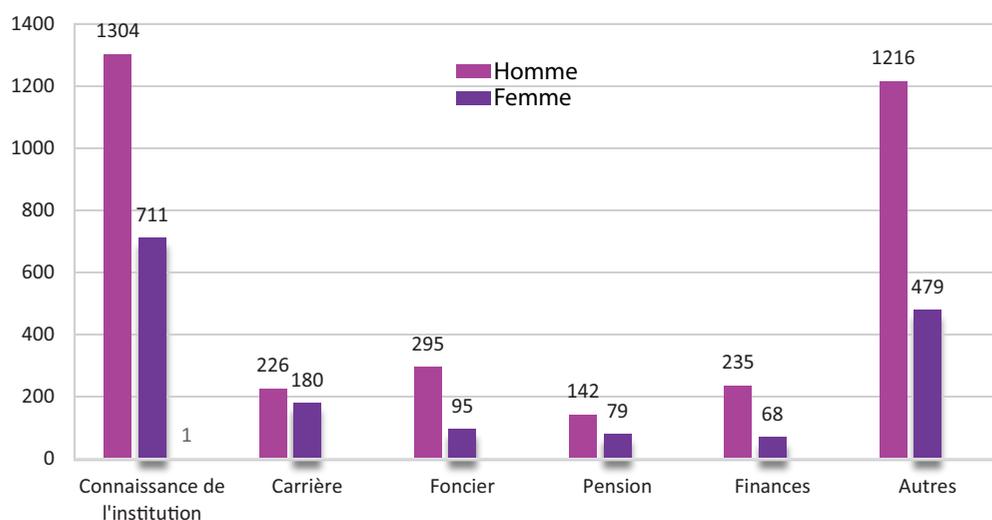
Ces plaintes sont répertoriées dans la rubrique « autres » du tableau n° 12 :

| N° d'ordre | Nature des informations | Siège et délégations | |
|---------------|---|----------------------|------|
| | | H | F |
| 01 | Connaissance de l'Institution | 1304 | 711 |
| 02 | Carrière des agents de l'Etat | 226 | 180 |
| 03 | Problèmes domaniaux et fonciers | 295 | 95 |
| 04 | Problèmes de pension | 142 | 79 |
| 05 | Litige d'ordre financier | 235 | 68 |
| 06 | Autres : litiges privés, problèmes familiaux, vie conjugale, paiement de scolarité, dédommagements pour préjudices subis, demande d'aide financière, problème politique d'ordre général, renseignements divers etc. | 1216 | 479 |
| Total | | 3418 | 1612 |
| TOTAL GÉNÉRAL | | 5030 | |

Tableau N°12: Sollicitations relatives à l'information et aux conseils

Comparativement à l'année 2012 qui avait enregistré quatre mille huit cent quatre-vingts (4880) demandes de renseignements, l'année 2013 a connu une légère augmentation du nombre d'usagers des services du Médiateur du Faso (5030).

Par ailleurs, les statistiques désagrégées du nombre de personnes reçues dans les différents services, permettent de relever que le nombre d'hommes qui font recours au Médiateur du Faso est largement supérieur à celui des femmes, soit un taux de 67,96 % pour les hommes contre 32,04 % pour les femmes.



Graphique N°6: Sollicitations relatives à l'information et aux conseils

Le faible pourcentage de femmes qui font recours aux services du Médiateur du Faso, pourrait s'expliquer par les pesanteurs socioculturelles, l'insuffisance d'informations, l'analphabétisme et le faible niveau d'instruction des femmes.

Deuxième partie : Traitement des dossiers de réclamation

| N° | Dénomination | Saisines | Réactions |
|-------|--|----------|-----------|
| 1 | Présidence du Faso | 1 | 1 |
| 2 | Ministère des Affaires Etrangères et de la Coopération Régionale | 2 | 1 |
| 3 | Ministère de l'Aménagement du Territoire et de la Décentralisation | 8 | 7 |
| 4 | Ministère de l'Education Nationale et de l'Alphabétisation | 55 | 36 |
| 5 | Ministère de l'Economie et des Finances | 33 | 24 |
| 6 | Ministère des Enseignements Secondaire et Supérieur | 20 | 11 |
| 7 | Ministère de la Santé | 10 | 04 |
| 8 | Ministère de la Fonction Publique, du Travail et de la Sécurité Sociale | 23 | 11 |
| 9 | Ministère de la Communication | 00 | 1* |
| 10 | Ministère de la Justice | 8 | 4 |
| 11 | Ministère de l'Agriculture et de la Sécurité Alimentaire | 9 | 11* |
| 12 | Ministère de l'Habitat et de l'Urbanisme | 2 | 1 |
| 13 | Ministère de l'Administration Territoriale et de la Sécurité | 14 | 15* |
| 14 | Ministère de l'Environnement et du Développement Durable | 1 | 1 |
| 15 | Ministère du Développement de l'Economie Numérique et des Postes | 1 | 1 |
| 16 | Ministère de l'Industrie, du Commerce et de l'Artisanat | 2 | 0 |
| 17 | Ministère de l'Action sociale et de la Solidarité Nationale | 1 | 1 |
| 18 | Ministère des Droits humains et de la Promotion Civique | 1 | 1 |
| 19 | Ministère de la Jeunesse, de la Formation professionnelle et de l'Emploi | 1 | 1 |
| 20 | Ministère de l'Eau, de l'Aménagement Hydraulique et de l'Assainissement | 1 | 1 |
| Total | | 193 | 133 |

(*) : L'Administration a réagi à des saisines antérieures à 2013

Tableau N°13: Ministères et institutions ayant réagi aux correspondances

8. LES REACTIONS DE L'ADMINISTRATION AUX CORRESPONDANCES DU MEDIATEUR DU FASO

Il faut entendre par *réactions*, les réponses aux correspondances du Médiateur du Faso de ses partenaires habituels que sont l'Administration et les réclamants. Ces réponses ne sont communiquées souvent à l'institution qu'après plusieurs lettres de rappel, surtout quand il s'agit de l'Administration.

L'analyse du tableau montre que le taux de réaction de l'Administration aux recommandations du Médiateur du Faso est de 69%.

| N° | Dénomination | saisines | réactions |
|-------|---|----------|-----------|
| 1 | Caisse nationale de Sécurité sociale | 13 | 10 |
| 2 | Université de Koudougou | 3 | 2 |
| 3 | Office National de l'Eau et de l'Assainissement | 1 | 1 |
| 4 | Office National du Tourisme Burkinabè | 2 | 0 |
| 5 | Société des Fibres et Textiles du Burkina | 4 | 0 |
| 6 | Maison de l'Enfance André Dupont de Orodora | 2 | 2 |
| 7 | Agence Nationale pour l'Emploi | 1 | 0 |
| 8 | Caisse Autonome de Retraite des Fonctionnaires | 1 | 0 |
| 9 | Société Nationales des Postes | 2 | 0 |
| 10 | Maîtrise d'Ouvrage de Bagré | 1 | 1 |
| 11 | Projet Zaca | 1 | 0 |
| Total | | 31 | 16 |

Tableau n° 14 : Réactions des établissements publics et organismes à capitaux publics aux correspondances du Médiateur du Faso

On constate une relative amélioration par rapport à 2012 où ce taux était de 49%. Celle-ci traduit un bon esprit des administrations qui perçoivent de plus en plus, l'intérêt des conseils du Médiateur du Faso dans le sens du renforcement de la bonne gouvernance administrative.

8.2. Les établissements publics et organismes à capitaux publics

Le taux de réaction des établissements publics et organismes à capitaux publics aux recommandations du Médiateur du Faso est de 52%. Ce taux est établi par rapport à l'ensemble des saisines faites par le Médiateur du Faso. Cependant, si on considère l'ensemble des établissements publics et organismes à capitaux publics, il est relativement faible quand on sait qu'il y a plusieurs organismes qui n'ont réagi à aucune correspondance de l'Institution.

Deuxième partie : Traitement des dossiers de réclamation

8.3. Les collectivités territoriales

| N° | Dénomination | saisines | réactions |
|-------|----------------------------|----------|-----------|
| 01 | Commune de Ouagadougou | 7 | 1 |
| 02 | Commune de Bobo-Dioulasso | 25 | 6 |
| 03 | Commune de Fada | 2 | 1 |
| 04 | Commune de Silly | 8 | 8 |
| 05 | Commune de Pô | 4 | 3 |
| 06 | Commune de Kampti | 3 | 0 |
| 07 | Commune de Nouna | 1 | 1 |
| 08 | Commune de Doumbala | 1 | 1 |
| 09 | Commune de Tougan | 3 | 3 |
| 10 | Commune de Kassoum | 2 | 1 |
| 11 | Commune des Balé | 1 | 1 |
| 12 | Commune de Gourcy | 2 | 2 |
| 13 | Commune de Ouahigouya | 5 | 0 |
| 14 | Commune de Kassouka | 5 | 5 |
| 15 | Commune de Sapouy | 2 | 0 |
| 16 | Commune de Yako | 2 | 0 |
| 17 | Commune de Pilimpikou | 1 | 0 |
| 18 | Commune de Solenzo | 1 | 1 |
| 19 | Commune de Dédougou | 1 | 1 |
| 20 | Commune de Bittou | 2 | 1 |
| 21 | Commune de Koupélogo | 2 | 1 |
| 22 | Commune de Saponé | 2 | 0 |
| 23 | Commune de Gaoua | 10 | 3 |
| 24 | Commune de Koper | 3 | 2 |
| 25 | Commune de Djibasso | 2 | 2 |
| 26 | Commune de Tenkodogo | 7 | 2 |
| 27 | Commune de Bourasso | 1 | 1 |
| 28 | Commune de Garango | 5 | 1 |
| 29 | Commune de Bakata | 1 | 0 |
| 30 | Commune de Kokologo | 1 | 0 |
| 31 | Commune de Gombousgou | 1 | 0 |
| 32 | Commune de Bagré | 1 | 0 |
| 33 | Commune de Tangin-Dassouri | 1 | 1 |
| Total | | 115 | 49 |

Tableau n° 15 : Réactions des collectivités territoriales aux correspondances du Médiateur du Faso

Le taux de réaction des communes aux recommandations du Médiateur du Faso est très faible (42,61%). Cette situation s'expliquerait par l'indifférence de certains maires de communes, face aux interpellations du Médiateur du Faso, une attitude qui pourrait être liée à la méconnaissance des missions et de l'utilité sociale de l'Institution.

8.4. Les organismes investis d'une mission de service public

| N° | Dénomination | Nbre de saisines | Nbre de réactions |
|-------|---|------------------|-------------------|
| 1 | Barreau des Avocats | 1 | 0 |
| 2 | Union Fraternelle des Croyants | 2 | 2 |
| 3 | Associations d'Appui au Développement Durable des Communautés | 1 | 1 |
| 4 | Lycée Atta Oudié de Pô | 2 | 2 |
| Total | | 6 | 5 |

Tableau n° 16 : Réactions des organismes investis d'une mission de service public

Les organismes investis d'une mission de service public suivent les bonnes pratiques administratives telles que le révèle le tableau n° 16. Leur taux de réaction aux saisines du Médiateur du Faso est de 83,33%.

8.5. L'état récapitulatif des réactions

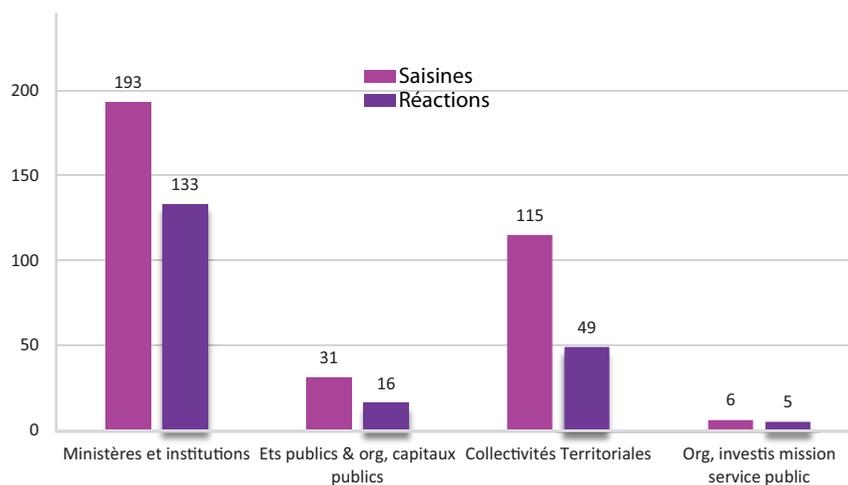
| N° | Dénomination | Nbre de saisines | Nbre de réactions |
|-------|---|------------------|-------------------|
| 1 | Ministères et institutions | 193 | 133 |
| 2 | Établissements publics et organismes à capitaux publics | 31 | 16 |
| 3 | Collectivités territoriales | 115 | 49 |
| 4 | Organismes investis d'une mission de service public | 6 | 5 |
| Total | | 345 | 203 |

Tableau n° 17 : Etat récapitulatif des réactions aux saisines du Médiateur du Faso

L'Institution adresse ses encouragements à toutes les structures qui ont réagi à ses saisines et regrette cependant que certaines administrations ne donnent pas suite à ses sollicitations. Il s'agit notamment de la :

- Commune de Ouahigouya (0 réaction sur 5 saisines),
- Commune de Ouagadougou (1 réaction sur 7 saisines),
- Commune de Garango (1 réaction sur 5 saisines),
- Commune de Gaoua (3 réactions sur 10 saisines),
- Commune de Bobo-Dioulasso (6 réactions sur 25 saisines),
- SOFITEX (0 réaction sur 4 saisines).

Deuxième partie : Traitement des dossiers de réclamation



Graphique 7: Illustration des réactions des structures aux saisines du Médiateur du Faso

9. QUELQUES TEMOIGNAGES DE SATISFACTION

Comme cela a été relevé dans la rubrique précédente, certains réclamants réagissent à travers des correspondances, pour porter à la connaissance du Médiateur du Faso la suite qui a été réservée à leurs requêtes. Les réactions suivantes en sont des exemples.

En cas de médiation réussie, certains citoyens satisfaits écrivent au Médiateur du Faso.
Voici, quelques extraits de témoignages de satisfaction :

Ouagadougou, le 08 janvier 2013

Madame le Médiateur du Faso,
J'accuse réception de votre lettre n° en date du 23 novembre 2012 relative à la demande de paiement de facture du COCAN Junior 2003.

Je voudrais, par la présente, vous exprimer mes sincères remerciements et vous témoigner toute ma gratitude pour votre intervention auprès du Ministère des Sports et des Loisirs et de l'Agent judiciaire du Trésor pour la résolution du contentieux.

Aussi, je reste à l'écoute des recommandations de l'Autorité Supérieure du Contrôle de l'Etat qui pourront prendre en compte mes préoccupations.

Veillez recevoir, madame le Médiateur du Faso, l'expression de mes salutations respectueuses.

Dori, le 26 février 2013

Madame le Médiateur du Faso,
Par réclamation en date du 13 septembre 2011, je sollicitais votre intervention afin d'obtenir les allocations familiales de mes enfants, supprimées en septembre 2004. Cela fait maintenant huit (8) ans, quatre (4) mois, onze jours précisément le 11 janvier 2013, jour où j'ai touché à ces allocations à 11 heures 30 minutes.

N'eut été votre intervention et celle de vos services techniques, toute autre démarche serait vouée à l'échec. Sur ce, je vous réitère mes remerciements et ma confiance à l'institution et une mention particulière à l'endroit de votre collaboratrice madame... , pour le suivi du dossier.

Veillez agréer, madame le Médiateur du Faso, l'expression de mon profond respect.

Gaoua, le 20 juin 2013

Madame le Médiateur du Faso,
J'ai l'honneur d'accuser réception de votre lettre n° du 21 mai 2013 m'informant de la situation de ma réclamation en date du 24 janvier 2011.

