

BURKINA FASO
Unité - Progrès - Justice



Rapport 2015 d'Activités

www.mediateurdufaso.net



BURKINA FASO
Unité - Progrès - Justice

Rapport 2015 D'ACTIVITES

Du Médiateur
du Faso



SIGLES ET ABREVIATIONS	6
LISTE DES TABLEAUX	7
LISTE DES GRAPHIQUES	7
LE MOT DE MADAME LE MEDiateUR DU FASO	17
PREMIERE PARTIE : RETROSPECTIVE DES GRANDS EVENEMENTS DE L'INSTITUTION	18
1. REMISE OFFICIELLE DU RAPPORT D'ACTIVITES 2014	19
1.1 Au Chef de l'Etat	19
1.2 Au Premier Ministre	20
1.3 Présentation de la synthèse au Président du Conseil Constitutionnel	20
2. PARTICIPATION AU PROCESSUS DE RECONCILIATION NATIONALE, AU RENFORCEMENT DE LA COHESION SOCIALE ET POUR DES ELECTIONS APAISEES	21
2.1. Contribution du Médiateur du Faso au processus de réconciliation nationale	21
2.2. Restitution des conclusions de la mission de solidarité et de soutien au renforcement de la réconciliation nationale dans les treize (13) régions du pays	24
2.3. Appel du Médiateur du Faso pour des élections apaisées	25
3. PRISE DE SERVICE ET L'INSTALLATION DES NOUVEAUX DELEGUES REGIONAUX	26
4. PRESENTATION DES NOUVEAUX DELEGUES	28
5. ACTIVITES DE COMMUNICATION	30
DEUXIEME PARTIE : TRAITEMENT DES DOSSIERS DE RECLAMATION	32
1. SITUATION D'ENSEMBLE DES DOSSIERS TRAITES AU COURS DE L'ANNEE 2015	33
1.1 Répartition catégorielle des dossiers	34
1.2 Etat de traitement des dossiers au 31/12/2015	35
1.3 Dossiers clos au 31/12/2015	36
1.4 Médiations réussies	36
1.5 Situation des dossiers non clos au 31/12/2015	37
2. NATURE DES PLAINTES	37
3. ORGANISMES MIS EN CAUSE EN 2015	38
3.1 Ministères et institutions	38
3.2 Collectivités territoriales	40
3.3 Etablissements publics et organismes à capitaux publics	41
3.4 Structures étrangères	41
3.5 Structures internationales	42
3.6 Personnes physiques et morales de droit privé	42
3.7 Ordres professionnels	42
3.8 Etat récapitulatif des organismes mis en cause	42
4. REACTION DES ADMINISTRATIONS AUX CORRESPONDANCES DU MEDiateUR DU FASO	43
4.1 Réaction des institutions et ministères	43
4.2 Réaction des collectivités territoriales	44
4.3 Réaction des établissements publics et organismes à capitaux publics	45

RAPPORT D'ACTIVITES DU MEDIATEUR DU FASO 2015

4.4	Réaction des structures privées	46
4.5	Etat récapitulatif des réactions	46
5	ORIGINE GEOGRAPHIQUE DES RECLAMATIONS	46
6	QUELQUES INDICATEURS SUR L'EVOLUTION DU TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DE 2011 A 2015	47
6.1	Evolution des dossiers instruits, dossiers reçus et dossiers clos	47
6.2	Evolution des taux de dossiers instruits mettant en cause les institutions et ministères, les collectivités territoriales et les organismes à capitaux publics	48
6.3	Evolution du nombre de réaction par rapport aux nombres de correspondances adressés à l'administration	49
7	INFORMATION DU PUBLIC ET CONSEILS AUX RECLAMANTS	49
8	PRESENTATION DE QUELQUES CAS SIGNIFICATIFS	51
8.1	Médiations réussies	51
8.2	Réclamations non justifiées sans intervention	56
8.3	Réclamations non justifiées après intervention	58
8.4	Démarches préalables	59
9	QUELQUES TMOIGNAGES DE SATISFACTION DE LA PART DES RECLAMANTS	60
	TROISIEME PARTIE : BILAN DES INITIATIVES PRISES PAR LE MEDiateur DU FASO EN MATIERE D'AUTO-SAISINE	62
1.	AUTO SAISINE RELATIVE A LA RUPTURE EN OXYGENE MEDICAL AU CHUSS DE BOBO DIOULASSO	64
1.1.	Contexte et justification	64
1.2.	Causes de la rupture de l'oxygène médical au CHUSS	64
1.3.	Recommandations	65
2.	AUTO SAISINE DU MEDiateur DU FASO POUR UNE MEDIATION ENTRE LES POPULATIONS DU VILLAGE DE SOURI (COMMUNE DE DEDOUGOU) ET LES RESPONSABLES DE L'UNIVERSITE DE DEDOUGOU AU SUJET DU SITE DESTINE A ABRITER LADITE UNIVERSITE	66
	QUATRIEME PARTIE : RELATIONS EXTERIEURES DE L'INSTITUTION	68
1.	Audiences et visite de madame le Médiateur du Faso	69
2.	Contribution du Médiateur du Faso à une mission de l'OIF en république Gabonaise	72
3.	Autres missions effectuées à l'étranger par le Médiateur du Faso ou ses collaborateurs	73
	CINQUIEME PARTIE : RESSOURCES ET RENFORCEMENT DES CAPACITES DU MEDiateur DU FASO	82
1.	Ressources mises à la disposition de l'institution en 2015	83
2.	Renforcement des capacités de l'institution	84
	SIXIEME PARTIE : REFLEXIONS ET RECOMMANDATIONS	86
	Thème 1 : Problèmes liés au recours au "personnel bénévole " au sein de l'administration publique	87
	Thème 2 : Instauration d'une obligation légale de réponse à la charge des services de l'administration publique	90
	CONCLUSION	92
	ANNEXES	94

Sigles et abréviations

AMP/UEMOA	: Association des Médiateurs des pays membres de l'Union économique et monétaire Ouest africaine
AOMF	: Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie
BCEAO	: Banque centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest
BUNASOLS	: Bureau national des sols
CAMES	: Conseil africain et malgache pour l'enseignement supérieur
CARFO	: Caisse autonome de retraite des fonctionnaires
CBC	: Conseil burkinabè des chargeurs
CHUSS	: Centre hospitalier universitaire Souro SANOU
CNSS	: Caisse nationale de sécurité sociale
ENAM	: Ecole nationale d'administration et de magistrature
ENAREF	: Ecole nationale des régies financières
GUIDEB	: Guide universel d'initiatives pour le développement des élèves du Burkina
IIO	: Institut international de l'Ombudsman
IPD/AOS	: Institut panafricain pour le développement
OIF	: Organisation internationale de la francophonie
ONEA	: Office national de l'eau et de l'assainissement
ONTB	: Office national du Tourisme du Burkina
SITARAIL	: Société internationale de transport africain sur rail
SOFITEX	: Société des fibres et Textiles
SONABEL	: Société nationale d'Electricité du Burkina
SONAPOST	: Société nationale des postes
SOTISEF	: Société Tibi Sékou et Fils

Liste des tableaux

Tableau n° 1 : Répartition géographique des dossiers instruits	34
Tableau n° 2 : Ministères et institutions mis en cause	39
Tableau n° 3 : établissements publics et organismes à capitaux publics mis en cause	41
Tableau n° 4 : Collectivités territoriales mises en cause	40
Tableau n° 5 : Structures étrangères mises en cause	41
Tableau n° 6 : Structures internationales mises en cause	42
Tableau n° 7 : Personnes physiques et morales mises en cause	42
Tableau n° 8 : les ordres professionnels mis en cause	42
Tableau n° 9 : Etat récapitulatif	43
Tableau n° 10 : Institutions et ministères ayant réagi aux correspondances	44
Tableau n° 11 : Etablissements publics et organismes à capitaux publics ayant réagi aux correspondances du Médiateur du Faso	45
Tableau n° 12 : Collectivités territoriales ayant réagi aux correspondances du Médiateur du Faso	45
Tableau n° 13 : Structures privées ayant réagi aux correspondances du Médiateur du Faso	46
Tableau n° 14 : Etat récapitulatif des réactions aux correspondances du Médiateur du Faso	46
Tableau n° 15 : Situation de l'Information du public et de l'accueil des usagers des Délégations régionales et du siège du Médiateur du Faso	50
Tableau n° 16 : Activités de formation en 2015	84

Liste des graphiques

Graphique n° 1 : Répartition catégorielle des dossiers instruits	35
Graphique n° 2 : Etat de traitement des réclamations	35
Graphique n°3 : Situation des dossiers clos	36
Graphique n°4 : Etat comparatif des médiations réussies et non réussies	36
Graphique n° 5 : Situation des dossiers non clos	37
Graphique n° 6 : Nature des plaintes	38
Graphique n°7 : Evolution des dossiers instruits, dossiers reçus et dossiers clos de 2011 à 2015	47
Graphique n°8 : Evolution des taux de dossiers instruits mettant en cause les institutions et ministères, les collectivités territoriales et les organismes à capitaux publics de 2011 à 2015	48
Graphique n°9 : Evolution du nombre de réactions par rapport au nombre de correspondances adressées à l'Administration de 2011 à 2015	49



RESUME

SUMMARY



L'article 27 de la loi organique n° 017-2013/AN du 16 mai 2013 portant attributions, organisation et fonctionnement du Médiateur du Faso précise que le Médiateur établit un rapport d'activités chaque année.

L'année 2015 au niveau du Médiateur du Faso se particularise notamment par le contexte qui le caractérise, à savoir notamment la participation de l'institution au renforcement de la réconciliation nationale et de la cohésion sociale pour des élections apaisées et d'autre part la prise de service et l'installation des nouveaux délégués régionaux.

Le Médiateur du Faso se félicite d'avoir pu ainsi apporter sa pierre à la mise en place des conditions les plus favorables au renouveau démocratique auquel le peuple aspirait.

Cette période immédiatement post-insurrectionnelle a été largement modulée par cette dynamique de mutation consacrée au plan politique et institutionnel par les élections présidentielle et législative, et les changements induits notamment au niveau du pouvoir exécutif et du pouvoir législatif.

La prise de service et l'installation des nouveaux délégués régionaux du Médiateur du Faso constituent sinon un nouveau départ, au moins un nouveau tournant décisif dans la vie de l'institution.

Dans un tel environnement de changement mais aussi de contraintes budgétaires, le Médiateur a fait le pari de jouer au mieux sa partition conformément aux missions que la constitution et la loi lui assignent.

Le présent rapport rend compte de manière détaillée des conditions dans lesquelles les principaux défis ont été relevés.

Il est articulé autour de six parties :

PREMIERE PARTIE : Rétrospective des grands événements de l'Institution

DEUXIEME PARTIE : Traitement des dossiers de réclamation

TROISIEME PARTIE : Bilan des initiatives prises par le

Médiateur du Faso en matière d'auto-saisine

QUATRIEME PARTIE : Relations extérieures de l'Institution

CINQUIEME PARTIE : Ressources et renforcement des capacités du Médiateur du Faso

SIXIEME PARTIE : Réflexions et recommandations

PREMIERE PARTIE : Rétrospective des grands événements de l'Institution

Quelques faits majeurs ont été retenus. Ce sont notamment :

1- La remise officielle du rapport d'activités 2014 à son Excellence Monsieur le Président du Faso, le 22 février 2016. A cette occasion le bilan des activités menées ainsi que les principaux défis de l'Institution ont été soumis à sa très haute attention. Après avoir souligné l'importance du Médiateur du Faso, il a salué les résultats atteints malgré la situation de crise qui a affecté le pays. Il a, en particulier apprécié positivement la mise en place des délégations régionales et a convenu de la nécessité du renforcement des capacités opérationnelles de l'institution tout en faisant observer la fragilité de la situation financière globale au niveau de l'Etat.