En outre, c'est avec joie que j'ai le plaisir de vous informer de l'aboutissement heureux de ma requête. En effet, sur le traitement des vingt-six (26) mois de gardiennage qui m'était dû, j'ai reçu par le biais de la direction régionale des Droits humains et de la Promotion civique du Sud-ouest, le vendredi 24 mai 2013, une somme correspondant à quinze mois de traitement. Pour le traitement des onze (11) autres mois restant, il est prévu un règlement par tranche.

Je vous prie de trouver ici, mes sincères remerciements et la satisfaction que j'ai eue grâce à votre diligence et à la détermination avec laquelle mon dossier a été traité.

Par ailleurs, mes remerciements vont à l'endroit du Délégué régional du Poni et son personnel qui n'ont ménagé aucun effort pour le suivi de mon dossier. Puisse Dieu donner la force et les moyens nécessaires à votre noble institution et à son personnel pour l'accomplissement de ses missions.

Tout en vous souhaitant bonne réception, je vous prie de recevoir, madame le Médiateur du Faso, l'expression de ma profonde gratitude.

Koudougou, le 3 juillet 2013

Madame le Médiateur du Faso,
Suite à ma requête en date du 06 mai 2013, relative à la correction financière en A3, j'ai l'honneur de porter à votre connaissance que votre institution a pu résoudre mon problème. En effet, la correction financière de mon reclassement en A3 a été faite en fin juin 2013.

Très sensible à votre diligence dans le traitement de mon dossier et très satisfaite, je viens par la présente vous adresser mes sincères remerciements et vous témoigner ma profonde gratitude.

Veillez agréer, madame le Médiateur du Faso, l'expression de ma très haute considération.

Tenkologo, le 16 septembre 2013

Madame le Médiateur du Faso,
Par la présente, j'ai l'honneur de venir vous témoigner ma reconnaissance pour votre appui noble pour l'obtention d'incidences financières de mes avancements 2009 et 2011 et de ma bonification d'échelon au titre de ma décoration intervenue en décembre 2010.

En effet, mon dossier d'incidences financières d'avancements et de bonification d'échelon qui était en souffrance au niveau de l'administration des finances depuis environ deux (2) ans a connu un traitement financier favorable grâce à votre prompt et efficace implication.

Il me plaît de vous affirmer que j'ai été agréablement surpris de la diligence avec laquelle mon dossier a été traité favorablement en fin juillet, et cela fait dire réellement que si l'institution du Médiateur du Faso n'existait pas, il fallait alors vraiment tout mettre en œuvre pour la créer. En tout cas, je loue l'efficacité et la grande expérience de l'institution pour ce qu'elle vient de faire preuve et souhaite que ces mêmes dispositions soient pérennisées pour le grand bonheur des hommes et des femmes sans voix.

Veillez agréer, madame le Médiateur du Faso, mes sincères remerciements.

Ouagadougou le 12 novembre 2013

Madame le Médiateur du Faso,
J'ai l'honneur de porter à votre connaissance que mon recours aux fins de remboursement de ma caution de receveur des postes, déposé dans votre service le 3 mai 2010, vient de trouver un dénouement heureux.

En effet, à la faveur de votre médiation, la SONAPOST m'a remboursé ladite caution.

En conséquence, je viens par la présente vous remercier des efforts que vous avez consentis dans le traitement de mon dossier et vous exprimer ma profonde gratitude.

Vous en souhaitant bonne réception, veuillez agréer, madame le Médiateur du Faso, l'expression de mes salutations distinguées.

Ouagadougou, le 17 septembre 2013

Nous, ex-maîtres et animateurs des ES/CEBNF, actuellement intégrés dans la Fonction publique, venons par la présente, témoigner notre reconnaissance à l'égard de votre institution.

En rappel, nous avons travaillé dans le projet ES/CEBNF du ministère de l'Éducation nationale et de l'Alphabétisation (MEN(A) dans une situation aléatoire.

C'est ainsi qu'en décembre 2001, votre institution a fait l'objet de notre recours en vue d'obtenir :

1. une clarification de la situation juridique
2. une couverture sociale
3. une rémunération conséquente
4. une prise en compte de l'ancienneté des uns et des autres
5. l'achèvement de certaines infrastructures.

Ce recours a eu un écho favorable et vous vous êtes engagés à œuvrer dans la résolution de la situation. C'est ainsi que nous avons obtenu l'autorisation de postuler à l'examen professionnel du CEAP qui nous a donné droit aux tests d'intégration à la Fonction publique pour compter de la session 2005. A tout cela, nous vous adressons nos vifs et sincères remerciements quant au dénouement heureux de notre situation. Nous saisissons par ailleurs cette occasion pour nous excuser de notre silence qui marquait l'attente du dénouement intégral de la situation.

Nous vous prions d'accepter nos remerciements et vous rassurons de rester attachés à votre institution qui œuvre pour une conciliation entre l'Administration et l'administré. En définitive, nous sommes bénéficiaires et nous restons confiants quant à la crédibilité de votre institution

Ouagadougou, le 25 novembre 2013

Madame le Médiateur du Faso,
J'ai l'honneur de vous faire part de la suite qu'a connue ma requête relative à une demande de régularisation, que je vous ai adressé depuis le 13/09/2012.

Ma situation vient d'être rétablie à la fin du mois d'octobre 2013. Voilà pourquoi je viens vous informer de ma satisfaction.

Ouagadougou, le 12 octobre 2013

Madame le Médiateur du Faso,
Par la présente, nous avons l'honneur de vous rendre compte de l'aboutissement heureux de nos dossiers de demande de régularisation de situation salariale que vous avez bien voulu introduire auprès des autorités compétentes.

Aussi, saisissons-nous l'agréable occasion qui nous est offerte pour vous adresser nos bien vifs remerciements et notre très profonde reconnaissance pour les efforts soutenus dans le cadre de la recherche de solution à notre problème.

Notre représentant à Ouagadougou monsieur O.Z.D.T. qui a suivi de très près, nous a fidèlement rendu compte de bout en bout de l'évolution des dossiers en son temps ; ce qui nous a permis d'apprécier les efforts inestimables que vous avez déployés, par des correspondances soutenues à différents niveaux jusqu'aux degrés les plus ultimes du gouvernement (Premier Ministère). L'assiduité et la ténacité dont vous avez fait montre n'ont eu de cesse que jusqu'au moment où satisfaction nous a été donnée.

Nous en avons été particulièrement sensibles et la somme des sacrifices que vous avez consentis et des efforts déployés nous valent l'honneur et le plaisir de vous adresser nos biens vifs remerciements et l'expression sans cesse renouvelée de notre très déférente considération.

Nous ne saurons aussi passer sous silence sans évoquer l'humilité et sens du service public, caractérisés par l'accueil plein d'humanisme et de serviabilité de tous vos agents que nous avons abordés au cours des démarches entreprises au niveau de votre institution.

Nous avons trouvé en eux, un personnel humble, accueillant, doublé d'un sens aigu de l'honneur et de la responsabilité, ayant de prédispositions moralement réconfortantes, qualités aussi frappantes qui ne sauraient passer inaperçues.

Nous vous demandons en conséquence de bien vouloir leur traduire nos remerciements et nos encouragements ainsi que le témoignage vibrant de notre très profonde gratitude.

Maintenant, il reste que nous voudrions attirer votre bienveillante attention sur le fait que parmi les dossiers qui vous ont été soumis, un n'a pu être satisfait. Il s'agit de celui de monsieur O.R.B. agent de bureau, ex-préfet présentement à la retraite à Gourcy.

Encore une fois de plus, nous sollicitons votre indulgence et vous prions de bien vouloir nous aider dans le traitement diligent de ce dossier afin que l'intéressé qui souffre et qui espère, puisse, à l'instar de ses camarades, jouir des retombées bénéfiques que la satisfaction du dossier pourrait lui procurer.

Dans cette attente, nous vous prions de bien vouloir agréer nos sentiments de très haute et respectueuse considération.

10. LA PRESENTATION DE QUELQUES CAS SIGNIFICATIFS

10.1. Les médiations réussies

Cas n° 1 : Dossier de Monsieur O.O.

L'Etat rembourse ce qu'il a retenu de trop dans le cadre d'un ordre de recette portant sur des indemnités perçues par un agent.

Monsieur O.O., instituteur principal, a sollicité l'intervention du Médiateur du Faso le 2 juillet 2012, afin d'obtenir « l'arrêt des précomptes et le remboursement du trop précompté sur ses indemnités ».

En effet, pour devenir instituteur principal, monsieur O.O. a effectué un stage de formation d'octobre 2008 à juillet 2009 et pris service le 13 septembre 2009.

Pendant cette période, il continuait de percevoir illégalement, la somme de 58 000 F par mois représentant le total de ses indemnités de logement, de fonction, de sujétion et spéciales, soit 754 000 F correspondant à une période de 13 mois.

Le prélèvement de cette somme (754 000) F sur son salaire aurait débuté en mai 2010 et s'est poursuivi anormalement jusqu'en 2012.

Le total de ces prélèvements s'élèverait à 1.292.000 F contre 754.000 F, soit un trop précompté de 538.000 F.

Saisi de cette affaire le 30 juillet 2012, par le Médiateur du Faso, le ministre de l'Education nationale et de l'Alphabétisation a, par lettre n°01436/MENA du 7 septembre 2012, reconnu le bien-fondé de la réclamation et même souligné qu'une des indemnités aurait été doublement précomptée.

Pour rentrer dans ses droits, monsieur O.O.

a été invité à fournir des documents complémentaires.

Le 20 août 2013, le ministre a informé le Médiateur du Faso de la résolution de la requête de monsieur O.O. en ces termes « *La requête de monsieur O.O. a été satisfaite au mois d'avril 2013 au regard des informations obtenues sur le Système informatique de Gestion du Personnel de l'Etat. Ainsi, l'intéressé a constaté au mois d'avril un rappel de sept cent vingt-deux mille sept cent trente-sept (722 737) francs* ».

Cas n° 2 : Dossier de monsieur K.H.

Le Médiateur du Faso accompagne avec succès monsieur K.H. dans la régularisation de sa situation salariale par le paiement de trois (3) années d'indemnités de logement et de sujétion.

Monsieur K.H., instituteur certifié, a saisi le Médiateur du Faso le 30 avril 2012, en vue d'obtenir le paiement de ses indemnités de logement et de sujétion.

Il n'a pas bénéficié d'indemnités de logement et de sujétion liées à sa nouvelle catégorie (2^{ème} catégorie, échelle A). De 2009 à 2011, il n'aurait eu droit qu'à un rappel de 2 mois.

Interpellé sur cette affaire, par lettre n° 2012-337/MEDIA-FA/SG/D.AGI du 11 juillet 2012, le ministre de l'Education nationale et de l'Alphabétisation a porté à la connaissance du Médiateur du Faso qu'à partir du 1er janvier 2009, les indemnités de logement et de sujétion de monsieur K.H. devraient être revues à la hausse respectivement de 8500 francs à 20 000 francs et de 17 500 francs à 20 000 francs suite à son reclassement dans l'emploi des instituteurs certifiés catégorie 2, échelle A. Par conséquent, le reliquat de ses indemnités pour la période du 1er janvier 2009 au 30 septembre 2011, soit 33 mois, doit lui être restitué.

Pour en bénéficier, il a fourni certaines pièces qui ont été transmises au MENA, le 21 janvier 2013.

Le 30 mai 2013, monsieur K.H. a informé le Médiateur du Faso de la résolution de son affaire.

Cas n° 3 : Dossier de monsieur O. L.

Grâce au concours du Médiateur du Faso, monsieur O.L. a pu rentrer en possession de l'acte de reclassement auquel il avait droit depuis près d'une décennie.

Suite à son admission définitive à l'examen professionnel du Certificat d'Aptitude Pédagogique (CAP), session 2003 par décision n° 2004-033/MEBA/SG/DGEB/DEC du 30 janvier 2004, monsieur O.L. a introduit des demandes sans suite auprès de son administration de tutelle, pour obtenir son arrêté de reclassement.

En effet, consécutivement aux pertes répétées du dossier du réclamant et à la lenteur administrative excessive, il a, par réclamation en date du 4 septembre 2012, soumis sa requête à l'Institution. Ainsi, le Médiateur du Faso a adressé la correspondance n° 2012-465/MEDIA-FA/SG/D.AESC du 9 octobre 2012 au ministre de la Fonction publique, du Travail et de la Sécurité sociale, pour lui signifier qu'il s'était écoulé presque une décennie (2004-2012) pour la rédaction d'un arrêté de reclassement.

En réponse, le ministre a porté à la connaissance du Médiateur du Faso que ses services techniques avaient terminé l'instruction du dossier et que l'arrêté de reclassement n° 2012-0338/MFPTSS/SG/DGFP du 11 mai 2012 avait été pris en faveur du réclamant.

Le Médiateur du Faso a constaté que non seulement, le traitement de ce dossier a connu une lenteur excessive, mais aussi que l'acte administratif sus-visé n'avait pas été notifié à l'intéressé. L'arrêté de reclassement a donc été transmis au plaignant.

Cas n° 4 : Dossier de monsieur O. M. et deux autres

Après plusieurs années d'attente, monsieur O. M. et deux autres, ex-préfets non agents de l'Etat, obtiennent le reliquat de leurs salaires.

Monsieur O.M. et deux autres, initialement agents des collectivités territoriales nommés préfets des départements ont, par réclamation en date du 17 juillet 2008, saisi le Médiateur du Faso pour le recouvrement du reliquat de leur salaire de préfet.

Ils ont exposé que le salaire des préfets déterminé par le décret n° 98 - 527 / PRES / PM / MEF / MFPDI du 31 décembre 1998 portant fixation des salaires des hauts-commissaires des provinces et des préfets de départements, leur a été refusé au motif qu'il est impossible de leur appliquer la grille salariale des préfets, parce qu'ils n'émargent pas au budget national. Le décret ci-dessus cité, de même que le décret n° 2005 - 144 / PRES / PM / MEF / MFPRE du 15 mars 2005, stipulent que : « *les préfets dont l'indice de traitement est inférieur à celui du 15^{ème} échelon de la 1^{ère} classe de la catégorie B échelle 1, percevront un salaire de fonction égal à celui de l'indice correspondant au 15^{ème} échelon de la 1^{ère} classe de la catégorie B échelle 1* ». Ils ont donc passé toute leur carrière de préfet sans profiter des avantages financiers de la fonction du fait de leur statut d'agents des collectivités territoriales.

C'est à la fin de leur mandat que, convaincus d'une injustice les concernant, ils ont revendiqué le bénéfice de l'application du décret sus-cité.

Leur réclamation ayant été jugée légitime, le Médiateur du Faso, par correspondance du 16 septembre 2008, a saisi le ministre de l'Administration territoriale. Celui-ci a reconnu le bien-fondé de la requête, mais

tardait à résoudre le litige. Face à cette situation, le Médiateur du Faso a décidé de soumettre la question au Premier Ministre, par lettres des 19 avril 2012 et 26 juin 2013.

Dans ces correspondances, le Médiateur du Faso a relevé l'analogie de la situation de ces ex-préfets et de certains gouverneurs non agents de l'Etat, qui, pourtant perçoivent leur salaire de gouverneur sans difficulté. Il a demandé qu'à l'instar de ces derniers, un contrat de travail soit signé entre l'Etat et ces ex-préfets.

En exécution des instructions du Premier Ministre, le ministre en charge de l'Administration territoriale, a rendu compte au Médiateur du Faso du règlement de ce litige.

Cas 5 : Dossier de madame H.B.

Le Médiateur du Faso a réussi à faire admettre l'idée selon laquelle, le contrat verbal confère les mêmes droits que celui écrit si la preuve de la réalisation de la prestation peut être apportée.

Madame H. B., Directrice d'une société de nettoyage de la place, a saisi l'Institution du Médiateur du Faso par lettre datée du 15 novembre 2011, afin d'obtenir du ministère de la Justice le paiement d'une facture.

La société de madame H.B. a effectué des travaux de nettoyage dans un immeuble R+1 abritant des services du ministère de la Justice du mois de décembre 2010 au mois de septembre 2011, sis à Ouaga 2000. Pour ce faire, madame H.B. a introduit une facture d'un montant de neuf millions sept cent trente-cinq mille (9 735 000) F CFA auprès du ministère de la Justice pour règlement.

Cette facture n'a pas été réglée malgré sa lettre du 17 octobre 2011 qu'elle a adressée au ministre lui-même et dans laquelle, elle

lui demandait d'intervenir. En l'absence de réponse à cette lettre, la réclamante a saisi le Médiateur du Faso.

De l'étude du dossier, il est ressorti que la société a effectivement effectué un travail de nettoyage dans l'immeuble R+1 abritant les services du ministère de la Justice du mois de décembre 2010 au mois de septembre 2011. (Cf. attestations de service fait n° 2011-136/MJPDH/SG/DGAJJ du 21 septembre 2011 et n° 241 - 2011 / MJPDH / SG / DGAP du 20 septembre 2011). Seulement, ce travail semble avoir été exécuté sur la base d'un accord verbal, précisément, celui du Directeur général des Affaires pénitentiaires ainsi que cela ressort de son appréciation portée sur l'offre de service de la société en date du 14 décembre 2010.

Dans tous les cas, le Médiateur du Faso a estimé que le travail ayant été fait, comme l'atteste le Directeur général des Affaires juridiques et judiciaires et celui de l'exécution des peines (Cf. attestations rappelées plus haut), la réclamante devrait être rétablie dans ses droits. C'est du reste, ce qui a justifié sa lettre n° 2012-453/MEDIA-FA/SG/D.AGI du 30 septembre 2012, à l'attention du ministre de la Justice.

Comme suite, le ministre a, par lettre n° 0798/MJ/SG/DAF du 6 novembre 2012, porté à la connaissance du Médiateur du Faso, que sa préoccupation a été prise en compte et la facture de madame H.B. a été réglée par chèque n° 8881465 du 22 décembre 2012.

Cas 6 : Dossier de madame C.J.

L'argumentaire et l'insistance du Médiateur du Faso ont persuadé un maire à rétablir une réclamante dans son droit.

Par lettre datée du 10 avril 2007, madame C.J. a saisi l'Institution du Médiateur du Faso

Deuxième partie : Traitement des dossiers de réclamation

afin qu'elle intervienne auprès du maire de l'arrondissement de Sig-Noghin pour lui faire attribuer une parcelle à usage d'habitation.

Madame C.J. expose que sa belle-mère, madame K., a été attributaire, en 1987 de la parcelle 26, section MT, lot 25 du secteur 21 de la ville de Ouagadougou. Lorsqu'elle s'est rendue sur le terrain, en vue d'y investir, elle a constaté que des travaux étaient en cours sur le terrain. Après plusieurs discussions, les maçons ont fini par lui montrer le prétendu propriétaire du terrain. Convoqué à la mairie de l'arrondissement, ce dernier s'y serait présenté, avec de faux documents qui auraient été purement et simplement confisqués.

A la question de savoir comment il a obtenu la parcelle, le monsieur aurait répondu qu'il l'a acquise avec des enfants qui sont venus la lui proposer. C'est alors que sur le champ, l'agent domanial aurait promis qu'une autre parcelle sera attribuée à madame K.

Depuis ce temps (c'était en 1992), la réclamante n'avait toujours pas été attributaire de parcelle malgré ses multiples démarches. Pour étayer ses propos, elle a joint au dossier une copie de l'attestation d'attribution de parcelle non datée délivrée par le Haut-commissaire de la province du Kadiogo.

L'examen du dossier a permis à l'Institution de relever que cette réclamation pose le récurrent problème des doubles attributions de parcelles.

Dans le cas présent, la mairie a reconnu que madame K. était la vraie propriétaire, sans pouvoir déguerpir l'autre occupant. Par lettre n° 2009-396/MEDIA-FA/SG/D.AGI du 4 mai 2009 adressée au maire dudit arrondissement, le Médiateur du Faso a proposé qu'une autre parcelle soit attribuée à la réclamante.

En réponse, le maire de l'arrondissement de Sig-Noghin, par la lettre n° 2013 - 031 / CO / ASGN / SG / SUHE du 19 mars 2013, a informé l'Institution qu'une suite favorable a été réservée à la requête de madame C.J. par l'attribution d'une autre parcelle.

10.2. Les réclamations non justifiées après intervention

Cas n° 7 : Dossier de madame T. née Z. H.

Les textes légaux et règlementaires ne s'appliquent pas aux situations antérieures à leur adoption. Les réclamants ignorent parfois ce principe général.

Madame T. / Z. H., agent de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale (CNSS) à la retraite, a sollicité l'intercession du Médiateur du Faso, le 19 février 2012, en vue d'obtenir le versement de sa prime spéciale de départ à la retraite.

Partie à la retraite le 4 décembre 2007, la réclamante affirme n'avoir pas bénéficié de la prime spéciale pour service rendu, prévue à l'article 66 du statut du personnel et applicable pour compter de janvier 2007. Ses démarches menées de Dédougou à Ouagadougou seraient restées sans suite.

Le Médiateur du Faso a interrogé la Directrice générale de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale, par lettre n° 2013-122/MEDIA-FA/SG/D.AGI du 23 avril 2013, afin de recueillir sa version.

En réponse, par lettre n° 13 - 611 / DG / SG / DRH / sKif du 17 mai 2013, la Directrice de la CNSS a informé le Médiateur du Faso que l'article 66 du statut du personnel en vigueur, au moment du départ à la retraite de madame T. / Z.H. disposait que le barème de la prime spéciale sera fixé par le Conseil d'administration.

Le Conseil d'administration a adopté l'octroi d'une prime spéciale pour service rendu, par délibération n° 2008-031 du 17 décembre 2008. L'article 3 de cette délibération dispose que : « *Le Directeur général est chargé de l'exécution de la présente délibération qui prend effet pour compter de sa date de signature* », soit, à partir du 17 décembre 2008. Or, madame T. /Z.H. a été mise à la retraite avant cette date, le 4 décembre 2007, par décision n° 2008-163 du 18 janvier 2008.

Au regard de cette disposition, la réclamante ne peut pas bénéficier de la prime spéciale. Le Médiateur du Faso a porté ces informations à la connaissance de la requérante et a procédé à la clôture du dossier.

Cas n° 8 : Dossier de monsieur Y.A.

Un agent qui a bénéficié du remboursement de ses retenues pour pension ne peut plus se prévaloir des dispositions de la loi instituant la coordination entre le régime de pension, géré par la Caisse autonome de Retraite des Fonctionnaires (CARFO), et celui géré par la Caisse Nationale de Sécurité Sociale (CNSS).

Par réclamation en date du 13 novembre 2012, monsieur Y.A., ex-agent du ministère des Infrastructures, de l'Habitat et de l'Urbanisme, a sollicité l'appui du Médiateur du Faso pour obtenir l'application de la loi n° 033/98/AN du 18 mai 1998 instituant la coordination entre le régime de pension géré par la CARFO et celui géré par la CNSS.

Le réclamant a exposé au Médiateur du Faso qu'il avait été lésé dans le calcul de sa pension de vieillesse soutenant que ses retenues à la CARFO n'avaient pas été prises en compte.

Dans ce sens, le Médiateur du Faso a adressé au Directeur général de la CARFO, une demande d'information.

En réponse, le Directeur général de la CARFO a informé le Médiateur du Faso que monsieur Y.A. a été intégré à la Fonction publique le 01/01/1987, et qu'il a été admis à la retraite pour compter du 31/12/1992, soit six (6) ans avant l'Institution de la coordination, intervenue en mai 1998.

Selon lui, après son admission à la retraite, l'intéressé qui ne remplissait pas la condition de quinze (15) ans de service requis pour prétendre à une pension au niveau de la CARFO, avait bénéficié du remboursement de ses retenues pour pension.

Par ailleurs, le Directeur Général a informé l'Institution que l'article 13 du décret n° 99 - 139 / PRES / PM / METSS / MEF/MFPDI du 17 mai 1999 portant modalités d'application de la convention de coordination entre les deux régimes de pension, énonce que : « ... *à titre exceptionnel, peuvent bénéficier des avantages de la coordination, les personnes fonctionnarisées à partir du 1^{er} janvier 1987, déjà admises à la retraite et n'ayant pas encore perçu de prestation auprès des deux (2) organismes à condition d'en faire la demande dans un délai de trois (3) ans suivant la date de signature du présent décret* ».

Or, le réclamant avait déjà bénéficié d'une prestation au niveau de la CNSS pour compter du 01/01/1993. Ce faisant, il n'était plus éligible à la convention de coordination CARFO-CNSS.

Le Médiateur du Faso l'en a informé avant de procéder à la clôture de son dossier.

Cas n° 9 : Dossier de monsieur S.S.J.

S.S.J. s'étant exilé après avoir déposé une demande de mise à la retraite anticipée n'est pas fondé à réclamer par la suite une révision de sa situation administrative prenant en compte ce temps d'exil qui, en l'absence de disposition exprès contraire peut être considéré comme un abandon de poste.

Par réclamation en date du 12 janvier 2012, monsieur S.S.J., administrateur civil, a sollicité l'intervention du Médiateur du Faso pour la relance de son dossier de révision de carrière administrative.

Il a exposé qu'il avait déjà sollicité l'intervention du Médiateur du Faso auprès du ministre chargé de la Fonction publique pour une révision de sa carrière administrative.

Le Médiateur du Faso lui avait signifié qu'il ne pouvait pas lui apporter son appui parce qu'il n'était pas à son poste pendant la période querellée. Il aurait pris note et considéré qu'il n'avait probablement pas bien documenté sa requête.

Toutefois, il a expliqué que selon des renseignements pris, un autre fonctionnaire aurait obtenu sur simple demande, un avis favorable à sa requête et la révision de sa carrière par le ministère de la Fonction publique.

S.S.J. a dénoncé cette situation comme relevant d'un « système de un poids deux mesures » et a prié le Médiateur du Faso de réexaminer son dossier à la lumière de ce précédent.

Il a joint à son dossier une copie de sa nouvelle requête au ministre de la Fonction publique, du Travail et de la Sécurité sociale

et une copie de l'arrêté portant reconstitution de carrière administrative de monsieur D.K.P.C.

De l'examen du dossier du réclamant, il est ressorti que celui-ci avait effectivement saisi à deux reprises le Médiateur du Faso, en vue de faire valider sa période supposée être celle de sa retraite anticipée.

Monsieur S.S.J. avait estimé que dans la mesure où son certificat de reprise de service n'avait pas été remis en cause par aucune décision administrative, la période allant du 28 juillet 1986 au 20 mars 2001, soit une période de 14 ans 7 mois et 20 jours devrait être prise en compte dans sa carrière de fonctionnaire, ce qui donnerait lieu à une reconstitution de carrière.

Faute de ne pouvoir fournir la preuve suffisante de sa présence au service pendant ladite période, le Médiateur du Faso, avait clos son dossier pour insuffisance de preuve.

Le réclamant ayant saisi à nouveau le Médiateur du Faso en invoquant un précédent et le silence de l'Administration suite à sa deuxième réclamation, l'Institution a dû interpellé le ministre de la Fonction publique, du Travail et de la Sécurité sociale.

Suite au silence de ce dernier et à des échanges entre la chargée de dossier avec le réclamant, celui-ci ayant avoué qu'avant de s'exiler en 1986, il avait pris soin de demander sa retraite anticipée qui lui a été accordée en 2001 pour en jouir pour compter de 2004, le Médiateur du Faso lui a fait savoir que son cas était différent de celui de monsieur D.K.P.C et qu'il ne pouvait plus de ce fait, bénéficier de la reconstitution de carrière pour la même période.

Le réclamant ayant reconnu sa responsabilité, son dossier a été clos.

10.3. Les médiations non réussies

Cas n° 10 : Dossier de monsieur B.E.

Il arrive que des dysfonctionnements très complexes soient relevés dans la gestion des résultats des concours de la Fonction publique. C'est particulièrement le cas des listes d'attente où l'on a observé parfois une certaine iniquité. En témoigne, l'exemple du dossier de monsieur B.E., ci-dessous.

Monsieur B.E., deuxième sur la liste d'attente des élèves préposés des douanes session 2011, a sollicité l'appui du Médiateur du Faso, le 14 décembre 2011, auprès du Ministère de la Fonction Publique du Travail et de la Sécurité Sociale (MFPTSS), afin d'obtenir son intégration à l'Ecole Nationale des Douanes en remplacement du 1er candidat, de la liste d'attente, défaillant.

Suite à la proclamation des résultats, les candidats déclarés admis ont été convoqués à l'Ecole nationale des Douanes le lundi 17 octobre 2011.

Le 2 novembre 2011? soit, 16 jours après, un élève préposé des douanes est décédé, entraînant le déclenchement de la procédure d'appel de la liste d'attente conformément à l'article 15 du décret n° 2008-502 / PRES / PM / MFPRE / MEF / MJ / MATD du 11 août 2008 portant modalités d'organisation des examens professionnels et des concours. Selon l'article ci-dessus cité, la validité de la liste d'attente est d'un (01) mois à compter de la date de convocation des admis ou de rentrée dans l'école de formation professionnelle. Par conséquent, dans le cas d'espèce, la validité de la liste d'attente expirait le 17 novembre 2011.

Or, le 1er candidat sur la liste d'attente a été appelé le 18 novembre 2011, soit un jour après le délai légal, par communiqué n° 2011-932/MFPTSS/SG/AGRE/DOC du 18 novembre 2011. Le candidat appelé ayant désisté le 23 novembre 2011, monsieur B.E. espérait légitimement le remplacer à l'Ecole nationale des Douanes. A sa grande surprise, il a été informé que le délai de validité de la liste d'attente était dépassé.

Au regard de cette réponse, l'intéressé a voulu savoir sur la base de quelle disposition légale, l'Administration avait fait appel au 1er candidat de la liste d'attente, en violation de l'article 15 du décret sus-cité, pour ensuite lui opposer les dispositions du même article.

S'estimant légitimement lésé, monsieur B.E. a sollicité l'intervention du Médiateur du Faso, afin que la Fonction publique le rétablisse dans ses droits.

Après étude de la requête et en vue de lui donner une suite appropriée, le Médiateur du Faso a saisi le ministre de la Fonction publique le 25 janvier 2012, pour qu'il lui donne sa version sur cette affaire.

Face au silence de l'Administration, le Médiateur du Faso a procédé à des enquêtes qui lui ont permis de constater la suppression de l'emploi des préposés de Douane et par conséquent, l'arrêt du recrutement et, de la formation pour ledit emploi. Devant ce constat, il a mis un terme à l'instruction du dossier.

Cas n° 11 : Dossiers de monsieur S.M. et madame S.N.C.

Il arrive que l'Administration décide de régulariser la situation de certaines personnes en procédant à leur recrutement sur mesures nouvelles. Pourtant, monsieur S.M. et madame S.N.C. n'ont pu obtenir la régularisation de leur situation.

Par réclamations datées du 26 mars et du 2 avril 2012, monsieur S.M. et madame S.N.C., ont sollicité l'appui du Médiateur du Faso pour obtenir du Ministère des Enseignements Secondaire et Supérieur, leur engagement à la Fonction publique sur le fondement de la circulaire n° 2009-100/MESSRS/SG/DRH du 1er juin 2009.

Les réclamants exposent que la circulaire sur laquelle ils ont fondé leurs réclamations respectives avait instruit les directeurs régionaux, d'inviter les agents payés sur les budgets propres des établissements d'enseignement secondaire à faire parvenir leurs dossiers de demande d'engagement, dans les meilleurs délais, sous couvert de la voie hiérarchique, en vue d'un recrutement sur mesures nouvelles 2009.

Dans ce cadre, les dossiers de six (06) agents, dont les requérants, avaient été transmis à leur Directeur Régional par bordereau d'envoi n° 2009 - 139 / MESSRS / SG / RHBS / DR - HBS / LNB du 24 juillet 2009.