Conformément aux termes de la loi régissant l'Institution, le même rapport a été remis le 30 mars 2015 au Président du Conseil constitutionnel et au Chef du Gouvernement le 12 avril 2015.

2- la participation au renforcement de la réconciliation nationale et de la cohésion sociale pour des élections apaisées

Madame le Médiateur du Faso a convié ses pairs de l'AMP-UEMOA à se joindre à elle du 20 au 23 avril 2015 pour une mission de solidarité auprès des plus hautes autorités de l'Etat et des représentants des différentes forces vives pour contribuer au renforcement du processus démocratique, de la consolidation de la paix et de la réconciliation nationale au Burkina Faso.

Résumé

Par la suite, des équipes du Médiateur du Faso ont procédé du 24 août au 12 septembre 2015 à la restitution dans les treize régions du pays, des conclusions de la mission et à transmission de l'appel de madame le Médiateur du Faso pour des élections paisibles, dans la concorde et l'unité nationale.

3- La prise de service et l'installation des nouveaux délégués régionaux

Il a été procédé les 15,16 et 17 juin 2015 à Ouagadougou, à l'organisation conjointe de la Conférence annuelle du Médiateur du Faso et de la prise de service des nouveaux délégués régionaux.

A la date de leurs recrutements, les nouveaux délégués régionaux étaient composés de quatre (04) fonctionnaires en activité, huit (08) fonctionnaires à la retraite et une (01) personne qui travaillait dans le secteur privé.

Pour la première fois de son histoire, l'institution a accueilli quatre (04) femmes déléguées régionales sur les treize (13) délégués régionaux, soit un taux de 30,76%.

A partir du mois de juillet 2015, des missions du Médiateur du Faso ont pris part aux différentes cérémonies d'installation des nouveaux délégués régionaux.

4- Les activités de communication.

Tenant compte du contexte sociopolitique, les actions de communication ont été essentiellement orientées vers les contacts personnels et les rencontres d'échanges avec les acteurs sociopolitiques du pays.

Par ailleurs, des conférences ont été animées, à l'invitation d'associations de développement.

DEUXIEME PARTIE : Traitement des dossiers de réclamation

Cette partie contient des développements portant sur les points ci-après :

1 - La situation d'ensemble des dossiers de

réclamation traités au cours de l'année 2015

Pour la période concernée, l'institution a instruit quatre cent quarante-cinq (445) dossiers de réclamation dont deux cent quinze dossiers reçus tout au long de l'année 2015 et deux cent trente (230) anciens dossiers existants au sein de l'institution.

Sur le total des dossiers instruits, 410 sont des dossiers individuels et les 35 autres sont des dossiers collectifs.

6 - L'Etat de traitement des dossiers au 31 décembre 2015

Les quatre cent quarante cinq (445) dossiers instruits se composent de cent quarante trois (143) dossiers qui ont connu un traitement définitif et de trois cent deux (302) dossiers qui étaient toujours en instruction à cette date.

Sur ce total de 143 dossiers clos, trente cinq (35) requêtes ont été jugées fondées, dont vingt sept (27) ont eu une issue favorable et huit (8) une issue défavorable.

En outre, quarante-huit (48) dossiers ont été jugés non fondés. Enfin, soixante (60) dossiers ont été clos pour diverses raisons : absence de saisine préalable de l'administration, désistement ou abandon du réclamant, incompétence du Médiateur du Faso etc.

Médiations réussies suite aux recommandations du Médiateur du Faso

Comme précisé plus haut, sur le total de 143 dossiers clos, trente cinq (35) ont été jugés fondés, et sur cette base, ont fait l'objet de recommandations adressées à l'Administration. Sur ces trente-cinq (35) recommandations, 27 ont eu une suite favorable.

Situation des dossiers non clos au 31 décembre 2015

La situation des trois cent deux (302) dossiers se présente ainsi qu'il suit : deux cent quarante (240) sont en attente de réaction de l'Administration ; dix (10) dossiers sont en attente de réaction des réclamants et cinquante deux (52) dossiers sont en

instruction au niveau des services du Médiateur du Faso.

3 - La nature des plaintes instruites

Par ordre d'importance numérique, les réclamations traitées au cours de l'année 2015 ont porté sur :

- des litiges relatifs aux finances (169 dossiers),
- des requêtes relatives à la carrière des agents publics (135 dossiers),
- des litiges fonciers (83 dossiers),
- des demandes relatives à la justice (21 dossiers),
- des plaintes relatives au droit à la formation (11 dossiers),
- les réclamations relatives au domaine social (10 dossiers).

Diverses autres plaintes sont rangées dans une rubrique « Autres » et sont au nombre de 16.

4 - Les organismes mis en cause dans les réclamations

Il ressort que sur le total global des 445 dossiers traités, 279 ont concerné les institutions et les départements ministériels soit un taux de 62,69 % des organismes mis en cause. 52 dossiers, soit un taux de 12 % du total des dossiers instruits ont impliqué des établissements publics et organismes à capitaux publics. 105 demandes ont mis en cause les collectivités territoriales, soit un taux de 24 %. En outre, 02 dossiers ont concerné les structures étrangères, 02 autres dossiers impliquent des organisations internationales. 05 dossiers de réclamations ont concerné les personnes physiques ou morales privées, et un seul dossier interpelle un ordre professionnel.

5 - Les réactions des administrations aux correspondances du Médiateur du Faso

Concernant les ministères et institutions, on relève que sur 147 correspondances adressées aux administrations publiques par le Médiateur du Faso

et concernant la suite à donner aux réclamations, 50 ont reçu une réponse soit un taux de réponse de 34,01%.

Les établissements publics et organismes à capitaux publics ont reçu 33 correspondances du Médiateur du Faso et ont répondu à 11 soit un taux de réponse de 33,33%.

Au niveau des collectivités territoriales, ce taux est de 37,5% et correspond à 12 réponses reçues sur 32 correspondances qui leur ont été adressées.

Au total, on note que pour 213 saisines initiées par le Médiateur du Faso, celui-ci a en retour enregistré 74 réponses de la part des structures interpellées, soit un taux de 34,7%.

7 - La répartition des dossiers de réclamation reçus en 2015 selon le genre.

L'évolution du traitement des réclamations de 2011 à 2015

Quelques indicateurs sur certains principaux aspects de l'évolution du traitement des dossiers de réclamation pour cette période ont été établis et passés en revue. Il s'agit tout particulièrement de :

- L'évolution des dossiers instruits, des dossiers reçus et des dossiers clos
- L'évolution des taux des dossiers instruits mettant en cause les institutions et ministères, les collectivités territoriales et les organismes à capitaux publics
- L'évolution du nombre de réactions par rapport au nombre de correspondances adressées à l'Administration

8 - L'information du public et les conseils aux réclamants :

Au cours de l'année 2015, ce sont au total trois mille quatre cent quarante (1937) personnes qui se sont

Résumé

adressées aux différentes structures du Médiateur du Faso (siège et délégations) soit pour des demandes d'information soit pour des conseils sur des sujets correspondant à leurs préoccupations.

9 - La présentation de quelques cas significatifs. Les exemples relatés sous cette rubrique concernent aussi bien des cas de médiations réussies, des médiations non réussies que des cas de réclamations non justifiées sans intervention, les réclamations non justifiées après intervention et un cas d'absence de démarche préalable. Elle est suivie de quelques témoignages de satisfaction de la part des réclamants.

Troisième partie : Bilan des initiatives prises par le Médiateur du Faso en matière d'auto-saisine

Le Médiateur du Faso a réalisé deux auto-saisines au cours de l'année 2015. La première auto-saisine est relative à la rupture en oxygène médical au Centre hospitalier universitaire SOURO SANOU (CHUSS) de Bobo-Dioulasso et la deuxième est une médiation entre les populations du village de Sourï et les responsables de l'Université de Dédougou au sujet du site destiné à abriter ladite université. Pour le premier cas, les recommandations contenues dans le rapport spécial élaboré par l'institution ont été approuvées par les différents acteurs impliqués, en particulier les premiers responsables du ministère chargé de la santé qui se sont engagés à les mettre en œuvre. La médiation entre les populations du village de Sourï et les responsables de l'Université de Dédougou s'est conclue par une convention d'entente entre les parties, mettant ainsi fin au différend qui les opposait.

QUATRIEME PARTIE : Relations extérieures de l'Institution

Cette partie relate les points concernant :

- Les audiences accordées et visites effectuées par madame le Médiateur du Faso ;

- La contribution du Médiateur du Faso à une mission de l'Organisation internationale de la francophonie (OIF) en République Gabonaise ;
- Les autres missions effectuées à l'étranger par le Médiateur du Faso.

CINQUIEME PARTIE : Ressources et renforcement des capacités du Médiateur du Faso

A ce niveau, il est procédé d'une part à la description de l'état des lieux en ce qui concerne les ressources humaines et financières mises à la disposition de l'institution et d'autre part aux initiatives qui ont pu être entreprises en vue du renforcement de ses capacités.

SIXIEME PARTIE : Réflexions et recommandations

Sous cette rubrique, le Médiateur du Faso aborde d'abord les deux thèmes ci-après :

- Les problèmes liés au bénévolat au sein de l'Administration publique
- L'instauration d'une obligation de réponse à la charge des services de l'Administration publique

Chaque problématique présentée est assortie de propositions et de conseils à l'adresse aussi bien de l'Administration publique que des citoyens.



Article 27 of organic Law n° 017-2013/AN of May 16, 2013 defining assignments, organization and running of Burkina Faso Ombudsman Office stipulates that Burkina Faso Ombudsman shall produce a Report every year.

For Burkina Faso Ombudsman, the year 2015 is characterized by a context marked namely, on the one hand, by its contribution towards strengthening national reconciliation and social harmony for peaceful elections and, on the other hand, by the inauguration and assumption of duties of new regional delegates.

Burkina Faso Ombudsman is delighted for having thereby contributed towards creating the most conducive environment for democratic revival, as our people aspire.

This direct post-insurgence period was largely shaped by this dynamic transformation that occurred at the political and institutional levels, following the presidential and legislative elections and induced changes, namely at the level of the Legislative and Executive Powers.

The inauguration and assumption of duties of Burkina Faso Ombudsman new regional delegates are a new dawn, or otherwise, at least a determining milestone in the life of the Institution.

In such an environment characterized not only by changes but also budget constraints, Burkina Faso Ombudsman made the bet to effectively play its role as possible, in compliance with its assignments provided by Law and the Constitution.

This Report details the conditions under which the main challenges were addressed and is structured around six parts as follows:

FIRST PART: Review of great events of the Institution

SECOND PART: claims processing

THIRD PART: Assessment of initiatives taken by Burkina Faso Ombudsman

in terms of self-referral

FOURTH PART: External Relations of the Institution

FIFTH PART: Resources and capacity building of Burkina Faso Ombudsman Institution

SIXTH PART: Considerations and recommendations

FIRST PART: Review of great events of the Institution

For the purpose of this Summary, the following major events were highlighted:

1- Official Submission of the 2014 Progress Report to H.E. the President of Burkina Faso on February 22, 2016. On this occasion, activities conducted, as well as major challenges facing the Institution, were highlighted for his Excellency consideration. His Excellency, after underscoring the importance of this Institution, welcomed results achieved despite the crisis that affected the country. He especially and positively appreciated the establishment of regional delegations and acknowledged the need for building the operational capacities of the Institution, while pointing out the comprehensive delicate financial situation of the country.

Pursuant to provisions of the Law governing the Institution, this Progress Report was also submitted to the President of the Constitutional Council on March 30, 2015 and to the Head of Government on April 12, 2015.

2- Contribution towards strengthening national reconciliation and social harmony for peaceful elections

The Ombudswoman of Burkina Faso invited her peers from AMP-UEMOA to join her on April 20 – 23, 2015 for a solidarity mission with Highest Authorities of the country and representatives of various social segments to contribute towards strengthening democratic process and consolidating peace and national reconciliation in Burkina Faso.

Thereafter, from August 24, 2015 to September 12, 2015, the Institution dispatched its Teams throughout the thirteen regions of the country for briefing on the main conclusions and conveying the call of Burkina Faso Ombudsman for peaceful elections, in harmony and in the spirit of national unity.

3- Inauguration and Assumption of duties of new regional delegates

On June 15-17, 2015, the Institution hosted concurrently in Ouagadougou its Annual Conference and the inauguration of the new regional delegates.

On the date when they were hired, the new regional delegates were made of four (04) active civil servants, eight (08) retired civil servants and one (01) person

Summary

working in the private sector.

For the first time in its history, the Institution received four (04) women regional delegates out of thirteen (13) regional delegates, i.e. a rate of 30.76%.

As from July 2015, teams from the Ombudswoman Institution attended various inauguration ceremonies for the new delegates.

4- Communication Activities.

Considering the social and political situation, communication activities consisted mainly in targeting contact persons and meeting with social and political actors of the country.

In addition, lectures were made at the invitation of development associations.

SECOND PART: Claims Processing

This Part contains details focusing on the following items:

1 - Overall Picture of claims processed over the year 2015

For this period, the Institution processed four hundred forty-five (445) claims, including two hundred fifteen (215) claims received throughout the year 2015 and two hundred thirty (230) previous pending claims within the Institution.

The total number of claims processed consists of 410 individual claims and 35 other collective claims.

6 – Statement on claim processing on December 31, 2015

Out the four hundred forty-five (445) claims processed, one hundred forty-three (143) claims were fully settled and three hundred and two (302) claims were still being processed on this date.

Out these 143 closed claims, thirty-five (35) claims were deemed justified, with twenty-seven (27) approved and eight (8) rejected.

In addition, forty-eight (48) claims were deemed unjustified. Finally, sixty (60) cases of claims were closed for various reasons: non-prior referral to the administration, waiver or withdrawal by claimant, incompetency of Burkina Faso Ombudsman etc.

Mediations successfully completed following recommendations of Burkina Faso Ombudsman

As specified above, out of the total number of 143 closed claims, thirty-five (35) were deemed justified and, on this ground, recommendations were made to the Administration for such claims. Positive actions were taken for 27 recommendations out of the Thirty-five (35).

Statement on unclosed claims on December 31, 2015

Following is the status for the three hundred and two (302) claims: there are two hundred and forty (240) claims pending, where Administration reply is expected; there are ten (10) claims pending, where claimants' reply is expected and there fifty-two (52) claims being taken care by Burkina Faso Ombudswoman Departments.

3 - Nature of claims processed

Based on the importance in number, claims processed over the year 2015 involved:

- financial disputes (169 claims),
- career petitions by civil servants (135 claims),
- land disputes (83 claims),
- Justice-related petitions (21 claims),
- complaints related to training entitlements (11 claims),
- social claims (10 claims).

Various other complaints were classified under a heading entitled "Others" and they were 16 in number

4 - Bodies involved in claims

279 claims, out the overall total of 445 processed claims involved institutions and Ministers, i.e. a rate of 62.69 % of bodies involved. 52 claims, i.e. a rate of 12 % of the total claims processed involved governmental institutions and government-funded institutions. 105 petitions involved local authorities, i.e. a rate of 24 %. In addition, 02 claims involved international organizations. 05 claims involved private individuals or legal entities and only one claim involved a professional association.

5 - Reply to Burkina Faso Ombudsman Letters by administrations

For Ministries and Institutions, it should be noted that Burkina Faso Ombudsman Office sent 147 letters to governmental administrations and as far as actions to be taken for claims are concerned, it should be pointed out

that responses were provided for 50 claims, i.e. a 34.01%.

For Governmental institutions and Government-funded bodies, it is worth mentioning that Burkina Faso Ombudsman sent 33 letters to them and received 11 replies, i.e. a rate of reply of 33.33%.

For local authorities, such rate was 37.5% and represents 12 replies received for 32 letters sent to them.

In total, it should be noted that for 213 referrals initiated by Burkina Faso Ombudsman, 74 replies from bodies involved were recorded, i.e. a rate of 34.7%.

7 - Breakdown of claims received in 2015 by Gender.

Trends in claims processing from 2011 to 2015

Some indicators were defined and reviewed in terms of main trends in claims processing for this period. They include especially:

- Trends in processed claims, received claims and closed claims;
- Trends in rates of claims processed and involving institutions, Ministries, local authorities and Government-funded bodies;
- Trends in replies, compared to the number of letters sent to the Administration

8 - Information to the public and advice to claimants:

Over the year 2015, one thousand and nine hundred thirty-seven (1937) individuals referred to various bodies of Burkina Faso Ombudsman Office (Headquarters and delegations) for either queries for information or advice on subjects relating to their concerns.

9 - Presentation of few significant cases. Examples quoted under this heading involved both successful and unsuccessful mediation stories and unjustified claims, with no action undertaken, as well as claims which were deemed unjustified, following action taken and one case where there was no prior procedure. This is followed by satisfaction testimonies by claimants.

Third Part : Assessment of initiatives undertaken by Burkina Faso Ombudsman in terms of Self-Referral

Burkina Faso Ombudsman made two self-referrals over the year 2015. The first self-referral involved medical oxygen shortage at the Bobo-Dioulasso SOURO SANOU University Hospital (CHUSS), while the second referral was mediation between populations of the Sourì Village and officials of the University of Dedougou relating to the site where this University should be built. For the first case, various actors involved approved recommendations contained in the Special Report made by the Institution and, above all, top officials of the Ministry of Health promised to implement them. Mediation between populations of the Sourì Village and officials of the University of Dedougou led to the signing of a Memorandum of Understanding between the Parties, thereby ending the dispute between them.

FOURTH PART: External Relations of the Institution

This Part focuses on:

- Audiences granted and visits made by Burkina Faso Ombudswoman;
- Participation of Burkina Faso Ombudswoman in a Mission of the International Organization of the French Speaking World (OIF) to the Republic of Gabon;
- Other missions made by Burkina Faso Ombudswoman abroad.

FIFTH PART: Resources and Capacity Building of Burkina Faso Ombudsman Institution

This Part describes human and financial resources provided to the Institution, as well as initiatives for its capacity building.

SIXTH PART: Considerations and recommendations

Under this heading, Burkina Faso Ombudsman Institution addresses the following two topics:

- Issues relating people working on voluntary basis within the public Administration
- Legally compelling public administration services to reply to Burkina Faso Ombudsman letters

Each issue described was coupled with proposals and advice to both the Public Administration and citizens.



LE MOT DE MADAME ALIMA DEBORAH TRAORE, MEDIATEUR DU FASO

LE MOT DE MADAME ALIMA DEBORAH TRAORE, MEDIEATEUR DU FASO

En se basant sur la mission qui lui a été confiée par la constitution et la loi, à l'institution du Médiateur du Faso, je me suis donné pour défi majeur de réaliser mon mandat selon la vision ci-après : «le Médiateur du Faso, une institution constitutionnelle-clé qui a une part déterminante dans la résorption et la prévention des dysfonctionnements des services publics dans leurs rapports avec les citoyens, dans le renforcement de la gouvernance administrative et qui, dans son domaine de compétence, s'affirme comme une institution de référence au plan national et international».

Tout en prenant en compte cet engagement de fond, il m'a été donné d'observer que la vie de l'institution au cours de l'année 2015 a été, sinon réglée, du moins régulée au rythme de la dynamique socio-politique globale qui a marqué le Burkina Faso pour cette période immédiatement post-insurrectionnelle.

En effet, et au regard des contraintes budgétaires renforcées auxquelles l'institution a dû faire face, certaines activités prioritaires n'ont pas pu être exécutées ou l'ont été tardivement par rapport au planning initial. Dans ce cadre, on peut tout d'abord citer la conférence annuelle qui consacre l'adoption du rapport d'activités de l'année antérieure et du programme d'activités de l'année à venir.

Dès le début de mon mandat, j'ai décidé qu'une place de choix serait accordée à la concertation entre acteurs et animateurs du processus de médiation mené par l'institution et aux cadres de rencontres mis en place à cet effet. Il en est ainsi des deux rencontres que le Médiateur du Faso organise annuellement avec ses correspondants dans les administrations et autres structures publiques et parapubliques, ainsi que les rencontres devant être tenues respectivement avec les Directeurs des ressources humaines et les délégués régionaux du Médiateur du Faso.

Les contraintes financières auxquelles nous avons dû faire face n'ont pas permis la réalisation des objectifs initiaux fixés à ces niveaux.

Pour les mêmes raisons, les audiences foraines qui sont régulièrement organisées dans les régions n'ont pu l'être que tardivement, en une seule fois et pas à la période la mieux appropriée.

Néanmoins, malgré cet environnement d'austérité et de défis multiples, il est heureux de constater que des performances certaines et décisives ont pu être enregistrées.

Dans ce cadre, on peut tout d'abord noter l'implication totale de l'institution, pendant toute cette période si sensible et décisive à la fois pour notre pays, dans le renforcement de la réconciliation nationale et de la paix sociale.

Une illustration plus détaillée de la contribution du Médiateur du Faso à ce niveau est proposée dans le présent rapport.

Au nombre des performances réalisées, on peut également relever l'installation effective des délégués du Médiateur du Faso dans l'ensemble des treize régions administratives du pays.

En effet, la loi n° 17-2013/AN du 16 mai 2013 portant attributions, organisation et fonctionnement du Médiateur du Faso précise à son article 19 que « le Médiateur du Faso est représenté dans les régions par des délégations régionales conformément à l'organisation administrative du territoire ». Cette installation a été précédée d'une séance d'immersion et d'initiation à la pratique de la médiation institutionnelle et aux règles de déontologie et d'éthique propres au métier.

Je suis consciente du reste du travail à effectuer à ce niveau pour un meilleur renforcement des capacités et un accompagnement continu.

Le Médiateur du Faso est et sera à l'image de ce que sont et de ce que seront ses délégations régionales, non seulement au niveau du symbole et de la valeur qu'il saura incarner, ce qui n'est pas à négliger, mais aussi et surtout du point de vue de ses capacités réelles et effectives à assister le citoyen à la base, pour un Etat de droit véritable et une gouvernance administrative communément partagée.

L'utilité et les performances du Médiateur du Faso seront toujours à l'aune de l'effectivité et des performances de ses délégations régionales. Bon an mal an, les dossiers de réclamation reçus et enregistrés au niveau des délégations régionales du Médiateur du Faso, constituent plus de la moitié de l'ensemble des dossiers reçus par l'Institution au cours de la même période.

Je mesure à quel point la réussite de la déconcentration des services passe par l'amélioration de leur fonctionnalité. Je me réjouis de ce que, grâce à l'appui de l'Etat et avec l'aide de la République de Chine (Taiwan) à travers sa représentation diplomatique au Burkina Faso, un minimum ait été acquis en mobilier de bureau et en matériel informatique au profit de ces délégations.