Au bout d'un délai de trois (3) années d'attente et suite aux investigations des intéressés, la direction régionale les a informés que leurs dossiers n'avaient pas pu être transmis au niveau central parce que, égarés. Estimant que les agents avaient transmis leurs dossiers depuis 2009 et qu'ils avaient respecté les procédures qui leur imposaient d'acheminer leurs dossiers sous couvert de

la voie hiérarchique, le Médiateur du Faso a recommandé au ministre des enseignements secondaire et supérieur, par correspondances n° 2012 - 321 / MEDIA - FA / SG / D.AESC du 10 juillet 2012 et n° 2012-473/MEDIA-FA/SG/D.AESC du 9 octobre 2012, d'examiner favorablement la requête des requérants, dans la mesure de ses possibilités.

Malheureusement, le ministre des enseignements secondaire et supérieur n'a pu répondre à cette sollicitation en portant à la connaissance du Médiateur du Faso qu'à l'époque, en 2009, ce recrutement aurait pu se faire sur mesures nouvelles sur la base d'un budget conçu en fonction du nombre de dossiers réceptionnés.

Dans sa correspondance n° 2013 - 001132 / MESS / SG / DRH du 10 mai 2013, le responsable dudit département expliquait que : *« L'opération ayant été effectuée, le budget qui y avait été alloué est entièrement épuisé. Par conséquent, aucun dossier ne peut être réceptionné et examiné à ce titre et à ce jour. Au regard de ce qui précède, je suis au regret de ne pouvoir donner une suite favorable à la requête des intéressés dans l'immediat. Toutefois, j'ai donné instruction à la direction des ressources humaines de mon département de tenir compte des dossiers des intéressés, si un quota d'engagement sur titre venait à être accordé à mon département par le ministère en charge de la Fonction publique ».*

Devant l'impossibilité du ministère à trouver une solution immédiate au problème des requérants, le Médiateur du Faso a informé les intéressés de la situation avant de procéder à la clôture du dossier.

Cas 12 : Dossier de madame Z.N. et 4 autres

L'ordre des Avocats est une association professionnelle investie d'une mission de service public. Comme tel, il est régulièrement saisi par le Médiateur du Faso au sujet de certains dossiers concernant l'un de ses membres.

Par lettre en date du 28 février 2008, madame Z.N. et 4 autres, ont saisi l'Institution du Médiateur du Faso afin d'avoir des informations auprès du Bâtonnier de l'Ordre des Avocats sur la suite réservée à leur requête de paiement d'arriérés de salaires par leur Conseil.

Ils ont exposé qu'après les difficultés de fonctionnement qui ont conduit à la fermeture de la société FLEX-FASO, un dossier de réclamation d'arriérés de salaires a été introduit auprès du cabinet de maître Z. & B. courant 1999/2000 par l'intermédiaire de leur délégué, monsieur T.O.

Cette réclamation n'aurait pas eu de suite malgré les multiples démarches qu'ils auraient entreprises (lettres de relance, demandes d'audiences, appels téléphoniques, etc.).

Les réclamants affirment avoir perdu confiance en leur Conseil, surtout, lorsqu'une partie du personnel de la société a été payée.

Après étude du dossier, il est apparu que la réclamation n'apportait vraiment pas d'éléments pertinents pouvant permettre de l'exa-

miner dans le fond. Le barreau étant une structure investie d'une mission de service public, le Médiateur a, par lettre n° 2008-197/MEDIA-FA/ SG/D.AGI du 4 avril 2008, saisi le bâtonnier de l'ordre des Avocats pour lui demander de lui fournir toutes informations utiles sur cette affaire, afin qu'une suite appropriée puisse être donnée aux réclamants.

A la suite d'une lettre de rappel, le Bâtonnier de l'Ordre des Avocats a réagi en expliquant que conformément à la procédure prévue aux articles 69 et suivants de la loi n° 016-2000 portant réglementation de la profession d'avocat, il a adressé depuis le 26 février 2008 une demande d'explication au Cabinet d'avocats Z. & B.. Ce cabinet n'a pas répondu et le Bâtonnier a suggéré que la saisine du Médiateur du Faso soit orientée à ce niveau. Or, se référant au statut juridique du cabinet d'avocats Z. & B. qui se trouve être une personne morale de droit privé, le Médiateur du Faso n'est pas habilité selon la loi, à opérer cette saisine.

Toutefois, l'Institution a, par lettre n° 2009-494/MEDIA-FA/SG/D.AGI du 19 juin 2009, demandé au Bâtonnier de bien vouloir user de toutes ses prérogatives légales afin d'amener le cabinet Z. & B. à répondre à ses préoccupations. Malgré la lettre de rappel du 8 juin 2010, aucune autre suite n'a été enregistrée au niveau de l'Institution.

10.4. Les réclamations non justifiées sans intervention

Cas n° 13 : Dossier de monsieur C. R.

La responsabilité de l'Administration n'a pu être engagée, faute de preuve formelle.

Monsieur C.R., a sollicité l'appui du Médiateur du Faso, par lettre datée du 24 octobre 2012, afin d'obtenir la résolution du contentieux qui l'oppose à l'ex-mairie de Bogodogo. L'ex-mairie de Bogodogo aurait procédé au lotissement d'une partie de Ouidtenga pour reloger les habitants des secteurs 28, 29 et 30 de la ville de Ouagadougou. Cette partie lotie serait la propriété coutumière de la famille de monsieur C.R. et leur servait de champs de culture.

A l'époque, monsieur C.R. aurait demandé au maire d'attribuer dix (10) parcelles à sa famille (pour ses frères et lui), vu qu'elle ne pouvait plus cultiver sur l'espace loti.

C'est ainsi que le maire aurait demandé à un technicien de faire dégager un périmètre de quatre parcelles pour la famille.

Lesdites parcelles devraient être attribuées à l'issue d'une concertation en famille. La période de concertation aurait coïncidé avec le départ du maire.

Lorsque la famille s'est présentée avec les noms des bénéficiaires pressentis, les parcelles n'étaient plus disponibles aux dires de l'intéressé.

Toutes les démarches entreprises par monsieur C.R. seraient restées sans suite.

Afin de pouvoir saisir les nouvelles autorités de l'arrondissement n° 11 de cette affaire, le Médiateur du Faso a, par lettre n° 2013-095/MEDIA-FA/SG/D.AGI du 27 mars 2013, invité monsieur C.R. à lui fournir un procès-verbal d'attribution des quatre parcelles à sa famille ou bien une déclaration sur l'honneur de monsieur le maire leur promettant l'attribution de parcelles à Balkouy, comme il le prétend.

En réponse, par lettre du 8 avril 2013, monsieur C.R. a porté à la connaissance du Médiateur du Faso qu'il n'était pas capable de lui fournir les documents réclamés.

En l'absence de ces documents, le Médiateur du Faso lui a signifié qu'il ne pouvait l'accompagner dans la résolution de ce dossier.

Cas n° 14 : Dossier de monsieur P.P.W.

Pour être reconnu fondé dans ses démarches, tout réclamant doit commencer par respecter lui-même les textes en vigueur.

Par lettre en date du 30 mars 2012, monsieur P.P.W. résidant à Ouagadougou, a saisi le Médiateur du Faso afin que celui-ci intervienne auprès des autorités communales de l'ex-arrondissement de Nongremassom pour empêcher la démolition de ses investissements à caractère culturel, social, sanitaire et éducatif.

Monsieur P.P.W. a construit son édifice religieux depuis 1963 et réalisé une école à 6 classes en 1993 sur un terrain de l'ex arrondissement de Nongremassom, sis hors lotissement.

A l'annonce du lotissement, il a approché le maire de cet arrondissement qui lui aurait donné l'assurance que ses investissements à caractère religieux, social et sanitaire seraient préservés et que les plans de lotissement en tiendraient compte.

Cependant, les autorités communales auraient fait fi de cette promesse et auraient décidé le 17 mars 2012, de démolir les installations de l'intéressé.

Après étude du dossier, il est ressorti que le réclamant ne dispose pas d'arguments permettant d'apprécier sa réclamation en sa faveur. En effet, en 1993, lorsqu'il avait introduit sa demande de terrain auprès des autorités domaniales, le receveur des domaines de Ouagadougou lui avait, par lettre n° 93-309/MEF/SG/DDET/SPO/KD du 20 octobre 1993 répondu qu'il marquait son accord sous réserve que le terrain demandé soit exclusivement destiné à la construction d'une école primaire avec des logements. L'intéressé s'était engagé à se conformer aux exigences du receveur.

Par la suite, non seulement il ne s'est pas conformé à cette prescription (puisqu'il y a édifié, un édifice religieux, une pharmacie etc.) mais encore, il n'a pas introduit un dossier auprès de l'administration aux fins d'obtention d'un titre d'occupation.

Ainsi, le réclamant a mené des activités non autorisées et sans document administratif concernant la parcelle, ce qui s'apparente à une occupation illégale. En pareil cas, l'autorité communale n'est pas tenue de prendre en compte ses investissements à l'occasion d'un lotissement, le réclamant s'étant expressément mis en marge des textes. L'Institution lui a communiqué une réponse dans ce sens et a procédé à la clôture de son dossier.

10.5. Absence de démarches préalables

Cas 15 : Dossier de monsieur D.Y.

Aux termes de l'article 31 de la loi n° 017-2013/AN du 16 mai 2013 portant attributions, organisation et fonctionnement du Médiateur du Faso, la réclamation est précédée de démarches ayant mis l'Administration concernée en mesure de répondre aux demandes du réclamant. Cette disposition n'est pas toujours respectée par les réclamants.

Monsieur D.Y. a été recruté dans l'Administration publique dès 1972. Entre 1977 et 1995, il a été mis en position de détachement, période au terme de laquelle il a été rappelé au Burkina Faso pour faire valoir ses droits à la retraite.

Prenant attache avec son organisme de cotisation sociale, il a été porté à sa connaissance qu'il lui était redevable de la somme de cinq millions (5.000.000) de F CFA au titre de ses cotisations sociales, parce que son organisme de détachement n'avait pas, semble-t-il honoré ses engagements.

Deuxième partie : Traitement des dossiers de réclamation

Estimant qu'il avait été mis fin à son détachement « *en violation des textes* », monsieur D.Y. a sollicité le concours du Médiateur du Faso par correspondance en date du 17 mai 2012. Après avoir pris connaissance de l'objet de sa demande, les services techniques du Médiateur du Faso ont eu une séance de travail avec la principale administration mise en cause, la CARFO.

De cette réunion, il est ressorti qu'outre le fait que le réclamant n'était pas à jour de ses cotisations, il n'avait pas encore introduit une demande de jouissance de son droit à pension. Le Directeur général de la CARFO a porté à la connaissance de l'Institution que précédemment saisi de cette question, il avait relevé cette insuffisance par correspondance n° 11-01266/CARFO/DG du 23 novembre 2011 adressée au ministre en charge de la Fonction publique.

A son tour, le Médiateur du Faso a recommandé au réclamant d'effectuer des démarches préalables auprès de la CARFO en déposant un dossier de demande de pension qui pourrait connaître une suite négociée.

10.6. Abandon / désistement

Cas n° 16 : Dossier de monsieur K.S.

Il arrive que le réclamant renonce à poursuivre ses droits, en raison de l'impossibilité pour lui de réunir les documents de preuve devant soutenir sa demande initiale.

Par lettre en date du 13 mai 2011, monsieur K.S., infirmier diplômé d'Etat, a sollicité l'intervention du Médiateur du Faso auprès de l'Administration pour le paiement de ses indemnités de risque. En poste dans un Cen-

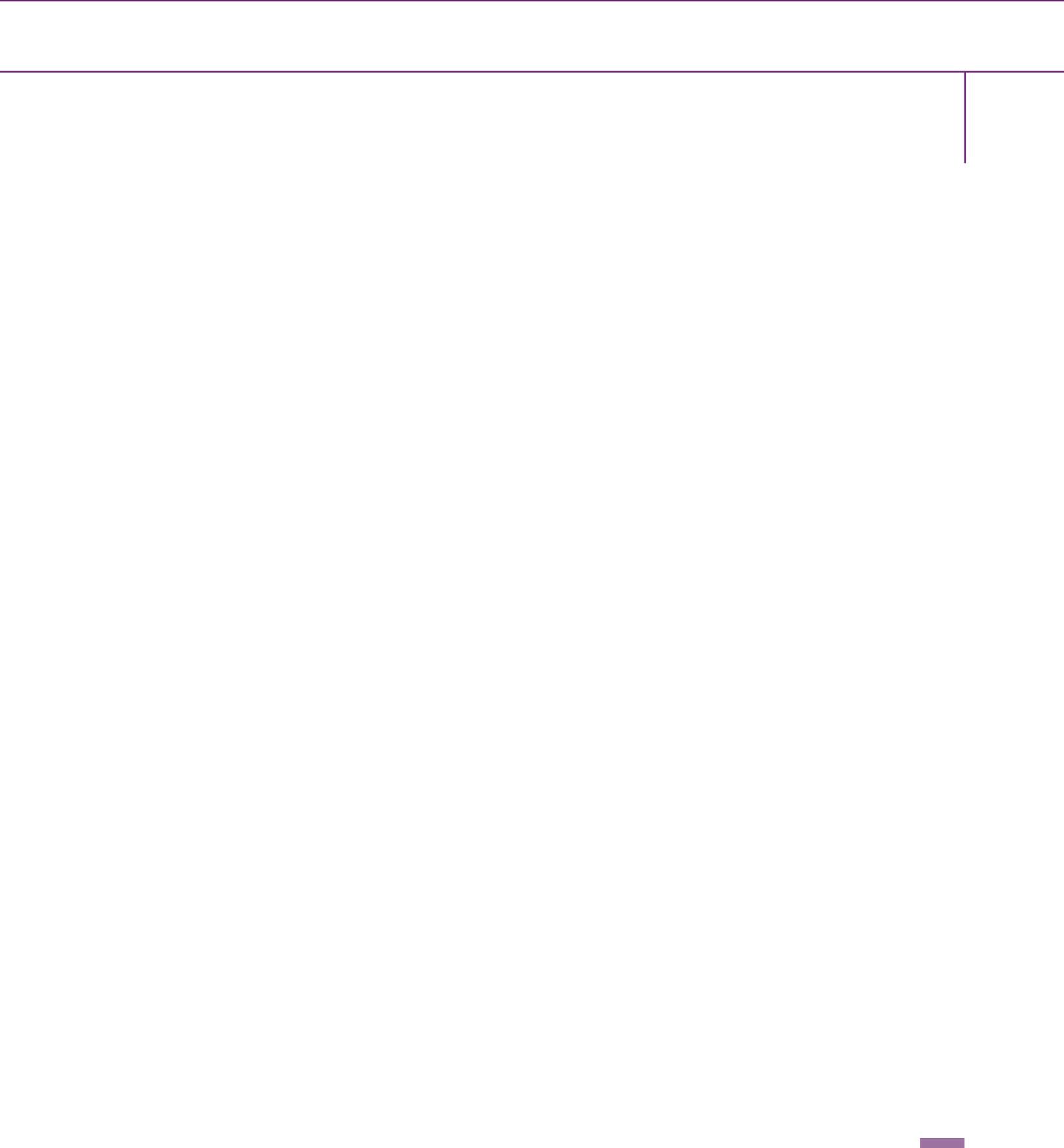
tre de Santé et de Promotion Sociale (CSPS) de la province de la Komandjari, monsieur K.S. a exposé qu'il devait en tant qu'infirmier d'Etat, bénéficiaire depuis janvier 2005, de l'indemnité de risque, à l'instar des autres agents de Santé.

A l'appui de sa demande, il a expliqué qu'il a déposé une demande de correction de ses indemnités de risque au niveau du service administratif et financier du district sanitaire de Gayéri, restée sans suite favorable au motif que son certificat administratif n'était plus valide.

De 2007 à 2011, il a introduit à la direction des ressources humaines du Ministère de la Santé avec les pièces justificatives nécessaires, quatre demandes dont l'une infructueuse, deux rejetées pour invalidité du certificat administratif et la 4^{ème} demande sans motif apparent.