Dès à présent, il s'agit de renforcer l'efficacité de l'ensemble des délégations régionales par les mesures suivantes :

- procéder dans l'immédiat à la réhabilitation des bâtiments administratifs qui ont été mis à disposition pour servir de sièges régionaux ;
- Disposer de ressources financières permettant à chaque délégation régionale, l'organisation annuelle effective d'au moins deux audiences foraines, non seulement pour communiquer et mieux faire connaître l'institution mais aussi pour assister, informer le citoyen et recueillir les dossiers de réclamation ;
- Mettre un véhicule de tournées à la disposition de chaque délégation régionale, notamment pour effectuer les audiences foraines dans le cadre des missions d'information, de sensibilisation ou d'appui aux acteurs locaux au cours de leurs interventions sur le terrain ;
- Entreprendre la construction de bâtiments devant servir de sièges définitifs des délégations régionales ;
- Finaliser la mise en place du nouveau programme informatique de traitement des dossiers de réclamation (SIGREC).

Je salue l'engagement des treize délégués régionaux qui, en dépit de toutes les difficultés, ont choisi de consacrer une période de leur vie à cette forme particulière, mais combien noble de sacerdoce, au service du citoyen et de l'Etat.

Mon souhait le plus ardent est que leurs conditions de travail puissent s'améliorer et permettre la pleine réalisation de leurs objectifs de performances.

Puisse la consolidation de notre Etat de droit et notre renouveau démocratique nous y aider en favorisant une reconnaissance plus effective à tous les niveaux du sens et de l'importance du rôle du Médiateur du Faso.

C'est le vœu que je formule à l'occasion de la parution du présent rapport d'activités du Médiateur du Faso au titre de l'année 2015, année qui a consacré le retour de notre pays à une vie constitutionnelle normale, à un nouveau départ, avec de nouvelles espérances pour la Nation entière, pour chaque citoyen et chaque citoyenne en particulier.



PARTIE

01

RETROSPECTIVE DES GRANDS EVENEMENTS DE L'INSTITUTION

1. LA REMISE OFFICIELLE DU RAPPORT D'ACTIVITES 2014

La loi organique portant attributions, organisation et fonctionnement du Médiateur du Faso dispose en son article 27 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 dans le Journal officiel du Faso.

Le Médiateur du Faso présente une synthèse dudit rapport au Parlement et au Conseil Constitutionnel ».

1.1 Au Chef de l'Etat

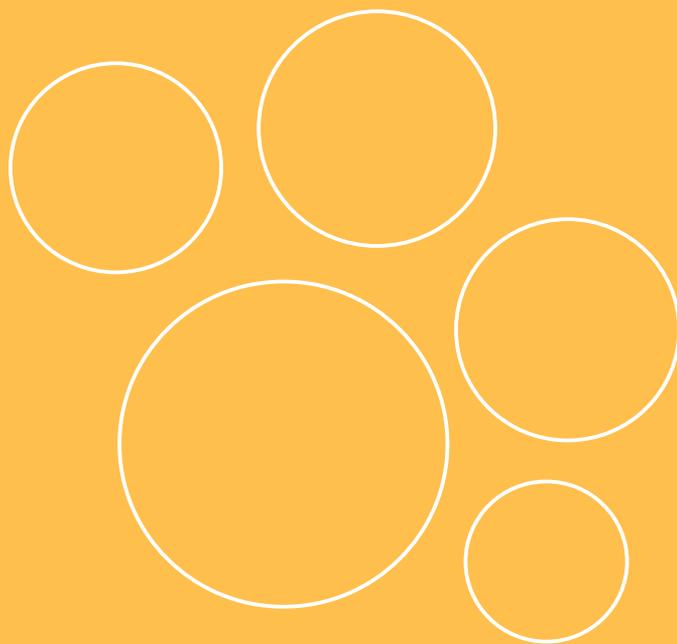
C'est en respect de cette disposition que madame Alima Déborah TRAORE, Médiateur du Faso a remis son rapport d'activités 2014 au président du Faso, Son excellence Monsieur Rock Marc Christian KABORE, le lundi 22 février 2016.

Elle est revenue sur le contexte sociopolitique difficile dans lequel l'institution a travaillé au cours de l'année 2014, avant de présenter le bilan des activités réalisées.

Les statistiques sur le traitement des dossiers de réclamations, les actions de sensibilisation et de promotion de la paix, ainsi que le processus de dynamisation des services de proximité de l'institution ont fait l'objet d'échanges à cette occasion.

Son excellence Monsieur le Président du Faso a félicité madame le Médiateur du Faso pour le résultat obtenu malgré la situation de crise qui a affecté le pays. Il a relevé le fait que l'existence du Médiateur du Faso dans l'architecture institutionnelle du Burkina Faso permet de renforcer la protection des droits du citoyen, qui a la possibilité de choisir le recours adapté en cas de besoin. Enfin, il a apprécié positivement la mise en place des délégations régionales, et a convenu de la nécessité du renforcement des capacités opérationnelles de l'institution pour mieux accomplir sa mission tout en faisant observer la fragilité de la situation

1. REMISE OFFICIELLE DU RAPPORT D'ACTIVITES 2014
2. PARTICIPATION AU PROCESSUS DE RECONCILIATION NATIONALE, AU RENFORCEMENT DE LA COHESION SOCIALE ET POUR DES ELECTIONS APAISEES
3. PRISE DE SERVICE ET L'INSTALLATION DES NOUVEAUX DELEGUES REGIONAUX
4. CONFERENCE ANNUELLE DU MEDIATEUR DU FASO
5. ACTIVITES DE COMMUNICATION





Première partie: Rétrospective des grands évènements

1.2 Au Premier ministre

Elle a eu lieu le 12 avril 2016. Après que madame le Médiateur lui ait présenté une synthèse dudit document, Son excellence monsieur Paul Kaba THIEBA, premier ministre a apprécié positivement le rôle joué par le Médiateur du Faso et salué les mesures prises, notamment à travers la déconcentration de ses services pour en améliorer l'accessibilité.

1.3 Présentation de la synthèse au Président du Conseil Constitutionnel

Le jeudi 30 mars 2016, madame Alima Déborah TRAORE, Médiateur du Faso a remis le rapport d'activités 2014 à monsieur Kassoum KAMBOU, Président du Conseil constitutionnel, entouré des autres membres de l'institution et de ses principaux collaborateurs.



Remise du rapport d'activités 2014 du Médiateur du Faso à SEM Paul KABA THIEBA, Premier Ministre le 12 avril 2016

Tout en prenant bonne note des contraintes d'ordre budgétaire auxquelles l'institution peut se trouver confrontée, il a souhaité que des mesures puissent être prises en vue notamment de renforcer la qualité des relations de travail avec les différentes administrations, les départements ministériels en particulier, toute chose qui ne pourra que contribuer à une meilleure gestion des dossiers de réclamation et une réduction continue des délais de traitement qui leur sont consacrés.

Il a, en retour, félicité madame le Médiateur du Faso pour le travail abattu malgré la singularité de l'année marquée par l'insurrection populaire.

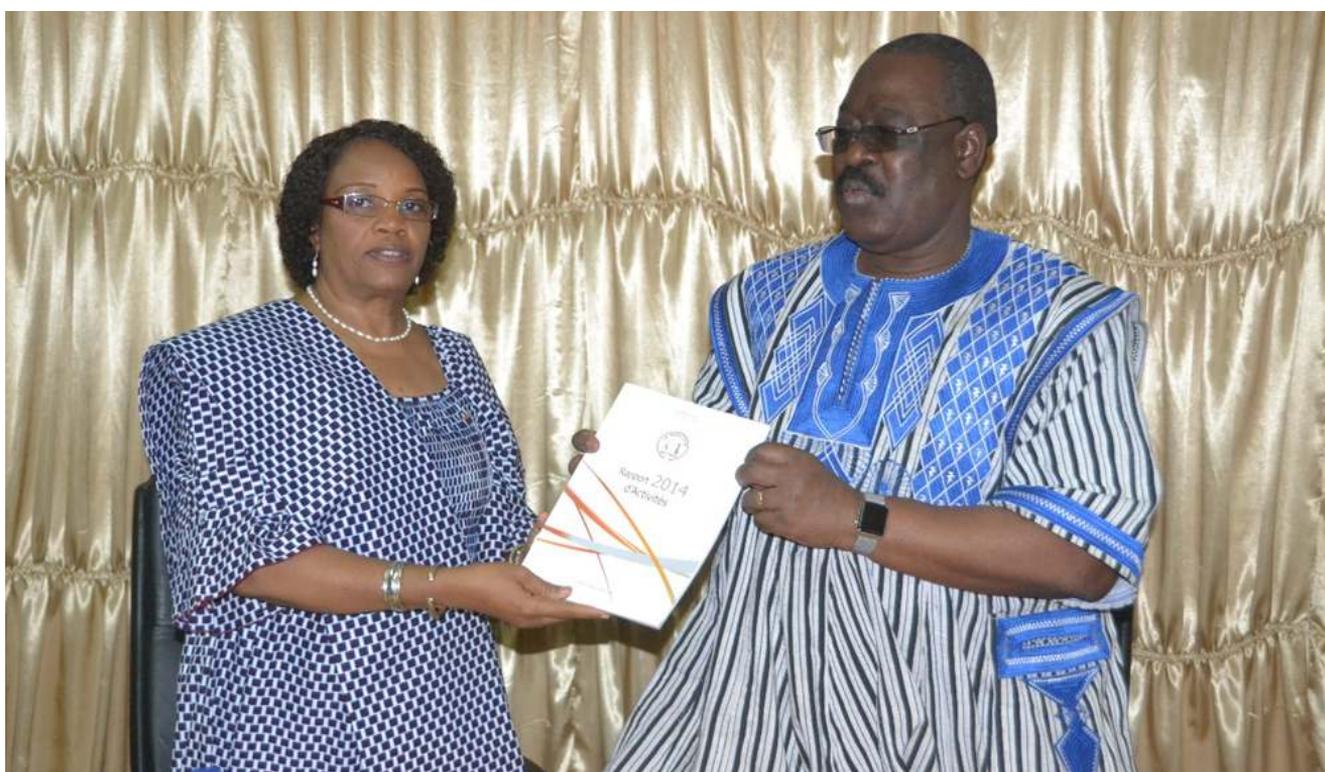
Les échanges ont notamment porté sur la suite donnée aux recommandations formulées par le Médiateur du Faso et sur les mécanismes de suivi mis en place à cet effet par l'institution.

Le président du conseil constitutionnel a relevé la complémentarité des missions assignées

respectivement au conseil constitutionnel et au Médiateur du Faso. En effet, a-t-il souligné, pendant que la première institution citée est la garante des libertés, l'autre assure également dans son domaine de compétence la défense des droits des citoyens. En partant de ce constat, il a souhaité que toutes les voies puissent être explorées en vue de la mise en place d'un mécanisme de concertation périodique entre les deux institutions sur des sujets d'intérêt commun ou complémentaire.

mission d'assurer le processus d'organisation et la tenue d'élections présidentielles et législatives, dans la paix, la réconciliation nationale et pour le renforcement de l'Etat de droit.

Relever un tel défi dans ces conditions a supposé la mobilisation et l'implication de l'ensemble des acteurs pour une synergie d'actions dans le domaine de la promotion de valeurs fondamentales pour la construction de la Nation.



Remise du rapport d'activités 2014 du Médiateur du Faso à monsieur Kassoum KAMBOU, Président du Conseil Constitutionnel, le 31 mars 2016

2. PARTICIPATION AU PROCESSUS DE RECONCILIATION NATIONALE, AU RENFORCEMENT DE LA COHESION SOCIALE ET POUR DES ELECTIONS APAISEES

2.1 Contribution du Médiateur du Faso au processus de réconciliation nationale

A l'issue de l'insurrection populaire des 30 et 31 octobre 2014, le Burkina Faso est entré dans une phase de transition marquée notamment par la mise en place d'institutions ayant essentiellement pour

En effet et dans un tel contexte, le pays avait besoin de toutes les contributions pour apaiser les esprits et créer un climat propice à des élections calmes, dont les résultats seraient acceptés par tous.