Sa réclamation ayant été jugée légitime, le Médiateur du Faso a saisi en juin 2011, le ministre de la Santé qui, pour les besoins d'instruction du dossier et pour éviter au réclamant d'être frappé par la déchéance quadriennale, lui a demandé de faire parvenir à ses services, un nouveau dossier en prenant soin de joindre une photocopie du bordereau de transmission du premier dossier reçu par le district sanitaire de Gayéri.

Dans l'impossibilité de fournir ledit document pour permettre d'achever la procédure de traitement de son dossier, le réclamant, par lettre en date du 22 mai 2013, a préféré abandonner la poursuite de son droit.





PARTIE

03

RELATIONS EXTERIEURES DE L'INSTITUTION

TROISIEME PARTIE : RELATIONS EXTERIEURES DE L'INSTITUTION

1. LES AUDIENCES ET VISITES DE MADAME LE MEDIATEUR DU FASO

Madame le Médiateur du Faso a accordé des audiences et rendu des visites au cours de l'année 2013.

1.1. Les audiences accordées

- ◆ Son Excellence monsieur Tshutomu SUGUIRA, ambassadeur du Japon, le mardi 22 janvier 2013 ;
- ◆ Monsieur Poussy SAWADOGO, Secrétaire général du Gouvernement et du Conseil des Ministres, le mardi 22 janvier 2013 ;
- ◆ Monsieur Simon COMPAORE, ancien Maire de Ouagadougou, le lundi 14 mars 2013 ;
- ◆ Monsieur Marin Casimir ILBOUDO, Maire de Ouagadougou, le mercredi 24 avril 2013 ;
- ◆ Monsieur Zéphirin DIABRE, Chef de file de l'opposition politique, accompagné d'une délégation des partis politiques de l'opposition le mardi 14 mai 2013 ;
- ◆ Son Excellence monsieur Alain HOLLEVILLE, Chef de Délégation, Ambassadeur de l'Union européenne le vendredi 17 mai 2013 ;
- ◆ Son Excellence madame Monique ILBOUDO, Ambassadeur du Burkina Faso à Copenhague au Danemark, le mercredi 7 août 2013.

1.2. Les visites rendues

- ◆ Sa Majesté le Mogho-Naba Baongho à son palais, le vendredi 18 janvier 2013 ;
- ◆ Son Excellence monsieur le Président de l'Assemblée nationale à son cabinet, le mardi 12 mars 2013 ;
- ◆ Son Excellence monsieur le Président du Faso à Kosyam, le lundi 8 avril 2013 ;
- ◆ Madame Chantal COMPAORE, épouse du Chef de l'Etat à Kosyam, le lundi 20 mai 2013 ;
- ◆ Monsieur le Président de la Commission de l'Union Economique et Monétaire Ouest-africaine (UEMOA) à son cabinet, les vendredi 1er février 2013 et mercredi 17 juillet 2013;
- ◆ Monsieur le ministre de l'Economie et des Finances à son cabinet, le mardi 6 août 2013.

2. LES AUTRES ACTIVITES DE RELATIONS PUBLIQUES

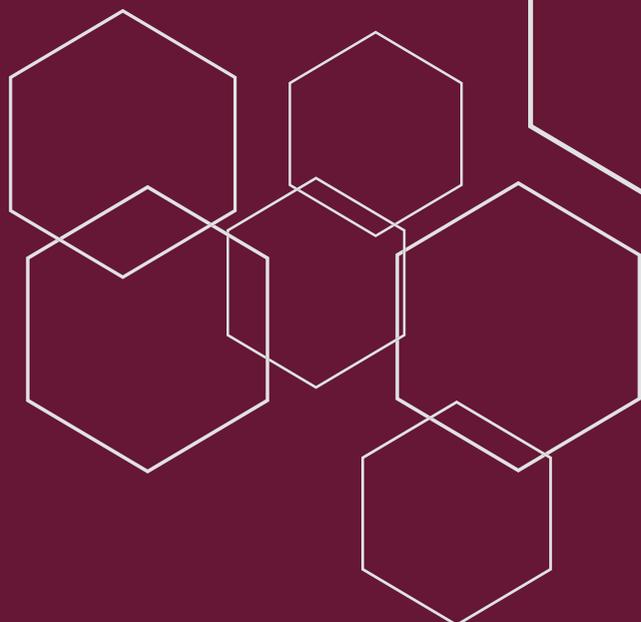
Le Médiateur du Faso a parrainé un certain nombre d'activités au cours de la période de référence. Il s'agit de :

2.1. la cérémonie de lancement des activités de l'Association pour le Civisme et la Tolérance au Burkina Faso (ACT-B)

Le Médiateur du Faso se préoccupe des questions liées à la promotion du civisme, de la tolérance, dans une société où on note une tendance à la déperdition des valeurs morales.

Sommaire

1. Les audiences et visites de madame le Médiateur du Faso
2. Les autres activités de relations publiques
3. Les échanges avec les collaborateurs de médiateurs étrangers
4. Les missions effectuées à l'étranger par le Médiateur du Faso ou ses collaborateurs
5. La vie de l'institution en images



C'est ainsi que le Médiateur du Faso, madame Alima Déborah TRAORE s'est associée à l'événement le samedi 2 mars 2013, au cours duquel, elle a salué et encouragé les actions entreprises pour la promotion d'une culture de solidarité et du sens du bien commun.

2.2. L'Amicale des femmes de la Société générale de Banques au Burkina (SGBB)

Dans le cadre de la célébration de la Journée Internationale de la Femme, madame le Médiateur du Faso a été sollicitée en tant que « *personnalité modèle* » à coparrainer le 9 mars, une activité organisée par les femmes travaillant à la Société Générale de Banque du Burkina (SGBB). En tant que devancière dans la promotion du genre au Burkina, elle a saisi cette occasion pour rappeler la lutte des femmes burkinabè, depuis des décennies, pour défendre leurs droits et lancer un appel en faveur de l'éducation et de la formation, afin d'autonomiser la femme.

2.3. L'édition 2013 de la journée de la nouvelle enseignante et du nouvel enseignant

Le Médiateur du Faso entretient de bonnes relations de travail avec les administrations publiques et les associations, qui l'invitent assez souvent à leurs activités.

Le lundi 2 décembre, madame le Médiateur du Faso a coparrainé avec l'Ambassadeur du Canada au Burkina Faso, la Journée de la nouvelle enseignante et du nouvel enseignant. Le thème de cette édition était ainsi formulé : « *un appel aux enseignants : comment contribuer à la mise en œuvre du continuum éducatif avec le transfert du préscolaire et du post primaire au ministère de l'Education nationale et de l'Alphabétisation* ».

2.4. Le don de sang

Depuis deux ans, le Médiateur du Faso organise avec l'appui du Centre National de Transfusion Sanguine (CNTS), des séances de don de sang, auxquelles participent l'ensemble du personnel et leurs familles, des organisations de la société civile ainsi que des corps habillés.

Il s'agit d'un acte humaniste qui participe à la sensibilisation des citoyens sur l'importance du don de sang.

Le mardi 7 mai 2013, les services du centre régional de transfusion sanguine ont recueilli près de soixante-dix (70) poches de sang. De même, madame le Médiateur du Faso a été sollicitée pour parrainer la célébration de la Journée Mondiale du Don de Sang dans la Région du Centre, le 14 juin 2013.

3. LES ECHANGES AVEC LES COLLABORATEURS DE MEDIATEURS ETRANGERS

Le Médiateur du Faso développe des relations de coopération avec plusieurs bureaux d'ombudsmans et de médiateurs dans le monde. Dans ce cadre, il reçoit ses homologues ou leurs collaborateurs pour des échanges d'expériences. C'est ainsi qu'il a accueilli :

♦ du 28 avril au 2 mai 2013, monsieur IRO Roko, conseiller technique du Médiateur du Niger, qui est venu s'inspirer de l'expérience de l'Institution dans le traitement des dossiers de réclamation.

♦ du 1er au 2 décembre 2013, madame Raymonde SAINT-GERMAIN Protectrice du citoyen du Québec et Présidente de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF), accompagnée de son Secrétaire général. A l'occasion, ils ont animé une session de formation à l'intention des collaborateurs du Médiateur du Faso et du personnel d'autres structures œuvrant dans le cadre du règlement des litiges.

4. LES MISSIONS EFFECTUEES A L'ETRANGER PAR LE MEDIATEUR DU FASO OU SES COLLABORATEURS

Sur les plans régional et international, le Médiateur du Faso est membre de plusieurs organisations d'ombudsmans et de médiateurs. Il entretient ce réseau de relations à travers une participation régulière à leurs rencontres:

- ◆ du 15 au 21 février 2013, le Médiateur du Faso a pris part au VIème Conseil d'administration du Centre de Recherche de l'Ombudsman africain (CROA) à Durban en Afrique du Sud. En marge de la réunion du Conseil d'administration, il a été procédé au lancement du livre historique de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs Africains (AOMA), grâce à l'appui des partenaires techniques et financiers;
- ◆ du 25 au 27 février 2013, réunion de concertation du Bureau de l'Association des Médiateurs des Pays membres de l'Union Economique et Monétaire Ouest-Africaine (AMP/UEMOA) à Niamey au Niger en vue de la préparation de l'Assemblée générale de l'association et les modalités d'intervention de celle-ci dans la résolution du conflit malien ;
- ◆ du 28 février au 1er mars 2013, mission de soutien au Médiateur de la République du Mali, cumulativement Premier Ministre de la transition et acteur dans la résolution de la crise malienne;
- ◆ du 16 au 20 mars 2013, participation à la réunion de comité exécutif de l'AOMA à Luanda en Angola. Au cours de cette réunion, madame le Médiateur du Faso a été élue Première Vice-Présidente de l'Association;
- ◆ du 9 au 17 avril 2013, participation à la réunion du Conseil d'administration de l'Institut International de l'Ombudsman (I.I.O) à Vienne en Autriche ;
- ◆ du 10 au 16 juillet 2013, participation de madame le Médiateur du Faso en sa qualité de Première Vice-Présidente de l'AOMA, à Lusaka aux obsèques de madame Grâce PHIRI, collaboratrice de l'Ombudsman de Zambie (décès survenu au cours de son voyage sur Ouagadougou pour prendre part à la 5^{ème} Réunion du Comité Exécutif de l'AOMA) ;
- ◆ du 9 au 13 septembre 2013, tenue de l'Assemblée générale de l'AMP/UEMOA à Abidjan en Côte d'Ivoire, au cours de laquelle le bureau a été renouvelé et madame le Médiateur du Faso, réélue Secrétaire générale. Cette Assemblée a été suivie de la formation des collaborateurs sous le thème : « *Le rôle des institutions de médiation dans la résolution des crises de la sous-région* »;
- ◆ du 23 au 28 septembre 2013, réunion du Conseil d'administration de l'Institut International de l'Ombudsman à New York aux USA ;
- ◆ du 19 au 23 octobre 2013, le Médiateur du Faso a participé à la cinquième conférence annuelle internationale des institutions d'Ombudsman des forces armées à Oslo en Norvège sur les thèmes suivants : « *La situation des anciens combattants ou vétérans, défis et perspectives* » et « *Le genre au sein de l'armée* ».
- ◆ du 9 au 15 novembre 2013, participation du Médiateur du Faso à une session de formation des collaborateurs du Médiateur du Faso à Lusaka en Zambie sur les thèmes suivants : « *sharpening your teeth* » et « *formation aux pratiques d'ombudsman* ».
- ◆ du 24 au 29 novembre 2013, le Médiateur du Faso a pris part à Dakar au Sénégal, au VIIIème Congrès de l'AOMF. En marge des travaux du Congrès, elle a participé le 29 novembre 2013, à une réunion extraordinaire du bureau de l'AMP-UEMOA.

5. LA VIE DE L'INSTITUTION EN IMAGES



Visite de courtoisie de SEM l'Ambassadeur des USA à madame le Médiateur du Faso



Visite de courtoisie de monsieur le Représentant de la FAO à madame le Médiateur du Faso



Visite de courtoisie de madame le Médiateur du Faso au Président de la Commission de l'UEMOA



Visite de courtoisie de la Présidente de l'AOMF, Protectrice du Citoyen du Québec, au Président de l'Assemblée Nationale du Burkina Faso

Troisième partie : Relations extérieures de l'institution



Visite de courtoisie de monsieur Zéphirin DIABRE, Chef de file de l'Opposition Burkinabè et ses collaborateurs à madame le Médiateur du Faso



Visite de courtoisie de SEM l'Ambassadeur de l'Union Européenne à madame le Médiateur du Faso



**Visite de courtoisie de monsieur Marin ILBOUDO, Maire de Ville de Ouagadougou
à madame le Médiateur du Faso**



Visite de courtoisie du Médiateur du Moogho Naba à madame le Médiateur du Faso

Troisième partie : Relations extérieures de l'institution



Visite de courtoisie de SEM l'Ambassadeur du Sénégal à madame le Médiateur du Faso



Madame Alima Déborah TRAORE, Médiateur du Faso, élevée au grade de Commandeur de l'Ordre National



Madame Alima Déborah TRAORE, Médiateur du Faso, à la rencontre de l'AOMF à Dakar au Sénégal



Photo de groupe avec les membres de l'Association pour le Civisme et la Tolérance

Troisième partie : Relations extérieures de l'institution



Photo de groupe avec des donneurs de sang au Centre National de Transfusion Sanguine



Photo de groupe avec les membres de l'Association GUIDEB





PARTIE

04

RESSOURCES, RENFORCEMENT DES CAPACITES ET PERSPECTIVES DU MEDIATEUR DU FASO

QUATRIEME PARTIE : RESSOURCES, RENFORCEMENT DES CAPACITES ET PERSPECTIVES DU MEDiateUR DU FASO

1. LES RESSOURCES MISES A LA DISPOSITION DE L'INSTITUTION EN 2013

1.1. Les moyens humains

Au 31 décembre 2013, l'effectif du Médiateur du Faso était de 80 agents, dont 51 au siège et 29 dans les 10 délégations régionales.

Cet effectif est appelé à évoluer avec la mise en œuvre du nouvel organigramme. En effet, il est prévu des recrutements tant au siège qu'au niveau des régions.

Au cours de l'année 2013, l'Institution a enregistré avec regret et consternation le décès brutal le samedi 26 janvier 2013 de monsieur SAWADOGO Emmanuel, Assistant de police mis à la disposition du Médiateur du Faso.

1.2. Les moyens financiers

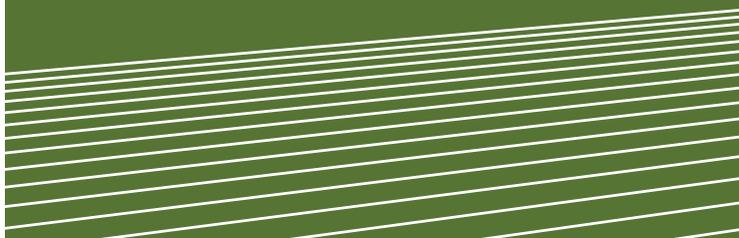
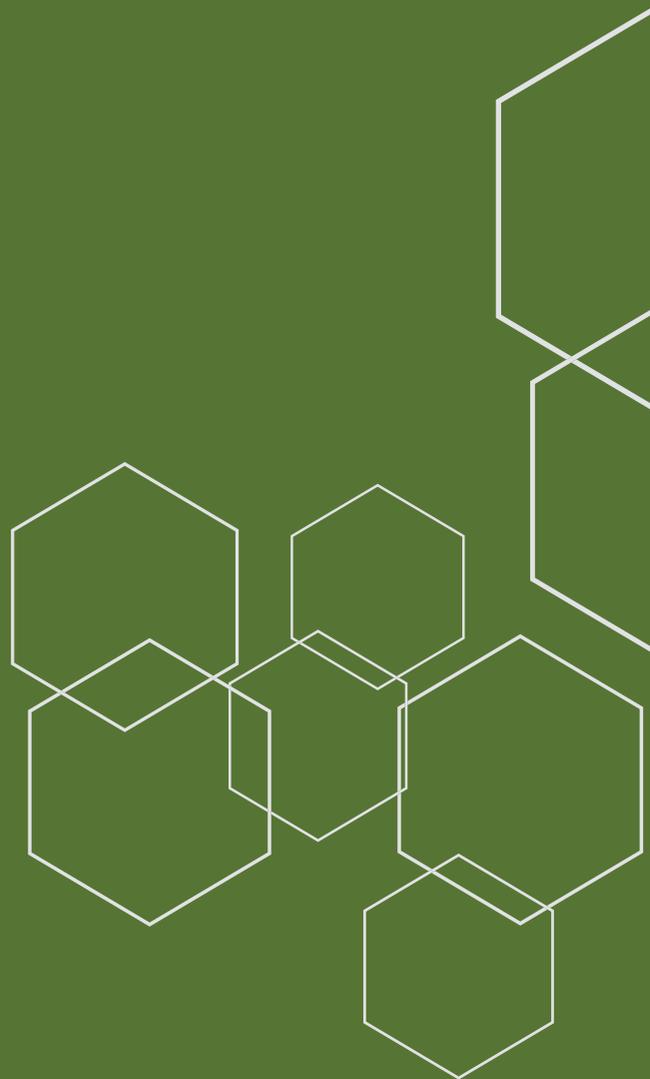
Le Médiateur du Faso bénéficie chaque année d'une allocation de crédits sur le budget de l'Etat.

Au cours des trois dernières années, ces allocations de crédits ont évolué conformément au tableau suivant :

Sommaire

1. Les ressources mises à la disposition de l'institution

2. Le renforcement des capacités de l'Institution



Quatrième partie : Ressources, renforcement de capacités et perspectives du Médiateur

| Rubriques | 2011 | 2012 | 2013 |
|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Titre III - Fonctionnement | 182 928 000 | 246 560 000 | 257 244 000 |
| Titre IV - Transferts courants | 239 621 000 | 246 720 000 | 253 957 000 |
| Titre V - Investissements | | 132 000 000 | |
| TOTAL | 422 549 000 | 625 280 000 | 511 201 000 |

Tableau n° 18 : Les crédits alloués (Montants en Francs CFA)

L'accroissement de la subvention en 2012, d'un taux de 48% par rapport à l'année 2011, est dû à la provision du titre V (Investissements) pour les travaux de réfection de l'hôtel du Médiateur du Faso.

Pour une mise en œuvre effective de son programme de développement quinquennal 2012-2016 et du plan d'actions y relatif, le Médiateur du Faso a besoin d'une subvention supérieure aux allocations budgétaires jusque-là octroyées à l'Institution, telles que retracées dans le tableau ci-dessus.

Il convient en particulier de noter que dans le cadre de ce programme, le Médiateur du Faso a créé en 2013, quatre (4) nouvelles délégations régionales : les Cascades, le Centre, le Centre-Nord et le Plateau Central. Le recrutement du personnel de ces délégations aura lieu en 2014.

2. LE RENFORCEMENT DES CAPACITES DE L'INSTITUTION

Sous cette rubrique, les différents éléments pris en compte en matière de renforcement des capacités sont les ressources humaines, l'équipement et les infrastructures.

2.1. Les ressources humaines

Il faut noter que, sur initiative de madame le Médiateur du Faso, des actions fortes ont été entreprises en vue du renforcement des capacités des chargés d'études, à travers de

multiples participations à des sessions de formation, tant au plan national qu'international.

Ainsi, du 18 au 19 février 2013, le Médiateur du Faso, madame Alima Déborah TRAORE a pris part au VIème Conseil d'administration du Centre de recherche de l'Ombudsman africain (CROA) à Durban en Afrique du Sud. Elle était accompagnée d'une collaboratrice, point focal de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs africains (AOMA). En marge du conseil d'administration, une session de formation a été organisée sur le thème : « *La gouvernance d'entreprise* ». Dans ce cadre, les points ci-après ont fait l'objet de présentations suivies d'échanges :

- la notion de gouvernance d'entreprise ;
- les rapports hiérarchiques entre les différentes structures composant une organisation.

On peut également citer les activités de formation ci-après :

- la participation de deux collaborateurs à la 11^{ème} session de formation des collaborateurs des Médiateurs, Membres de l'AOMF, organisée par le Centre de formation et d'échanges en médiation du 9 au 11 avril 2013 à Rabat (Royaume du Maroc) sur le thème : « *Processus de traitement des plaintes et moyens d'intervention des Médiateurs et Ombudsmans* ».

A cette occasion, le Secrétaire général a fait deux communications, dont une sur « **les conditions et outils de recherches et d'investigation** » et l'autre sur « **les moyens d'intervention et d'influence du Médiateur** ».

■ le 23 avril 2013, une formation sur la Stratégie de Croissance accélérée et de Développement durable (SCADD) a été dispensée au profit des collaborateurs du Médiateur du Faso, par le Secrétaire permanent et son équipe;

■ en perspective d'une éventuelle participation des institutions de médiation à l'observation des opérations électorales, le Médiateur du Faso a organisé au profit de ses collaborateurs une formation sur la gouvernance électorale, les 7 et 8 mai 2013, au siège de l'Institution et animée par le Centre pour la Gouvernance Démocratique (CGD);

Cette session de formation a permis à l'ensemble des participants de s'approprier la méthode BRIDGE et les principaux éléments pouvant servir de guide pour la conduite d'une opération d'observation électorale;

■ du 20 au 28 juillet 2013, un groupe de sept (7) collaborateurs a bénéficié d'un voyage d'études à Québec (CANADA). Ils ont, à cette occasion, pris part à une session de formation sur « **Le traitement des demandes des citoyens et les modes d'intervention et d'enquête** »;

■ Du 9 au 13 septembre 2013, quatre (4) collaborateurs ont participé à une formation sur le « **Rôle des Médiateurs dans la gestion des conflits et crises dans la sous-région** » à Abidjan (République de Côte-d'Ivoire), en marge de l'Assemblée générale de l'AMP/UEMOA;

■ du 19 au 21 novembre 2013, le Médiateur du Faso a organisé un atelier national sur le thème : « **Médiation, Justice et Règlement des conflits** ». Les éléments de précision y relatifs sont indiqués au point 6. 2 de la première partie du présent rapport;

■ du 11 au 20 novembre 2013, se sont déroulées en deux phases dans la capitale Zambienne (Lusaka), deux sessions de formation des collaborateurs des médiateurs et ombudsmans de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs Africains (AOMA);

◆ **Du 11 au 13 novembre 2013, 1^e phase :** formation avancée sur les techniques d'enquêtes : « **Aiguisez-vous les dents** » ;

◆ **Du 14 au 20 novembre 2013, 2^e phase :** « **formation aux pratiques d'ombudsmans** ».

■ du 24 au 29 novembre 2013, le Médiateur du Faso a pris part à Dakar au Sénégal, au VIII^{ème} Congrès de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF). En marge des travaux du Congrès, elle a participé le 29 novembre 2013 à une réunion du Bureau de l'AMP-UEMOA;

■ les 5 et 6 décembre 2013 s'est tenue à Ouagadougou, une formation sur la gestion axée sur les résultats et le budget-programme animée par le Secrétariat technique du Comité de pilotage du budget-programme de l'Etat, en faveur du personnel de l'Institution;

■ du 8 au 14 décembre 2013, deux (02) collaborateurs ont participé à la 12^{ème} session de formation des collaborateurs des Médiateurs de l'AOMF, à Rabat au Maroc, sur le thème « **Les droits de l'enfant et l'action des Médiateurs** ».

2.2. Les équipements

Les initiatives prises ont permis d'acquérir du mobilier de bureau et de matériel roulant.

L'Institution a ainsi bénéficié de deux véhicules, respectivement du Parc Automobile de l'Etat et de la Loterie Nationale du Burkina.

Par ailleurs, l'Institution a vu son parc informatique renforcé de quelques micro-ordinateurs offerts par l'ambassade de la République de Chine au Burkina Faso.

Dans ce cadre, l'étude pour l'adoption et l'acquisition d'un nouveau logiciel de traitement des dossiers de réclamation est en cours.

2.3. Les infrastructures

En ce qui concerne les infrastructures, des initiatives ont été entreprises en vue d'effectuer quelques travaux dans les locaux du siège.

Concernant les Délégations régionales, un recensement des besoins de fonctionnement a été réalisé.

En vue de permettre aux délégations régionales de l'Institution d'accomplir leurs missions dans des conditions plus adéquates et pour une visibilité plus grande de l'institution, il s'avère nécessaire de construire leurs sièges. A cet effet, le projet de construction des sièges des délégations, ainsi que le plan architectural ont été réalisés et évalués.

D'ores et déjà, et pour permettre aux quatre nouvelles délégations régionales d'être opérationnelles au cours de l'année 2014, des mesures sont prises pour la location de bâtiments ou la réhabilitation de locaux mis à la disposition de l'Institution.

Enfin, il faut souligner que la résidence officielle du Médiateur du Faso, sise à Ouaga 2000, a été réhabilitée en dépit des difficultés rencontrées avec l'entrepreneur et madame le Médiateur du Faso a pu emménager.



Vertical line on the right side of the page.



PARTIE

05

REFLEXIONS ET RECOMMANDATIONS DU MEDiateUR DU FASO

CINQUIEME PARTIE : REFLEXIONS ET RECOMMANDATIONS DU MEDIATEUR DU FASO

1. LA CONTRIBUTION A L'AMELIORATION DE LA GESTION DE LA POSITION DE DISPONIBILITE AU PROFIT DU FONCTIONNAIRE

1.1. Contexte et justification

Cette réflexion se présente comme un complément de la question du détachement ayant déjà fait l'objet d'une réflexion dans le rapport d'activités précédent.

Les réclamations relatives à la gestion des carrières restent une catégorie importante de l'ensemble des dossiers dont le Médiateur du Faso est régulièrement saisi. Dans cette catégorie de réclamation relatives à la gestion des carrières, les requêtes directement ou indirectement liées à la gestion non conforme de la position de disponibilité constituent une part non négligeable.

A titre illustratif, les dysfonctionnements et difficultés relevés sont relatifs :

- au non-respect du délai prescrit pour le renouvellement de la disponibilité ;
- à la non-notification à l'agent, du renouvellement de sa disponibilité ;
- à l'absence de sanction contre le fonctionnaire en situation irrégulière ;
- à l'évolution normale de la carrière de l'agent en situation de disponibilité ;
- au problème de réintégration ou de mise à la retraite du fonctionnaire ayant bénéficié d'une mise en disponibilité, etc.

C'est sur la base d'un tel constat que le Médiateur du Faso a jugé utile de rappeler, d'une part, les dispositions légales, réglementaires et administratives relatives à la position de disponibilité et, de formuler, d'autre part, quelques recommandations, aussi bien en direction de l'Administration que des agents publics.

1.2. Clarification du concept

Avant d'aborder ces différents points, il n'est pas superflu de rappeler les termes dans lesquels la loi n° 013/98/AN du 28 avril 1998 portant régime juridique applicable aux emplois et aux agents de la fonction publique définit la disponibilité. Selon l'article 119 de cette loi, « *La disponibilité est la position du fonctionnaire qui, placé hors de son administration ou service d'origine, cesse de bénéficier dans cette position des droits à l'avancement et à la retraite. Elle est accordée par arrêté ministériel à la demande de l'intéressé* ».

L'arrêté de mise en disponibilité et le certificat de cessation de service y afférents attestent que l'agent de la fonction publique est libre de tout engagement vis-à-vis de l'Administration publique.

Sommaire

1. La contribution à l'amélioration de la gestion de la position de disponibilité au profit du fonctionnaire

2. Les organismes investis d'une mission de service public

1.3. La catégorie des agents publics pouvant bénéficier d'une disponibilité

La loi n° 013/98/AN du 28 avril 1998 portant régime juridique applicable aux emplois et aux agents de la fonction publique en ses articles 57 et 91 répond à cette préoccupation. En effet, la disponibilité ne concerne que l'agent public ayant la qualité de fonctionnaire au sens de l'article 57 de la loi suscitée.

Selon cette disposition « *Est fonctionnaire au sens de la présente loi, tout agent nommé et titularisé dans l'un des emplois publics permanents ci-après :*

- *emplois de conception, de prestations intellectuelles et techniques de haut niveau, concourant à l'exécution des missions d'orientation, de formulation, de contrôle et de suivi-évaluation des politiques sectorielles de l'Etat ;*
- *emplois de conception, de prestations intellectuelles et techniques de haut niveau, d'application ou d'exécution, concourant à la mise en œuvre des missions de souveraineté dévolues à l'Etat ;*
- *emplois de conception, d'application ou d'exécution concourant à la mise en œuvre de missions jugées stratégiques par l'Etat... ».*

L'article 91 précise que : « *Tout fonctionnaire est obligatoirement placé dans une des positions suivantes :*

- *activité;*
- *détachement;*
- *disponibilité;*
- *sous les drapeaux ».*

1.4. Les différents motifs et les conditions de durée pour lesquels le fonctionnaire peut légalement solliciter une disponibilité.

La mise en disponibilité à la demande du fonctionnaire ne peut être accordée que :

■ **pour accident ou maladie grave du conjoint ou d'un enfant** : elle ne peut excéder deux (2) ans, mais est renouvelable jusqu'à concurrence d'une durée totale de six (6) ans au maximum ;

■ **pour convenances personnelles** : elle ne peut excéder deux (2) ans, mais est renouvelable jusqu'à concurrence d'une durée de quatre (4) ans au maximum ;

■ **pour exercer une activité dans une entreprise privée** : elle ne peut excéder deux (2) ans mais est renouvelable jusqu'à concurrence d'une durée totale de six (6) ans au maximum ;

■ **pour élever un enfant de moins de cinq (5) ans** : elle ne peut excéder deux (2) ans mais elle est renouvelable jusqu'à ce que l'enfant ait atteint l'âge de cinq (5) ans ;

■ **pour suivre son conjoint** : elle est d'une durée de deux ans renouvelable. Dans ce cas, la disponibilité prend fin avec l'affectation du conjoint au lieu de sa résidence d'origine ;

■ **pour exercer un mandat syndical** : elle est accordée au fonctionnaire pour la durée dudit mandat.

Il est à relever que la mise en disponibilité pour convenances personnelles ou pour exercer une activité dans une entreprise privée est subordonnée à l'accord du ministre dont relève le fonctionnaire.

Dans les autres cas, la disponibilité est de droit.

Par ailleurs, le fonctionnaire mis en disponibilité doit solliciter sa réintégration ou le renouvellement de sa position, par une demande expresse deux mois avant l'expiration de la période en cours. La réintégration sollicitée est de droit.

En l'absence d'une demande de prolongation dûment formulée et établie, tout silence d'une durée d'un mois à compter de la date d'expiration d'une disponibilité, est considéré comme une démission de la part du fonctionnaire bénéficiaire (article 130 de la loi n° 013/98/AN du 28 avril 1998).

Il faut également noter que le fonctionnaire en fin de disponibilité peut, à sa demande, bénéficier d'une mise en position de détachement ou d'une retraite anticipée (article 131 de la loi n° 013/98/AN du 28 avril 1998).

1.5. Les actes administratifs relatifs à la disponibilité

Lorsqu'un fonctionnaire est ou a été dans une position de disponibilité, différents actes réglementaires doivent être présentés en tant que de besoin pour justifier de la régularité de sa position. On peut citer les actes suivants :

- **l'arrêté de mise en disponibilité** : c'est l'acte par lequel un fonctionnaire est placé hors de son Administration ou service d'origine et cesse de bénéficier notamment de ses droits à l'avancement et à la retraite.
- **l'arrêté de renouvellement de disponibilité** : c'est l'acte par lequel est renouvelée une disponibilité.
- **l'arrêté de fin de disponibilité** : c'est l'acte par lequel est constatée la fin de disponibilité.

- **l'arrêté de fin de disponibilité et de remise en activité** : c'est l'acte par lequel sont constatées la fin de disponibilité et la remise en activité de l'agent.