Tout particulièrement, les initiatives devaient tendre à donner espoir à l'ensemble des composantes de la société.

En ce qui concerne le Médiateur du Faso, l'article 12 de la loi organique n° 017-2013/AN du 16 mai 2013

Première partie: Rétrospective des grands évènements

portant attributions, organisation et fonctionnement de l'institution précise : « 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 ».

De façon plus spécifique et par lettre n° 0255/PF en date du 31 décembre 2014, Son Excellence Monsieur le Président de la Transition, Président du Faso a invité le Médiateur du Faso à « s'impliquer pleinement dans le processus de la réconciliation nationale entamé par le Gouvernement ».

Conformément à cette invite, le Médiateur du Faso a pris un certain nombre de dispositions au sein même de l'institution pour une contribution efficace à la consolidation de la paix.

Dans ce même élan et dans un esprit de solidarité, les Médiateurs des pays membres de l'UEMOA, à travers l'AMP-UEMOA ont accepté de se joindre au Médiateur du Faso du 20 au 23 avril 2015 pour *contribuer au* renforcement du processus démocratique, de consolidation de la paix et de la réconciliation nationale au Burkina Faso.

Pour ce faire, ils ont été conviés à se rendre ensemble à Ouagadougou, *pour accompagner le Médiateur du Faso* auprès des plus hautes Autorités de la transition mais aussi des représentants des différentes composantes de la classe politique et des forces vives de la Nation.

Comme objectif général, il a été retenu que l'activité ainsi identifiée devait contribuer à la réalisation d'une des missions principales des Médiateurs institutionnels dans les pays impliqués, à savoir qu'au-delà du traitement des litiges et des réclamations dont ils sont généralement saisis, ils pourraient contribuer à la consolidation de l'Etat de droit, de la bonne gouvernance et de la paix au sein des Etats, dont tout particulièrement le Burkina Faso qui s'est retrouvé dans un contexte spécial et qui

occupe une place particulièrement sensible dans la sous-région.

En ce qui concerne les objectifs spécifiques, Il s'est agi pour le groupe de Médiateurs concernés de saisir l'opportunité de cette mission pour apporter aux plus hautes autorités publiques et à l'ensemble des forces vives de la Nation burkinabè le message de paix, de concorde, de pardon et de solidarité pour un développement et un mieux-être partagés.

De façon particulière, les Médiateurs ont ainsi entendu apporter leur contribution au succès de la transition et à la tenue réussie des élections devant en marquer la fin.

Au cours des deux dernières semaines qui ont précédé l'arrivée des Médiateurs de l'AMP-UEMOA, le Médiateur du Faso, après des échanges de courriers, est allée à la rencontre de chaque composante des forces vives de la Nation et de différents acteurs publics. Ces rencontres préliminaires se sont avérées très enrichissantes dans la mesure où elles ont permis aux uns et aux autres de mieux se préparer pour participer pleinement à l'activité.

La délégation des Médiateurs venus accompagner madame le Médiateur du Faso dans le déroulement de cette activité était ainsi constituée :

- Son Excellence, Monsieur Amadou CHEIFFOU, Médiateur de la République du Niger ;
- Son Excellence, Monsieur Baba Akbrib HAÏDARA, Médiateur de la République du Mali ;
- Son Excellence, Monsieur Sérigne DIOP, Médiateur de la République du Sénégal ;
- Son Excellence, Monsieur Joseph GNONLONFOUN, Médiateur de la République du Bénin ;
- Monsieur COULIBALY Pannan, Secrétaire général, Représentant Son Excellence Monsieur N'GOLO



Première partie: Rétrospective des grands évènements

COULIBALY, Médiateur de la République de Côte-d'Ivoire ;

- Monsieur LOKOUN Stanislas, Représentant le Médiateur de la République Togolaise.

En ce qui concerne l'activité proprement dite, elle s'est déroulée avec la participation effective des Médiateurs de l'AMP-UEMOA suscités, et s'est essentiellement déclinée à travers les diverses audiences et rencontres de travail qui ont pu avoir lieu. Il s'agit notamment des rencontres avec les composantes ci-après :

- les autorités coutumières et religieuses,
- les partis politiques,
- les forces de Défense et de Sécurité,
- les organisations de la Société civile,
- les syndicats,
- les médias.

Dans le même temps, des audiences ont été accordées à la délégation par Son Excellence monsieur le Président du Conseil national de la transition, monsieur le Président du Conseil constitutionnel, monsieur le Président de la commission de réconciliation nationale et des réformes et monsieur le Président de la Commission électorale nationale indépendante. Une audience avait été envisagée avec Son Excellence monsieur le Premier Ministre, mais compte tenu de son agenda, celle-ci n'a pas pu avoir lieu.

Une audience a été également accordée par Sa Majesté le Mogho-Naaba BAONGHO.

En termes de bilan, il a été relevé que les rencontres ont réuni au total sept cent six (706) personnes représentant essentiellement les différentes composantes des forces vives de la Nation. Les Médiateurs membres de l'AMP-UEMOA ont loué la forte mobilisation des composantes des forces vives

au cours des rencontres initiées par le Médiateur du Faso et tout l'intérêt qu'elles ont manifesté autour des préoccupations exprimées à cette occasion.

Les Médiateurs ont félicité l'ensemble de ces forces vives qui, dans leur diversité, ont su apporter des contributions inestimables aux échanges sur le défi du renforcement de la cohésion sociale pour des élections apaisées au Burkina Faso.

Ils ont relevé la maturité du peuple burkinabè qui a su, dans ce nouveau contexte, prendre son destin en main.

Ils ont loué en particulier le sens de la discipline, la courtoisie et le respect mutuel qui ont caractérisé toutes ces rencontres, lesquelles ont manifestement connu un engouement certain au niveau des entités conviées.

La délégation des Médiateurs a relevé qu'après analyse des préoccupations entendues, et en tenant compte des réactions exprimées face aux analyses faites par la mission des médiateurs, il ressort que la crispation intervenue dans le débat politique s'est concentrée au niveau du code électoral.

Il est ressorti également que l'initiative prise a rencontré l'adhésion et l'implication de l'ensemble des acteurs conviés. En effet, toutes les structures conviées ont marqué leur adhésion à ladite initiative par leur présence massive, leur riche et intense participation aux échanges, ainsi que le caractère élaboré et la pertinence des messages livrés.

Ces premiers résultats obtenus ont été salués par les plus hautes autorités de même qu'ils traduisent la satisfaction des différents acteurs.

Pour sa part, Son Excellence Monsieur le Président de la Transition, Président du Faso a remercié l'AMP-UEMOA pour sa diligence et pour le temps que ses membres ont bien voulu consacrer pour la réalisation de la mission au Burkina Faso.

Il a situé le contexte de l'insurrection, rappelé les enjeux et les défis qui devaient être relevés par la Transition.

Première partie: Rétrospective des grands évènements

Il a félicité les membres de la mission pour le travail qui a été conduit avec brio, pris bonne note des conclusions et recommandations formulées à l'occasion des différentes rencontres réalisées avec les forces vives de la nation et a souhaité que leur prise en compte puisse permettre au Burkina Faso de consolider définitivement le retour à une paix durable.

Fort de ce constat, le Médiateur du Faso s'est engagé à poursuivre et à renforcer le dialogue avec les différentes composantes des forces vives et les autres institutions de l'Etat, toujours dans l'optique de contribuer à la consolidation de la cohésion sociale et de la réconciliation nationale.

2.2. Restitution des conclusions de la mission de solidarité et de soutien au renforcement de la réconciliation nationale dans les treize (13) régions du pays.

Au regard des résultats obtenus à l'issue de la mission de solidarité des Médiateurs des pays membres de l'UEMOA, le Médiateur du Faso s'est engagé à poursuivre et à renforcer le dialogue avec les différents acteurs dans les régions, dans l'optique de contribuer à la consolidation de la cohésion sociale et de la réconciliation nationale pour des élections apaisées. Dans cette perspective, et sur financement de l'Ambassade de la République française au Burkina Faso, l'Institution a organisé des échanges dans les treize (13) Régions du pays à l'effet d'impliquer chaque composante des forces vives dans le processus de renforcement de la réconciliation nationale et de la paix au Burkina Faso.

Le programme des missions a porté essentiellement sur la restitution des conclusions et recommandations de la médiation de solidarité des Médiateurs de l'AMP-UEMOA, en vue d'un processus électoral apaisé pour le renforcement de la réconciliation nationale et de la cohésion sociale au Burkina Faso.

Il a également porté sur la diffusion de l'appel lancé

par madame le Médiateur du Faso en direction de tous les acteurs régionaux, en vue d'une compétition fraternelle et saine pour des élections paisibles, dans la concorde et l'unité nationale.

La méthodologie de travail a consisté à rencontrer les différentes composantes des forces vives locales sur la situation nationale, ses enjeux et les perspectives de paix, notamment les élections libres, transparentes et acceptées de tous.

Les missions se sont déroulées du 24 août au 12 septembre 2015.

De façon spécifique, les activités ont consisté à :

- Tenir dans les treize (13) Régions du pays des conférences publiques avec l'ensemble des forces vives locales sur les enjeux et les perspectives de paix, notamment les élections libres, transparentes et acceptées de tous ;
- Organiser une audience foraine dans une province autre que le Chef-lieu de Région et à cette occasion, présenter le Médiateur du Faso aux autorités administratives et politiques locales, aux Organisations de la Société Civile (OSC), aux partenaires et citoyens de la localité concernée par l'audience foraine ;
- Enregistrer les dossiers de réclamations des citoyens et leur fournir des informations et/ou orientations sur leurs préoccupations ;
- Remettre officiellement le rapport de la mission de médiation aux différents représentants des forces vives régionales ;
- Rencontrer des groupes de leaders communautaires spécifiques, notamment les autorités coutumières et religieuses locales, pour solliciter leur implication dans la réconciliation et la cohésion sociale.

Les conférences publiques organisées dans le cadre de la restitution des conclusions de la mission de l'AMP-UEMOA ont porté principalement sur deux parties, à savoir, la présentation du Médiateur du Faso d'une part et d'autre part sa contribution au processus de la réconciliation nationale pour des élections apaisées au Burkina Faso.

L'ensemble des communicateurs ont terminé leurs présentations par l'appel de Madame le Médiateur du Faso invitant «tous les acteurs régionaux à une compétition fraternelle et saine pour des élections paisibles, dans la concorde et l'unité nationale». Ils ont demandé à chaque responsable d'être le porte-parole de l'Institution au niveau de son environnement familial, social, socioprofessionnel et communautaire pour la dissémination du message de paix.

En définitive, ce sont au total treize (13) conférences qui ont été organisées dans les chefs-lieux de Régions ; elles ont connu la participation respective des représentants des autorités coutumières et religieuses, des responsables des partis et formations politiques, des responsables des organisations de la société civile, des responsables des organisations syndicales, des forces de défense et de sécurité et des responsables des médias locaux et des populations locales.

Toutes les conférences ont été présidées par les Gouverneurs ou leurs Secrétaires Généraux de Régions et les audiences foraines par les Hauts Commissaires de provinces.

De façon générale, les participants ont vivement apprécié les communications et ont fait preuve d'assiduité manifeste, traduite non seulement par la pertinence et la richesse des questions posées sur le contenu de l'exposé, mais surtout leurs contributions, notamment pour un renforcement des capacités d'intervention du Médiateur du Faso et une meilleure visibilité de ses actions.