1.6. Recommandations pour une gestion plus efficiente et équitable de la position de disponibilité

1.6.1. Recommandation relative à la durée maximum de la disponibilité

Il y a lieu d'harmoniser la durée maximum de la disponibilité pour convenances personnelles en la fixant à six (6) ans avec les deux cas suivants :

- **la disponibilité pour accident ou maladie grave dûment constatée du conjoint ou d'un enfant (article 121 nouveau loi n° 013/98/AN du 28 avril 1998)** : la durée y est fixée à six (6) ans au maximum) ;
- **la disponibilité pour exercer une activité dans une entreprise privée (article 123 nouveau loi n° 013/98/AN du 28 avril 1998)** : la durée y est fixée à six (6) ans au maximum) ;

En effet, on peut constater qu'il n'existe aucune différence de situation juridique et/ou matérielle entre la disponibilité pour convenances personnelles et la disponibilité pour exercer une activité dans une entreprise privée ; bon nombre de disponibilités sollicitées formellement pour convenances personnelles le sont en réalité pour exercer une activité dans une entreprise privée ou pour saisir une opportunité de formation de longue durée. Mieux, un agent qui désirerait par exemple s'investir davantage dans les activités d'une association (qui poursuit généralement un but d'intérêt public) est obligé de demander sa disponibilité pour convenances personnelles, puisque l'asso-

ciation ne constitue pas une entreprise privée ; rien ne justifie, dans cette hypothèse qu'il ne bénéficie que d'une durée maximum de quatre (4) ans, alors que celui qui bénéficie d'une disponibilité pour exercer dans une entreprise privée peut rester dans cette situation pour une durée de six (6) ans au maximum.

1.6.2. Recommandation pour une juste application des conditions légales relatives à la mise en disponibilité

On observe en effet que, pour une situation qui pourrait normalement ouvrir droit pour le fonctionnaire à un détachement, (par exemple pour occuper un poste non statutaire dans une organisation internationale) il ne lui est accordé que la mise en disponibilité.

Par ailleurs, on relève des traitements discriminatoires dans certaines situations identiques ; dans ces cas, un premier fonctionnaire peut bénéficier d'un détachement tandis qu'un autre n'aura que la disponibilité pour convenances personnelles.

Des dispositions devraient être prises au niveau de la fonction publique pour éviter de telles disparités, en s'en tenant strictement aux prescriptions légales en vigueur que l'on pourrait, le cas échéant, clarifier davantage au moyen de tout autre document administratif approprié.

Du reste, des voix s'élèvent pour que, conformément aux dispositions légales, le détachement puisse être accordé en lieu et place de la disponibilité, notamment lorsque l'agent est appelé à occuper un poste au niveau d'un organisme international dont le Burkina Faso est membre. (Cf. par exemple lettre

ouverte publiée dans le journal *Courrier confidentiel* n° 44 du 10 octobre 2013 p 9 et intitulée : « *Tracasseries administratives : Monsieur le Ministre, je....* »).

1.6.3. Recommandation pour une application effective de l'article 130 de la loi n° 013 / 98 / AN du 28 avril 1998.

L'article 130 dispose que : « *Le fonctionnaire mis en disponibilité sur sa demande doit solliciter sa réintégration ou le renouvellement de sa position, deux (2) mois avant l'expiration de la période en cours. La réintégration sollicitée dans le délai est de droit.*

En l'absence d'une demande de prolongation dûment formulée et établie, tout silence d'un (1) mois à compter de la date d'expiration d'une disponibilité est considérée comme une démission de la part du fonctionnaire bénéficiaire ».

Le constat de la démission du fonctionnaire qui se place dans une situation irrégulière en cas de disponibilité incombe à l'Administration. Force est de constater que celle-ci ne joue pas, par moment, son rôle.

Cette défaillance de l'Administration permet, voire même, encourage le fonctionnaire en situation irrégulière à demander sa réintégration, parfois cinq (5) ans ou dix (10) ans après l'expiration du temps de disponibilité accordé.

L'Administration qui est co-responsable de cette situation cherche à la résoudre par des solutions palliatives telles que la mise à la retraite du fonctionnaire, etc.

Pour éviter tout litige dans ce genre de situation, il conviendrait que chaque partie respecte les dispositions sus-citées pour ce qui la concerne.

2. LES ORGANISMES INVESTIS D'UNE MISSION DE SERVICE PUBLIC

La nécessité d'une mise en œuvre pleine et entière des dispositions législatives relatives au champ de compétence du Médiateur du Faso, conduit à rechercher, une clarification optimale concernant certaines formules consacrées telle que celles relatives aux «organismes investis d'une mission de service public».

Autrement dit, le souci qui sous-tend la présente réflexion est de traiter de la problématique de la détermination des organismes investis d'une mission de service public, en tant que catégorie de structures relevant de la compétence du Médiateur du Faso.

2.1. Les bases légales des compétences des médiateurs

La loi n° 017-2013/AN du 16 mai 2013 portant attributions, organisation et fonctionnement du Médiateur du Faso dispose à son article 11 que : « *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* ».

On retrouve une disposition similaire dans la loi organique française n° 2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits et dont l'article 4, 1er est ainsi libellé : « *Le Défenseur des droits est chargé de défen-*

dre les droits et libertés dans le cadre des relations avec les administrations de l'Etat, les collectivités territoriales, les établissements publics et les organismes investis d'une mission de service public ».

On peut citer également l'exemple du Sénégal où l'article 1 de la loi n° 91-14 du 11 février 1991 instituant un médiateur de la république dispose : « *Il est institué un Médiateur de la République, autorité indépendante qui reçoit, dans les conditions fixées par la présente loi, les réclamations concernant le fonctionnement des administrations de l'Etat, des collectivités locales, des établissements publics et de tout autre organisme investi d'une mission de service public* ».

2.2. Qu'entend t-on par organisme investi d'une mission de service public ?

De façon générale, on peut estimer que par « *tout autre organisme investi d'une mission de service public* », le législateur vise toute structure, quel que soit son statut juridique, mais à la condition qu'elle soit dotée de la personnalité morale, qui lui confère une certaine capacité juridique pour agir et une responsabilité susceptible d'être engagée, notamment devant le juge.

Sur un plan plus pratique, le juge a précisé dans quelles conditions il est possible de considérer qu'un organisme donné est investi d'une mission de service public. Pour lui en effet, « *Une personne privée qui assure une mission d'intérêt général sous le contrôle de l'Administration et qui est dotée à cette fin de prérogatives de puissance publique, est chargée de l'exécution d'un service public ; même en l'absence de telles prérogatives, une personne privée doit éga-*

lement être regardée, dans le silence de la loi, comme assurant une mission de service public lorsque, eu égard à l'intérêt général de son activité, aux conditions de sa création, de son organisation ou de son fonctionnement, aux obligations qui lui sont imposées ainsi qu'aux mesures prises pour vérifier que les objectifs qui lui sont assignés sont atteints, il apparaît que l'Administration a entendu lui confier une telle mission...».

(Conseil d'Etat (France), Arrêt du 22 février 2007 : Association du Personnel relevant des Etablissements pour Inadaptés).

Ainsi donc, selon le juge, on peut distinguer trois grandes catégories d'organismes pouvant être reconnus comme investis d'une mission de service public :

a- Il peut s'agir d'organismes dotés de prérogatives de puissance publique : droit de réglementation, privilèges domaniaux (droits d'occupation, voire même d'expropriation ou de préemption) ou autres types de privilèges se traduisant par exemple par des subventions directes ou indirectes, etc.

b- Même si l'organisme ne dispose pas de prérogatives de puissance publique, on peut prendre en considération les conditions dans lesquelles il a été créé, ainsi que son organisation, son fonctionnement et les obligations qui lui sont imposées. Par exemple, si son organisation et son fonctionnement doivent correspondre à des normes imposées par l'Administration, on peut présumer qu'il s'agit là d'indices marquant la présence d'un service public;

c- Il peut s'agir enfin d'organismes soumis au contrôle des différents corps de contrôle de l'Etat ou pour la gestion desquels l'Administration peut déclencher tout mécanisme de vérification qu'il aura jugé approprié et/ou

opportun. C'est par exemple cette dernière approche que le Maroc a retenu à l'article 1 du Dahir du 17 mars 2011 portant création du Médiateur et selon lequel les structures pour lesquelles le Médiateur est compétent sont : « *Les administrations publiques, les collectivités locales, les établissements publics, les organismes dotés de prérogatives de la puissance publique ainsi que tous autres entreprises et organismes soumis au contrôle financier de l'Etat, désignés dans le présent dahir par l'Administration* ».

En réalité, ces critères de distinction ne doivent pas servir à créer des catégories étanches ; en effet, un organisme doté de prérogatives de puissance publique ou de privilèges spécifiques est aussi soumis au contrôle de l'Administration.

2.3. Pourquoi un organisme privé peut-il assurer une mission de service public ?

A titre illustratif, on peut citer le décret n° 98-164/PRES/PM/MCIA/MEF du 20 mai 1998 portant adoption des nouvelles orientations de la politique de privatisation. Ce texte décline ainsi les objectifs et motifs de la privatisation :

1. la promotion du secteur privé et le recentrage de l'action de l'Etat ;
2. l'allègement des charges budgétaires de l'Etat ;
3. l'assainissement de la gestion des entreprises publiques et l'amélioration de leurs performances économiques et financières.

Parce qu'il recherche l'efficacité, l'Etat rationalise ses interventions et ses champs d'action directe. A la faveur de la libéralisation de l'économie, on assiste à une nouvelle répartition des rôles au niveau des différents

acteurs et au développement de formes variées de contractualisation entre l'Etat et eux. C'est dans ce cadre qu'il convient de comprendre l'adoption de certains autres référentiels au plan national tels que :

- la loi n° 10/98/AN du 21 avril 1998 portant modalités d'intervention de l'Etat et répartition de compétences entre l'Etat et les autres acteurs du développement ;
- la loi n° 020-2013/AN du 23 mai 2013 portant régime juridique du partenariat public-privé au Burkina Faso ;
- le décret n° 2008-173/PRES/PM/MEF du 16 avril 2008 portant réglementation générale des marchés publics et des délégations des services publics au Burkina Faso.

2.4. La détermination des organismes investis d'une mission de service public

2.4.1. Les établissements publics de l'Etat

L'identification de cette catégorie d'organismes ne devrait pas poser de problèmes particuliers. En effet, ils sont ainsi déterminés par la loi et le règlement. Ils sont définis par le juge comme étant des services publics dotés de la personnalité morale publique. On les appelle encore des structures chargées de la gestion décentralisée des services publics.

La loi n° 010-2013/AN du 30 avril 2013 dispose à son article 8 de ce qui suit :

« Il est créé les catégories d'établissements publics ci-après :

- les établissements publics à caractère administratif en abrégé EPA ;
- les établissements publics à caractère scientifique, culturel et technique, en abrégé EPSCT ;
- les établissements publics de sécurité, en abrégé EPS ;

- les établissements publics à caractère professionnel, en abrégé EPP ;
- les établissements publics de prévoyance sociale, en abrégé en EPPS ;
- les fonds nationaux, en abrégé FN ;
- les groupements d'intérêt public, en abrégé GIP ;
- les établissements publics à caractère économique, en abrégé EPEC ».

Il est à noter qu'au terme de l'article 25 de la même loi, le gouvernement disposait d'un délai d'une année à partir de sa date d'entrée en vigueur, pour se conformer à ces dispositions. C'est dans ce sens que le Conseil des Ministres en sa séance du mercredi 7 mai 2014, a adopté huit (8) projets de décrets portant statuts généraux des différentes catégories d'établissements publics de l'Etat. Le même conseil a adopté deux (2) autres projets de décrets portant respectivement conditions et modalités de création, de gestion et de suppression des établissements publics de l'Etat et organisation de l'assemblée générale des établissements publics de l'Etat.

2.4.2. Les sociétés à capitaux publics

Selon la loi n° 25/99/AN du 16 novembre 1999 portant réglementation générale des sociétés à capitaux publics « Sont considérées comme sociétés à capitaux publics les entreprises industrielles et/ou commerciales, créées sous forme de sociétés par actions, dans lesquelles l'Etat et/ou ses démembrements détiennent directement ou indirectement des actions.

Sont des sociétés d'Etat, les sociétés à capitaux publics dans lesquelles l'Etat et/ou ses démembrements détiennent la totalité du capital social.

Sont des sociétés d'économie mixte, les sociétés à capitaux publics dans lesquelles l'Etat et/ou ses démembrements détiennent une partie du capital social ».

2.4.3. Les projets et programmes

Le décret n° 2007-775/PRES/PM/MEF du 22 novembre 2007 portant réglementation générale des projets ou programmes de développement exécutés au Burkina Faso constitue une des principales références normatives relatives à ce point.

Au sens de l'article 2 dudit décret, « *sont considérés comme projets ou programmes de développement, toutes actions d'investissements publics ou de coopération technique, exécutées pendant une période déterminée, dans le but de :*

- *produire des biens et services ;*
- *réaliser des infrastructures socio-économiques ;*
- *renforcer les capacités institutionnelles de l'Administration centrale, déconcentrée et locale, de la société civile ;*
- *renforcer les capacités et compétences des ressources humaines ».*

Le même texte prévoit l'existence de trois catégories de projets et programmes :

- les projets et programmes de catégorie A sont ceux exécutés sous le contrôle direct de l'Administration publique ;

- ceux de la catégorie B sont gérés par une structure autonome d'exécution placée sous la tutelle de l'Administration publique ;
- enfin, ceux de la catégorie C sont exécutés par une agence d'exécution.

2.4.4. Les organismes privés

Il peut s'agir de structures créées dès l'origine par un opérateur privé dans divers domaines tels que la santé ou l'enseignement.

Il peut aussi s'agir d'activités de service public dont la gestion a été privatisée ; c'est le cas pour les secteurs de l'eau, de l'électricité, des télécommunications, etc.

Les associations ou groupements d'associations professionnelles peuvent être considérés comme étant des organismes investis d'une mission de service public. C'est le cas des Ordres professionnels.

Par contre, une association, même reconnue d'utilité publique, ne peut pas de ce seul fait être considérée comme un organisme investi d'une mission de service public. Ainsi, même si elle est soumise au contrôle des organes de contrôle de l'Etat, elle demeure une structure privée poursuivant des objectifs certes d'intérêt public ou d'utilité publique, mais pas de service public.

En conclusion, il ressort de cet examen que la notion d'organismes investis d'une mission de service public recouvre un champ de compétence très important pour le Médiateur du Faso.

Toutefois, et en ce qui concerne particulièrement les organismes privés, le Médiateur ne serait compétent que s'il s'agit de dysfonctionnement de la structure pour tout ce qui relève de l'exécution directe de la mission de service public, à l'exclusion de toute autre activité, initiative ou acte (par exemple des difficultés liées à l'exécution d'un marché).

D'une manière générale et pour faciliter l'intervention du Médiateur du Faso, les recommandations ci-dessous peuvent être formulées.

2.5. Recommandations

2.5.1. Recommandation pour l'élaboration d'une loi en vue d'une meilleure responsabilisation des organismes investis d'une mission de service public

Pour mieux responsabiliser tous les organismes investis d'une mission de service public face à leurs obligations vis-à-vis des citoyens notamment, une loi y relative pourrait être adoptée par l'Etat.

Celle-ci pourrait même être renforcée par une charte de la qualité des services publics,

laquelle servirait de source d'orientation pour l'élaboration et l'affichage par chaque structure concernée d'un référentiel comportant ses engagements de service.

2.5.2. Recommandation pour une meilleure identification des organismes investis d'une mission de service public

Dans tous les cas où un organisme public, privé ou mixte est investi d'une mission de service public, les textes le concernant doivent le préciser de façon explicite. Un logo uniforme et identifiable même pour les non alphabétisés pourrait être également apposé à l'entrée des locaux desdits organismes.