Les conférences ont réuni au total 1244 participants pour les treize régions du pays. Quant aux audiences foraines, elles ont regroupé au total 735 participants.

Au total ces sorties régionales ont permis aux équipes du Médiateur du Faso de rencontrer 1979 personnes

2.3. Appel du Médiateur du Faso pour des élections apaisées

A l'occasion des élections présidentielles et législatives couplées, le Médiateur du Faso s'est fait le devoir de marquer de façon spécifique sa contribution pour la réussite du processus.

En raison des circonstances que le pays a vécues, l'appel du Médiateur du Faso pour des élections apaisées a revêtu une importance historique toute particulière. Pour cela, il est reproduit in extenso ci-dessous.

Appel du Médiateur du Faso pour des élections apaisées

« Jeunes, femmes, hommes, peuple du Burkina Faso

L'organisation des prochaines élections couplées constitue un défi important pour notre pays.

Nous devons réussir ce challenge pour nous-mêmes, pour l'Afrique et le monde entier qui suivent avec attention notre expérience démocratique.

Les périodes électorales en Afrique sont en général des temps forts d'agitation à risques élevés.

Notre pays qui a connu relativement une longue période de stabilité n'échappe pas à ces dangers et est aujourd'hui interpellé par les enjeux et les défis d'élections apaisées, transparentes, crédibles et équitables.

Notre peuple de même que les institutions impliquées dans la conduite des élections doivent faire preuve de maturité, d'un niveau de conscience élevé et de droiture dans la gestion de cette délicate période.

Avant, pendant et après les élections, sachons raison garder pour préserver cette communauté de destin ainsi que le socle de fraternité et de solidarité qui cimentent notre nation.



Première partie: Rétrospective des grands évènements

Les acteurs politiques, la société civile et toutes les institutions de notre pays ont une responsabilité historique sur le chemin de la construction de la démocratie dans notre pays.

La vraie force d'un peuple est de savoir préserver son unité en toutes circonstances, en tenant compte de sa diversité d'opinions et de comportements.

Pour ce faire il faut user sans retenue, de l'arme du dialogue qui est la sève de la réconciliation et l'outil infailible de la sagesse.

Pour des contraintes essentiellement financières auxquelles l'Institution s'est trouvée confrontée, il a été procédé, les 15, 16 et 17 juin 2015 à Ouagadougou, à l'organisation conjointe de la Conférence annuelle du Médiateur du Faso et de la prise de service des nouveaux Délégués Régionaux.

A cette occasion, le Médiateur du Faso a rendu un hommage aux anciens délégués régionaux pour leurs nombreuses années de sacrifices accomplies au service de l'Institution et surtout des



Madame Alima Déborah TRAORE, Médiateur du Faso, accrochant un pins à madame OUATTARA, Déléguée régionale du Médiateur du Faso du Centre-Est

Bonne compétition à toutes les candidates, à tous les candidats et que les meilleurs gagnent dans la paix pour le développement de notre pays ».

3. PRISE DE SERVICE ET INSTALLATION DES NOUVEAUX DELEGUES REGIONAUX

administrés, en leur décernant le titre de Délégué Régional d'honneur du Médiateur du Faso. De même, tout en exhortant les nouveaux Délégués Régionaux à beaucoup plus de courage et d'engagement dans l'accomplissement des missions, il les a rassurés de sa disponibilité à les accompagner dans l'amélioration de leurs

Première partie: Rétrospective des grands évènements

conditions de travail, en vue d'un plein succès dans l'exécution de leurs missions.

En rappel, à la date de leurs recrutements les nouveaux Délégués Régionaux étaient composés de: quatre (04) fonctionnaires en activité, huit (08) fonctionnaires à la retraite et d'un (01) particulier.

Pour la première fois de son histoire, l'Institution a accueilli quatre (04) femmes Déléguées Régionales sur les 13 Délégués Régionaux, soit 30,76%, respectant ainsi la dimension genre dans son

fonctionnement. Elles occupent respectivement les Délégations Régionales du Centre-Nord, du Centre-Est, des Hauts-Bassins et du Nord.

A partir du mois de juillet 2015, des missions du Médiateur du Faso ont pris part aux différentes cérémonies d'installation des nouveaux délégués régionaux.



Madame Alima Déborah TRAORE, Médiateur du Faso, accrochant un pins à monsieur OUATTARA Sériba, Délégué régional du Médiateur du Faso des Cascades

4. PRESENTATION DES NOUVEAUX : Les treize (13) délégués régionaux du Médiateur du Faso sont :

DELEGUE REGIONAL DE LA BOUCLE DU MOUHOUN



Monsieur Soara MISSA
Inspecteur de l'enseignement du premier degré à la retraite

DELEGUE REGIONAL DU CENTRE-EST



Madame OUATTARA/DIALLO Djénéba
Secrétaire de direction à la retraite

DELEGUE REGIONAL DES CASCADES



Monsieur Sériba OUATTARA,
Administrateur civil à la retraite

DELEGUE REGIONAL DU CENTRE-NORD



Madame SANFO/SAWADOGO Talate
Administrateur Civil

DELEGUE REGIONAL DU CENTRE



Monsieur Gilbert Yamba YAMKOUDOGOU
Inspecteur du Travail et des lois sociales à la retraite

DELEGUE REGIONAL DU CENTRE-OUEST



Monsieur Michel SAWADOGO
Inspecteur de l'enseignement du premier degré



Première partie: Rétrospective des grands évènements

DELEGUE REGIONAL DU CENTRE-SUD



Monsieur Ismaila Sam KOUMANYAN
Contrôleur des services financiers à la retraite

DELEGUE REGIONAL DU NORD



Madame Azata SAWADOGO
Institutrice Principale à la retraite

DELEGUE REGIONAL DE L'EST



Monsieur Yamtouba OUEDRAOGO
Administrateur des Services Postaux et Financiers à la retraite

DELEGUE REGIONAL DU PLATEAU CENTRAL



Monsieur Norema Abdoulaye BOLOGO
Administrateur Civil à la retraite

DELEGUE REGIONAL DES HAUTS-BASSINS



Madame Haoua TRAORE/TRAORE
Inspectrice de l'Enseignement du Premier Degré

DELEGUE REGIONAL DU SAHEL



Monsieur Youssouf OUEDRAOGO
Conseiller d'Education

DELEGUE REGIONAL DU SUD-OUEST



Koukan Jean-Baptiste BARRO
Gestionnaire

- Le 19 mars avec un groupe d'élèves de l'Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature, au siège du Médiateur du Faso ;
- Enfin, le Médiateur du Faso a participé à l'animation d'une série de conférences dans la région du Sahel avec l'Association « Noode Nooto », au profit des conseils municipaux, dans le cadre de la promotion de la médiation.

5. ACTIVITES DE COMMUNICATION

L'année 2015, marquée par la période de transition politique, a été particulière pour le Médiateur du Faso, si bien que les actions de communication ont été essentiellement orientées vers les contacts personnels et les rencontres d'échanges avec les acteurs sociopolitiques du pays. Ces moments, médiatisés par la presse nationale, ont permis de faire connaître davantage les missions du Médiateur du Faso.

Il en est de même des cérémonies d'installation des nouveaux Délégués régionaux ayant rassemblé plus de deux mille cinq cents (2500) personnes.

L'institution, comme chaque année, a accueilli des groupes de personnes venus visiter les services du Médiateur du Faso afin de connaître davantage ses missions. Des conférences ont été également données, à l'invitation d'associations de développement :

- En février 2015, avec un groupe de l'Association Guide Universel d'Initiatives pour le Développement des élèves du Burkina, à l'école « Les Crack » ;





PARTIE

02

TRAITEMENT DES DOSSIERS DE RECLAMATION

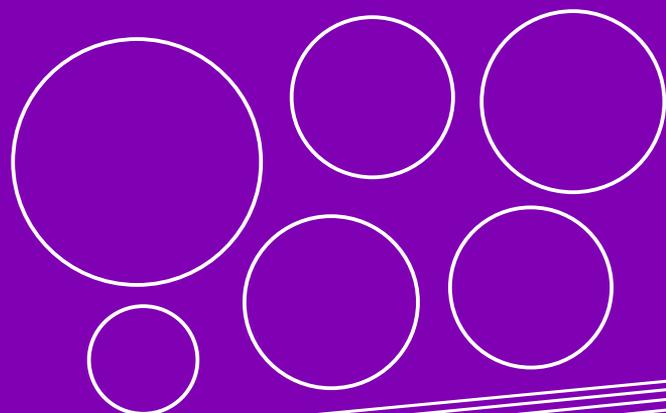
DEUXIEME PARTIE : TRAITEMENT DES DOSSIERS DE RECLAMATION

1. SITUATION D'ENSEMBLE DES DOSSIERS TRAITES AU COURS DE L'ANNEE 2015

Au cours de l'année de référence, le Médiateur du Faso a eu à instruire quatre cent quarante-cinq (445) dossiers de réclamations.

Sommaire

1. SITUATION D'ENSEMBLE DES DOSSIERS TRAITES AU COURS DE L'ANNEE 2015
2. NATURE DES PLAINTES
3. ORGANISMES MIS EN CAUSE EN 2015
4. REACTION DES ADMINISTRATIONS AUX CORRESPONDANCES DU MEDiateUR DU FASO
5. ORIGINE GEOGRAPHIQUE DES RECLAMATIONS
6. QUELQUES INDICATEURS SUR L'EVOLUTION DU TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DE 2011 A 2015
7. INFORMATION DU PUBLIC ET CONSEILS AUX RECLAMANTS
8. PRESENTATION DE QUELQUES CAS SIGNIFICATIFS
9. QUELQUES TEMOIGNAGES DE SATISFACTION DE LA PART DES RECLAMANTS





Deuxième partie : Traitement des dossiers de réclamation

Structures	Dossiers non clos au 31/12/2014	Dossiers reçus en 2015	Dossiers instruits au 31/12/2015	Nombre de personnes concernées
Siège	184	120	304	2063
Délégations régionales	46	95	141	315
Dédougou	00	21	21	
Banfora	00	08	08	
Ouagadougou	00	02	02	
Tenkodogo	00	02	02	
Kaya	00	00	00	
Koudougou	03	08	11	
PO	00	02	02	
Fada	14	04	18	
Bobo - Dioulasso	07	11	18	
Ouahigouya	13	16	29	
Ziniaré	00	10	10	
Dori	08	03	11	
Gaoua	01	08	09	
Total : siège /délégations	230	215	445	2378

Tableau n° 1 : Répartition géographique des dossiers instruits

L'ensemble des dossiers instruits et présentés selon le tableau ci-dessus est constitué de deux cent quinze (215) dossiers reçus tout au long de l'année 2015, et deux cent trente (230) anciens dossiers existants au sein de l'institution, qui n'ont pas connu un traitement définitif avant le 1^{er} janvier 2016.

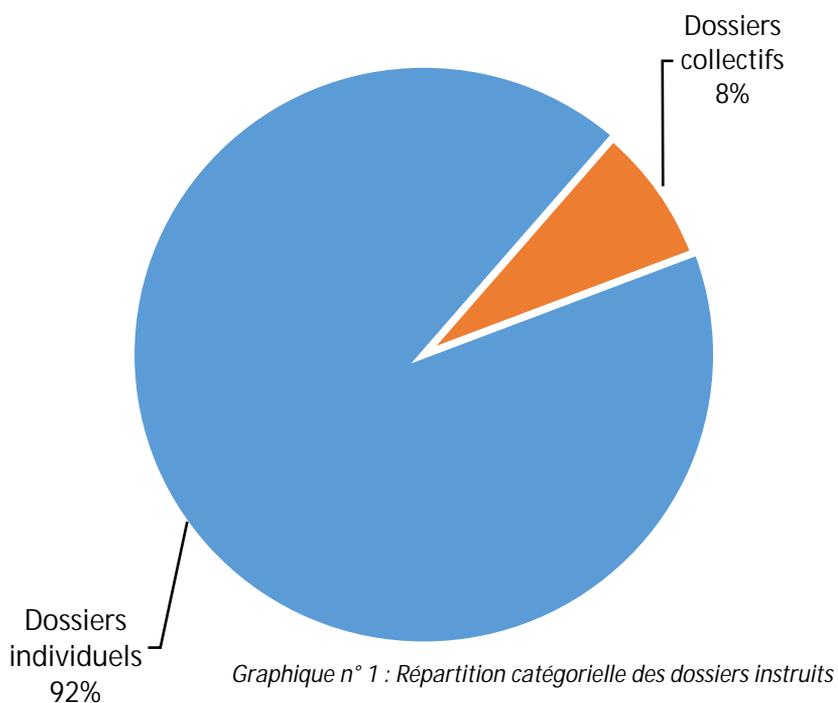
Les quatre cent quarante-cinq (445) dossiers instruits concernent deux mille trois cent soixante-dix-huit (2378) réclamants dont cinq cent vingt-sept (527) femmes et mille cinq cent cinquante-sept (1557) hommes. Deux cent soixante-dix-sept (277) personnes tout genre et dix-sept (17) groupes de personnes dont le nombre n'a pu être déterminé.

Sur le total de réclamants dont le sexe a été identifié, soit deux mille quatre-vingt-quatre (2084), 25,29 % sont des femmes contre 74,71 % d'hommes.

1.1. Répartition catégorielle des dossiers

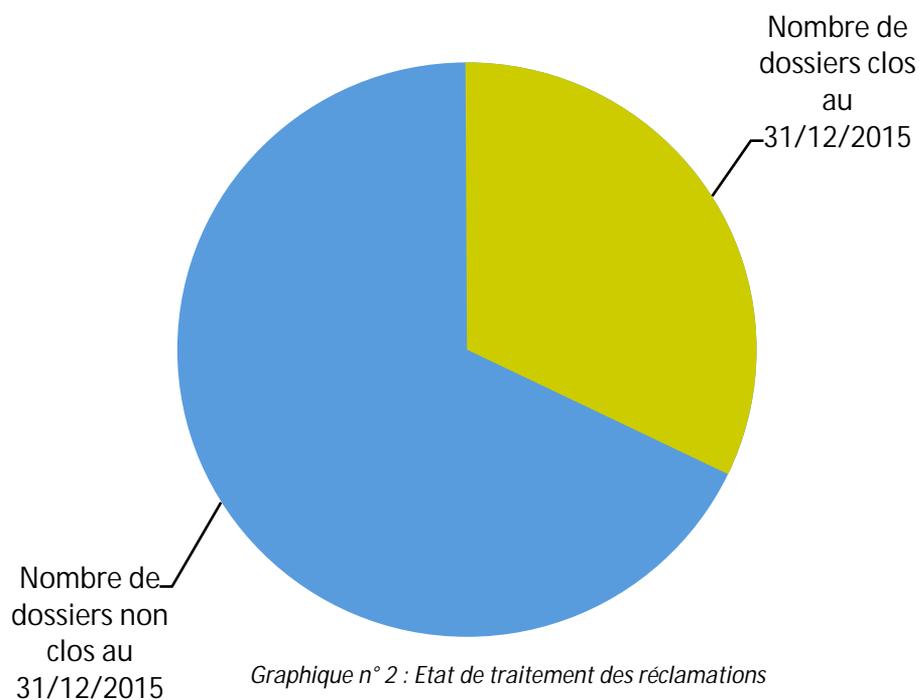
Il existe au sein de l'institution deux catégories de dossiers : les dossiers individuels et les dossiers collectifs. Un dossier est dit individuel lorsqu'un seul plaignant sollicite l'intercession du Médiateur du Faso. Il est qualifié de collectif lorsque les plaignants sont au moins au nombre de deux. Comme exemples illustratifs, on peut citer la population d'un village, un groupe d'agents, un groupe d'étudiants, etc. Les dossiers individuels et collectifs sont respectivement au nombre de 410 et 35. Le graphique ci-dessous montre la répartition des réclamations par catégorie.

Deuxième partie : Traitement des dossiers de réclamation



1.2. Etat de traitement des dossiers au 31 décembre 2015

Les quatre cent quarante-cinq (445) dossiers instruits se composent de cent quarante-trois (143) dossiers qui ont connu un traitement définitif et de trois cent deux (302) dossiers qui sont toujours en instruction. Le graphique n° 2 montre l'état de traitement des réclamations.



Deuxième partie : Traitement des dossiers de réclamation

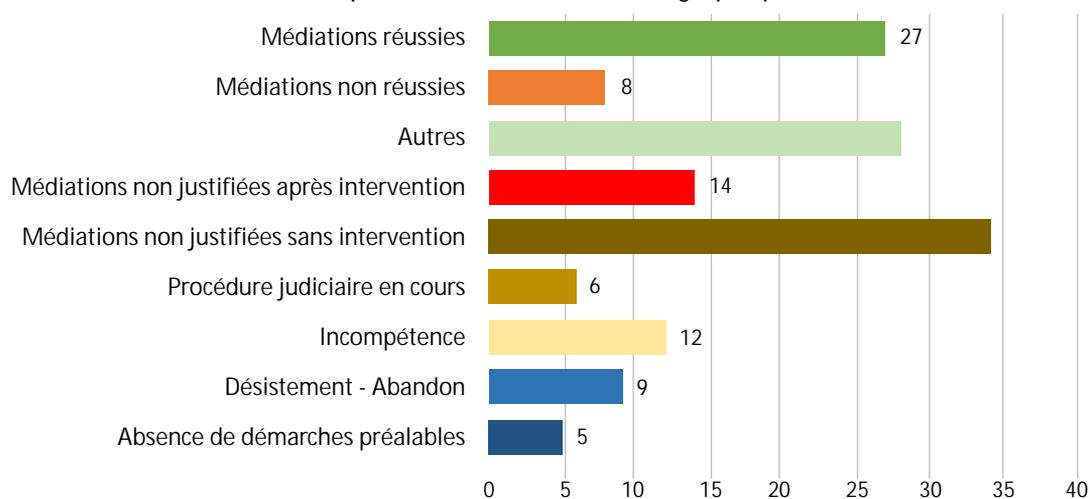
1.3. Dossiers clos au 31 décembre 2015

La lecture du graphique n° 2 révèle que le Médiateur du Faso a traité cent quarante-trois (143) dossiers jusqu'à leur clôture. Sur ce total de dossiers clos, trente-cinq (35) requêtes ont été jugées fondées dont, vingt-sept (27) ont eu une issue favorable et huit (08) une issue défavorable.

En outre, quarante-huit (48) dossiers ont été jugés non fondés, soit sans intervention [trente-quatre (34)], soit après intervention auprès de l'Administration [quatorze (14)].

Aussi, soixante (60) dossiers ont été clos pour diverses raisons : absence de saisine préalable de l'administration, désistement ou abandon du réclamant, incompétence du Médiateur du Faso etc.

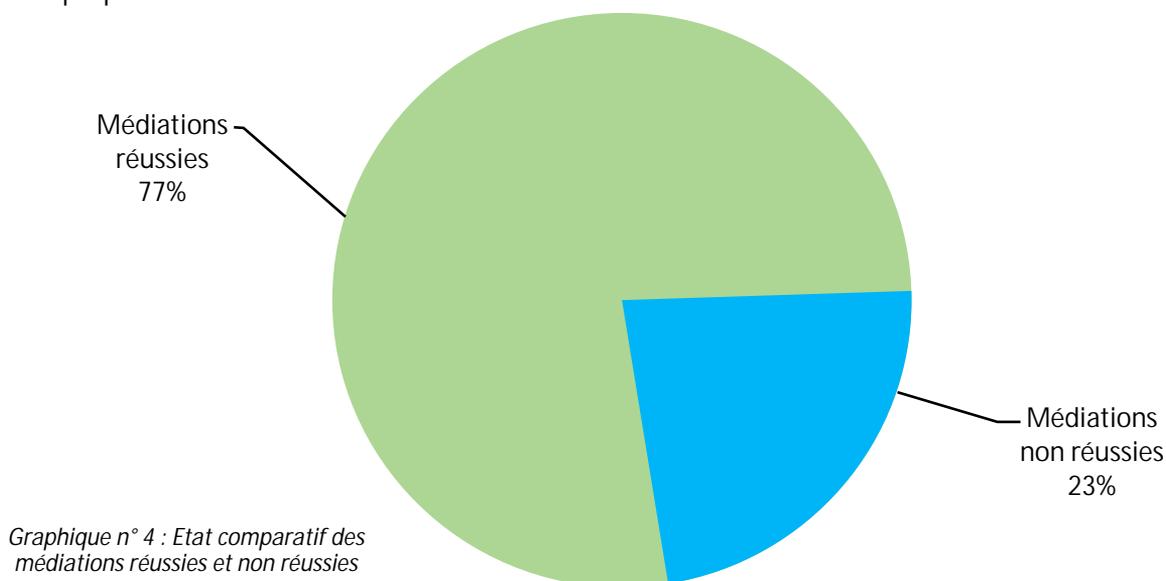
Au total, la situation des dossiers clos se présente conformément au graphique ci-dessous.



Graphique n° 3 : Situation des dossiers clos

1.4. Médiations réussies

Sur les 35 recommandations adressées à l'Administration, 27 ont eu une suite favorable. Le graphique n° 3 montre les proportions de Médiations réussies et non réussies.



Graphique n° 4 : Etat comparatif des médiations réussies et non réussies

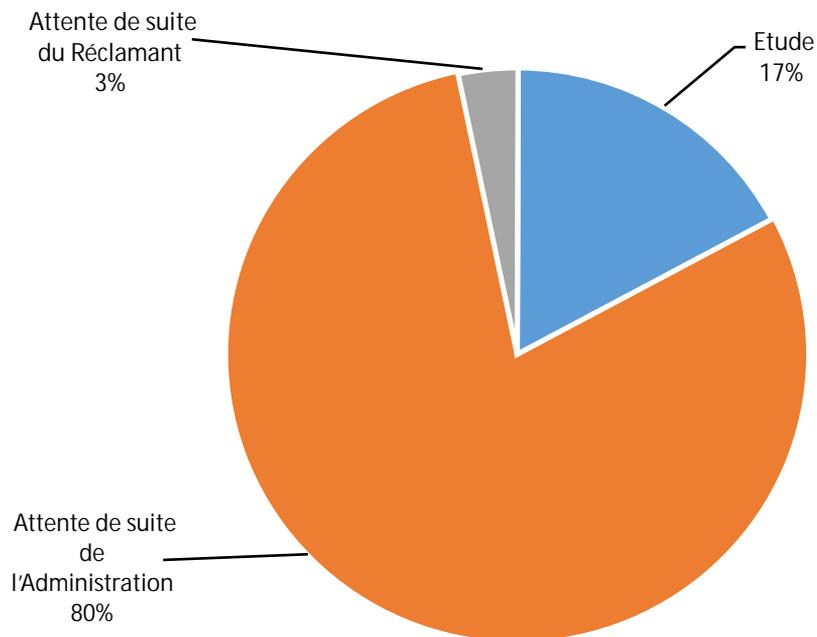


Deuxième partie : Traitement des dossiers de réclamation

1.5. Situation des dossiers non clos au 31 décembre 2015

Comme précédemment annoncé, trois cent deux (302) dossiers sont toujours en instruction au sein de l'institution à la date du 31 décembre 2015. Le niveau de traitement de ces trois cent deux (302) dossiers se présente ainsi qu'il suit :

- deux cent quarante (240) sont en attente de réaction de l'Administration, soit pour donner une suite aux recommandations du Médiateur du Faso, soit pour donner sa version des faits ;
- dix (10) dossiers sont en attente de réaction des réclamants, généralement pour des compléments d'informations ou de documents à fournir ;
- cinquante-deux (52) dossiers sont en instruction.