CONCLUSION

Conclusion

Après sa constitutionnalisation en 2012, l'année 2013 a permis à l'Institution d'être dotée de nouveaux référentiels fondamentaux tels que :

- la loi n° 017-2013/AN du 16 mai 2013 portant attributions, organisation et fonctionnement du Médiateur du Faso ;
- l'arrêté n° 2013-002/MEDIA-FA/CAB du 7 mai 2013 portant organisation des services du Médiateur du Faso ;
- l'arrêté n° 2013-006/MEDIA-FA/SG/SDR-CAP du 12 novembre 2013 portant création des régions administratives du Médiateur du Faso ;
- le plan d'actions (2014-2016) pour la mise en œuvre du programme de développement.

Nul doute que ces outils vont soutenir et renforcer la dynamique de développement insufflée à l'Institution pour améliorer ses performances et ses capacités d'intervention.

Dans ce sens, on peut considérer que la mise en place effective des quatre (4) nouvelles Délégations régionales s'avère un défi essentiel que le Médiateur du Faso s'engage à relever à court terme.

Les autres défis majeurs à relever au cours de l'année 2014 concernent notamment :

- la mise en œuvre de la première tranche annuelle du plan d'actions, à travers le programme d'activités ;
- l'élaboration du statut du personnel et de ses textes d'application ;
- la mise en œuvre d'actions spécifiques dans le cadre de l'auto-saisine ; la couverture totale du territoire national par la réhabilitation des locaux mis à disposition, la location éventuelle de bâtiments en vue de l'ouverture effective de quatre (4) nouvelles délégations régionales : Centre, Centre-nord, Cascades, Plateau central ;
- le recrutement des collaborateurs du Médiateur du Faso au niveau des délégations régionales et leur formation ;
- l'acquisition de terrains en vue de la construction des sièges des délégations régionales (ceci est déjà effectif pour 10 communes, chefs-lieux de région, à l'exception de quatre communes (Bobo-Dioulasso, Fada-N'Gourma, Dori, Ouahigouya) ;
- le développement du partenariat avec les ministères en vue de la mise en place effective des cadres de concertation ;
- le lancement du nouveau site web de l'Institution ;
- la poursuite des audiences foraines avec plus de visibilité ;
- la formation des collaborateurs aux niveaux régional et central ;
- l'adoption du nouveau logiciel de traitement des dossiers (SIGREC).



ANNEXES

- 1 – La loi organique N°017-2013 portant attributions organisation et fonctionnement du Médiateur du Faso
- 2 – Décret n° 2011-447/PRES portant nomination d'un Médiateur du Faso
- 3 - L'organigramme de l'institution

ANNEXE 1 - LA LOI ORGANIQUE N°017-2013 PORTANT ATTRIBUTIONS, ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DU MEDIEATEUR DU FASO

L'ASSEMBLEE NATIONALE

Vu la Constitution ;

Vu la résolution n° 001-2012/AN du 28 décembre 2012, portant validation du mandat des députés ; a délibéré en sa séance du 16 mai 2013 et adopté la loi organique dont la teneur suit :

CHAPITRE I : DISPOSITIONS GENERALES

Article 1 :

Les attributions, l'organisation et le fonctionnement du Médiateur du Faso sont déterminés par la présente loi organique.

CHAPITRE II : STATUT DU MEDIEATEUR DU FASO

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 : Peut être nommé Médiateur du Faso, tout burkinabé âgé de quarante-cinq ans au moins à la date de sa nomination, jouissant d'une bonne moralité et ayant : une expérience professionnelle de vingt ans au moins dans une administration publique ou privée ; un sens élevé de la responsabilité ; une ferme conscience du bien public et de l'intérêt de la nation.

Article 4 : Le Médiateur du Faso est nommé par décret du Président du Faso. Le Médiateur du Faso est installé dans ses fonctions par le Président du Conseil constitutionnel au cours d'une cérémonie officielle. Il prête le serment suivant : *« je jure solennellement de bien et fidèlement remplir ma fonction de Médiateur du Faso en toute indépendance et impartialité, de façon digne et loyale et de garder le secret des informations détenues dans le cadre de l'exercice de mes fonctions »*.

Article 5 : La durée du mandat du Médiateur du Faso est de cinq 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 du Faso avant l'expiration de son mandat qu'en cas d'empêchement absolu ou définitif constaté par le Conseil constitutionnel saisi par le Président du Faso ou en cas de faute lourde.

Article 7 : Le Médiateur du Faso peut, à tout moment, rendre sa démission 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 s'occupe exclusivement des devoirs de ses fonctions et ne peut exercer une autre fonction, charge ou emploi, sauf autorisation expresse du Président du Faso.

Article 10 : La fonction de Médiateur du Faso est incompatible avec tout mandat électif. S'il exerce ce mandat avant sa nomination, il doit, antérieurement à sa prise de fonction, rendre sa démission.

CHAPITRE III : ATTRIBUTIONS DU MEDIATEUR DU FASO

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 : Le Médiateur du Faso peut, à la demande du Président du Faso, du gouvernement ou d'une organisation de la société civile, 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 : Sont exclus du domaine d'activités du Médiateur du Faso :

- les différends entre les personnes physiques et morales privées ;
- les questions politiques d'ordre général ;
- les procédures engagées devant la justice ou la dénonciation d'une décision judiciaire.

CHAPITRE IV : ORGANISATION DES SERVICES DU MEDIATEUR DU FASO

Article 14 : Le Médiateur du Faso est assisté dans l'exercice de ses attributions qui lui sont dévolues par des :

- fonctionnaires dont il demande la mise à disposition auprès de l'institution du Médiateur ;
- agents recrutés par voie contractuelle conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur ;
- experts ou des conseillers avec lesquels il conclut des contrats pour réaliser des études ou des missions ad hoc.

Article 15 : Les services du Médiateur du Faso s'articulent autour des structures suivantes :

- le Cabinet ;
- le Secrétariat général.

Article 16 : Le Cabinet est placé sous les coordinations et la supervision d'un directeur de cabinet.
Le directeur de cabinet assiste le Médiateur du Faso dans les domaines d'activités qu'il définit.
A ce titre, il est chargé d'assurer la coordination de l'ensemble des services du Cabinet du Médiateur du Faso.

Article 17 : Le Secrétariat général est dirigé par un secrétaire général placé sous l'autorité directe du Médiateur du Faso.

Article 18 : Le Secrétariat général du Médiateur du Faso assure la coordination et la continuité administratives des services et structures relevant de son autorité.

Article 19 : Le Médiateur du Faso est représenté dans les régions par des délégations régionales conformément à l'organisation administrative du territoire.

CHAPITRE V : FONCTIONNEMENT DU MEDIEUR DU FASO

Article 20 : Lorsqu'une réclamation lui paraît justifiée, le Médiateur du Faso fait toutes les recommandations de nature à régler les difficultés dont il est saisi et, le cas échéant, toutes propositions tendant à améliorer le fonctionnement de l'organisation concerné.

Article 21 : Le Médiateur du Faso peut requérir de l'organisme concerné d'être tenu informé des mesures effectivement prises pour remédier à la situation préjudiciable. A défaut de réponse satisfaisante dans les délais qu'il a fixés, il peut adresser un rapport spécial au Président du Faso et, s'il le juge à propos, exposer le cas dans son rapport annuel.

Article 22 : 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 à la faculté de faire des recommandations à l'organisme mis en cause. Toutefois, la saisine des juridictions ne fait pas obstacle à la saisine concomitante du Médiateur du Faso.

Article 23 : Le Médiateur du Faso peut, 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 21 ci-dessus.

Article 24 : Les ministres et toutes autres 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 du Faso.

Le Médiateur du Faso 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 25 : Le Médiateur du Faso peut demander au ministre concerné 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 d'identifier les personnes concernées ou impliquées ne soit faite dans les documents publiés sous son autorité.

Article 26 :

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, du Président de l'Assemblée nationale et du Président du Sénat sur les réformes législatives, réglementaires ou administratives qu'il juge conformes à l'intérêt général.

Les citoyens peuvent saisir le Médiateur du Faso sur des réformes législatives ou réglementaires qu'ils jugent nécessaires à l'amélioration des services publics.

Article 27 : Le Médiateur du Faso établit un rapport d'activités chaque année. Ce rapport est transmis au Président du Faso, au Chef du gouvernement, aux Présidents de l'Assemblée nationale et du Sénat. Il est publié et fait l'objet d'une insertion au Journal officiel du Faso. Le Médiateur du Faso présente une synthèse dudit rapport au Parlement et au Conseil constitutionnel.

Article 28 : Le Médiateur du Faso est doté d'un budget annuel alimenté principalement par le budget de l'Etat.

Le Médiateur du Faso est l'ordonnateur des crédits du budget alloués à l'institution.

La tenue de la comptabilité de l'institution est assurée par un comptable public qui est soumis à la production d'un compte de gestion à présenter à la Cour des comptes.

Le Médiateur du Faso applique les règles de gestion de la comptabilité publique.

CHAPITRE VI : SAISINE DU MEDiateur DU FASO

Article 29 : Toute personne physique ou morale qui estime, à l'occasion d'une affaire la concernant, qu'un organisme visé à l'article 11 de la présente loi n'a pas fonctionné conformément à sa mission de ser-

vice public, peut par une réclamation individuelle, collective ou par l'intermédiaire d'un parlementaire ou d'un élu local, demander que l'affaire soit portée à la connaissance du Médiateur du Faso.

Article 30 : Le Médiateur du Faso peut se saisir d'office de toute question relevant de sa compétence, chaque fois qu'il a des motifs 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 31 : Le recours au Médiateur du Faso est gratuit.
La réclamation est écrite et peut également s'effectuer par courrier électronique.
Elle est, le cas échéant, précédée de démarches qui ont mis l'administration concernée en mesure de répondre aux demandes du réclamant.

Article 32 : La saisine du Médiateur du Faso ne suspend pas les délais de recours administratifs ou juridictionnels.
Le Médiateur du Faso en informe le requérant.

CHAPITRE VII : DISPOSITIONS TRANSITOIRES ET FINALES

Article 33 : Le mandat du Médiateur du Faso en cours se poursuit jusqu'à son expiration.

Article 34 : La présente loi organique abroge la loi organique n° 22/94/ADP du 17 mai 1994, portant institution d'un Médiateur du Faso.

Article 35 : La présente loi organique sera exécutée comme loi de l'Etat.

Ainsi fait et délibéré en séance publique
A Ouagadougou, le 16 mai 2013

Le Président

Soungalo Appolinaire OUATTARA

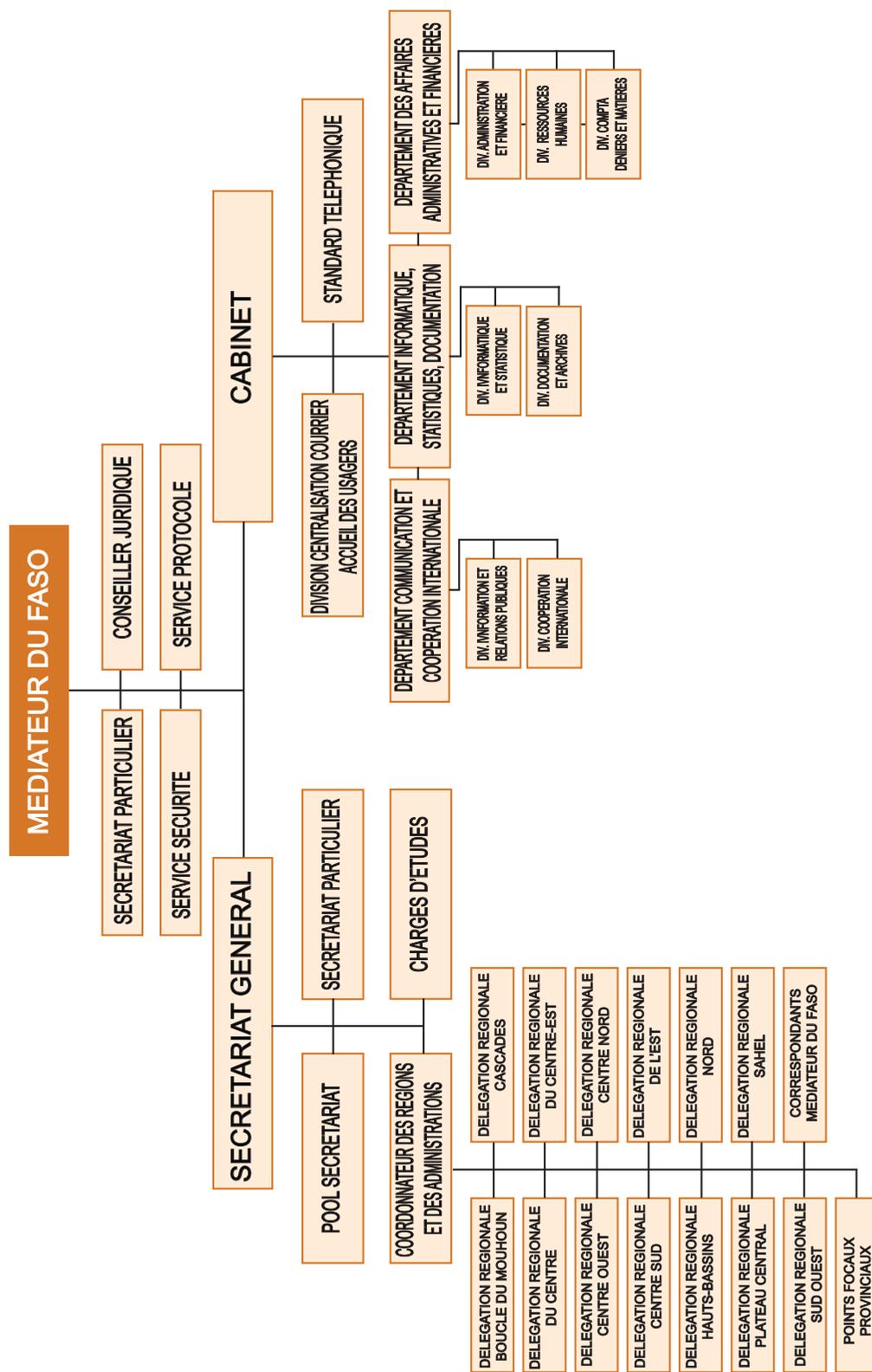
Le Secrétaire de séance

Jean Baptiste DALA

ANNEXE II: DECRET N°2011-447/PRES DU 19 JUILLET 2011, PORTANT NOMINATION D'UN MEDIEATEUR DU FASO

| | | | | |
|---|---|-----------------------------|-----------------------|---|
| AS/HO BURKINA FASO ----- Unité - Progrès - Justice | DECRET N° 2011- <u>447</u> /PRES portant nomination d'un Médiateur du Faso. | | | |
| | <i>Visa CF N°0300 19-07-2011</i> | | | |
| | 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 ; | | | | |
| <u>DECRETE</u> | | | | |
| <u>ARTICLE 1 :</u> | Madame Alimata Déborah TRAORE/DIALLO, Mle 17 584 W, Conseiller des affaires économiques, est nommée Médiateur du Faso. | | | |
| <u>ARTICLE 2 :</u> | Le présent décret sera publié au Journal Officiel du Faso. | | | |
| | Ouagadougou, le 19 juillet 2011 | | | |
| <table border="1" style="width: 100%;"><tr><td style="text-align: center;">LE MEDIEATEUR DU FASO Division Centralisation du Courrier et Information du Public</td></tr><tr><td>Arrivée le <u>21-7-2011</u></td></tr><tr><td>Sous le N° <u>949</u></td></tr></table> | LE MEDIEATEUR DU FASO Division Centralisation du Courrier et Information du Public | Arrivée le <u>21-7-2011</u> | Sous le N° <u>949</u> |  <i>13 com/a</i> Blaise COMPAORE |
| LE MEDIEATEUR DU FASO Division Centralisation du Courrier et Information du Public | | | | |
| Arrivée le <u>21-7-2011</u> | | | | |
| Sous le N° <u>949</u> | | | | |

ANNEXE III : L'ORGANIGRAMME DE L'INSTITUTION



Rapport 2013 d'Activités



109, Avenue du Médiateur du Faso,
Ouagadougou - Burkina Faso
www.mediateur.gov.bf
mediateurdufaso@gmail.com