Graphique n° 5 : La situation des dossiers non clos

2. NATURE DES PLAINTES

Les domaines dans lesquels les plaintes sont généralement classées restent valables pour les cas traités en 2015. Cependant, leur importance numérique et leur spécificité au sein de chacun de ces domaines connaît une variation relative depuis un certain temps comme illustré dans le graphique n° 4.

En effet, le domaine des finances est plus important depuis 2010 : outre, les allocations familiales, les différentes indemnités, les arriérés, les rétablissements et corrections de salaire, s'ajoutent l'indemnisation pour violence en politique, les frais de session, les frais de déménagement pour affectation, les droits liés aux licenciements.

Le domaine de la carrière des agents de l'Etat qui avait toujours enregistré le plus grand nombre de plaintes jusqu'en 2010 occupe depuis lors la deuxième place, ce qui indique la prise de dispositions par l'administration en vue d'améliorer ou d'enrayer certaines pratiques préjudiciables aux agents. Ce domaine regroupe traditionnellement les problèmes liés au reclassement, à l'avancement, à la reconstitution de carrière, à la réintégration, etc. Pour cette année 2015 on y trouve également des problèmes liés à la reconversion dans les emplois publics, à une demande de port de grade (Corps habillés), à une demande de levée de suspension de fonction.

Deuxième partie : Traitement des dossiers de réclamation

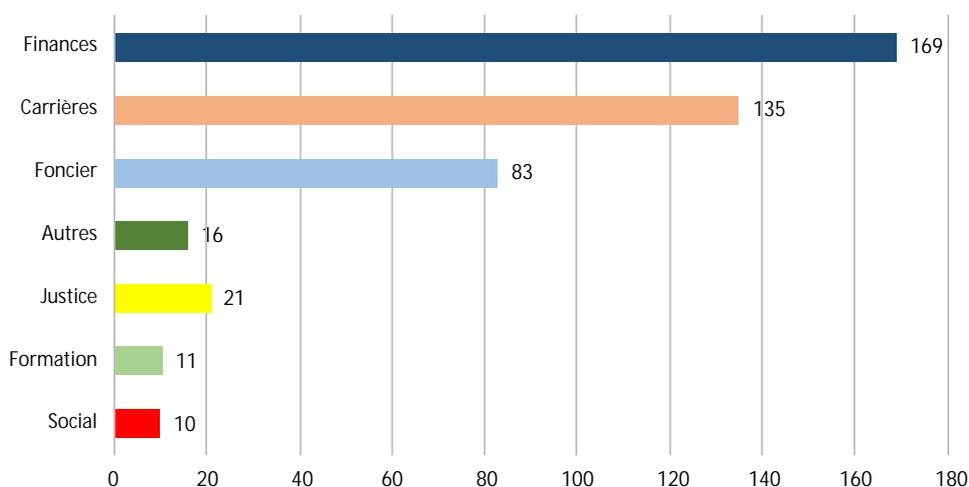
Le domaine du foncier a toujours occupé la troisième place avec comme nouveauté cette année, la présence de plaintes relatives au rétablissement de droit de propriété et à la restitution de parcelle.

Le domaine de la justice regroupe des plaintes relatives au fonctionnement de la justice, à l'exécution des jugements, aux arrêts et ordonnances, de même que les relations conflictuelles entre des avocats et leurs clients.

Le domaine social comprend les demandes d'aide et de soutien financier, la libération de manifestants détenus, la demande de conciliation de couple, l'assistance financière aux blessés de l'insurrection des 30 et 31 octobre 2014, etc. La nature des plaintes à ce niveau est fortement liée à la situation socioéconomique et politique du pays.

Le domaine de la formation est celui qui enregistre de plus en plus de plaintes. On y trouve des autorisations d'inscription à l'université, des demandes de bourse pour un troisième cycle universitaire, la réintégration à l'école de formation après expulsion, la remise en cause des résultats de concours, etc.

La rubrique « autres » regroupe toutes les plaintes dont le rattachement à un domaine déterminé s'avère difficile. Il s'agit de la remise en cause d'une loi par une proposition de réforme, la restitution d'engin endommagé lors d'une mutinerie, etc.



Graphique n° 6 : Nature des plaintes

3. ORGANISMES MIS EN CAUSE EN 2015

3.1. Ministères et institutions

Le nombre d'institutions et de ministères sur lesquels ont porté les griefs des plaignants est resté relativement constant de 2014 à 2015, soit respectivement 26 contre 25.

Sur quatre cent quarante-cinq dossiers (445) instruits en 2015, deux cent soixante-dix-sept dossiers (277) mettent en cause 279 institutions et ministères, puisque un des dossiers met en cause trois (3) ministères en même temps. Les ministères et institutions représentent 62,69 % des organismes mis en cause.

Les institutions les plus mises en cause par les plaignants en 2015 sont la Présidence du Faso et le ministère des Affaires étrangères et de la Coopération régionale.

Pour le reste, les ministères les plus incriminés sont par ordre décroissant : le ministère de l'Education nationale et de l'Alphabétisation, le ministère de l'Economie et des Finances, le ministère de la Fonction Publique, du Travail et de la Sécurité sociale, le ministère de l'Administration territoriale, de la Décentralisation et de la Sécurité.

Deuxième partie : Traitement des dossiers de réclamation

N°	Dénomination	Total avant 2015	Total 2015	Total
01	Présidence du Faso *	03	05	08
02	Ministère des Affaires étrangères et de la Coopération régionale	03	03	06
03	Commission de l'Informatique et des Libertés (elle n'existe pas dans le rapport 2014)	00	02	02
04	Premier ministre	00	01	01
05	Ministère de l'Éducation nationale et de l'Alphabétisation *	28	22	50
06	Ministère de l'Économie et des Finances	19	17	36
07	Ministère de la Fonction Publique, du Travail et de la Sécurité sociale	16	19	35
08	Ministère de l'Administration territoriale, de la Décentralisation et de la Sécurité *	12	13	25
09	Ministère des Enseignements secondaire et supérieur	11	08	19
10	Ministère de la Santé	12	08	20
11	Ministère de la Justice, des Droits humains et de la Promotion civique	08	09	17
12	Ministère de la Défense nationale et des Anciens combattants	06	06	12
13	Ministère de l'Habitat et de l'Urbanisme	06	04	10
14	Ministère des Infrastructures, du Désenclavement et des Transports	06	01	07
15	Ministère de l'Agriculture, des Ressources halieutiques et de la Sécurité alimentaire	04	01	05
16	Ministère de l'Industrie du Commerce et de l'Artisanat	04	01	05
17	Ministère de la Communication	03	01	04
18	Ministère de l'Environnement et du Développement durable	03	01	04
19	Ministère des ressources animales et halieutiques	00	04	04
20	Ministère de la Jeunesse, de la Formation professionnelle et de l'Emploi	01	02	03
21	Ministère des sports et loisirs	00	02	02
22	Ministère des Mines et de l'Énergie	00	01	01
23	Ministère de l'Action sociale et de la Solidarité nationale	01	00	01
24	Ministère de la promotion de la femme et du Genre	00	01	01
25	Ministère de l'eau, de l'aménagement hydraulique et de l'Assainissement	01	00	01
Total général		147	132	279

*un seul dossier a mis en cause à la fois la Présidence du Faso, le Ministère de l'administration territoriale et de la décentralisation, le ministère de l'éducation nationale et de l'alphabétisation. Au total nous avons deux cent soixante-dix-sept (277) dossiers qui mettent en cause deux cent soixante-dix-neuf (279) institutions et ministères.

Tableau n° 2 : Ministères et institutions mis en cause



Deuxième partie : Traitement des dossiers de réclamation

3.2. Les collectivités territoriales

Sur quatre cent quarante-cinq (445) dossiers instruits, cent cinq (105) concernent les collectivités territoriales, soit 24 %.

Il est à souligner que des communes rurales jusque-là méconnues par les services du Médiateur du Faso, parce que n'ayant jamais fait l'objet de plainte, figurent dans le tableau ci-dessous, soit pour la gestion de la carrière de leurs agents ou du patrimoine foncier, soit pour le non-paiement de salaires ou de prestations de service. Il s'agit notamment des communes de Zorgho, de Ziniaré, de Boussé (*dans la région du plateau central*), de Déou (*dans la région du Sahel*), de Pabré (*dans la région du centre*) de Di, Bourasso, Madouba et Gomboro (*dans la région du Mouhoun*).

N°	Dénomination	Total Avant 2015	Total 2015	total
01	Commune de Ouagadougou	17	06	23
02	Commune de Fada	08	01	09
03	Commune de Bobo-Dioulasso	04	04	08
04	Commune de Ouahigouya	05	01	06
05	Commune de Koudougou	01	03	04
06	Commune de Nouna	00	04	04
07	Commune de Zorgho	00	04	04
08	Commune de Ziniaré	00	03	03
09	Commune de Saaba	01	02	03
10	Commune de Kombissiri	02	01	03
11	Commune de Dori	03	00	03
12	Commune de Gourcy	03	00	03
13	Commune de Kossouka	02	00	02
14	Commune de Yako	02	00	02
15	Commune de Déou	00	02	02
16	Commune de Banfora	01	01	02
17	Commune de Gaoua	01	01	02
18	Commune de Tambaga	02	00	02
19	Commune de Dédougou	00	02	02
20	Commune de Niangoloko	01	00	01
21	Commune de Bagré	01	00	01
22	Commune de Komsilga	01	00	01
23	Commune de Abssouya	00	01	01
24	Commune de Pabré	00	01	01
25	Commune de Di	00	01	01
26	Commune de Gombousougou	01	00	01
27	Commune de Réo	01	00	01
28	Commune de Saponé	01	00	01
29	Commune de Pilimpikou	01	00	01
30	Commune de Diapaga	01	00	01
31	Commune de Bourasso	00	01	01
32	Commune de Madouba	00	01	01
33	Commune de Gomboro	00	01	01
34	Commune de Tenkodogo	00	01	01
35	Commune de Boussé	00	01	01
36	Préfecture de Didyr	01	00	01
37	Haut-commissariat de Dano	00	01	01
Total général		61	44	105

Tableau n° 3 : Collectivités territoriales mises en cause

Deuxième partie : Traitement des dossiers de réclamation

3.3. Etablissements publics et organismes à capitaux publics

Après les ministères / institutions et les collectivités territoriales, les dossiers mettant en cause les établissements publics et organismes à capitaux publics représentent 12 % du total des dossiers instruits en 2015.

La Caisse nationale de Sécurité sociale (CNSS) vient en tête en termes de nombre de griefs, suivie de la Caisse autonome de Retraite des Fonctionnaires (CARFO), de la Société nationale d'Electricité du Burkina (SONABEL), de la Société des Fibres et Textiles (SOFITEX), de l'Université Joseph KY ZERBO de Ouagadougou et de l'Office national du tourisme Burkinabè (ONTB).

N°	Dénomination	Total Avant 2015	Total 2015	Total
01	CNSS	06	11	17
02	CARFO	02	04	06
03	SONABEL	01	03	04
04	SOFITEX	01	02	03
05	Université Joseph KY ZERBO de Ouagadougou	01	02	03
06	ONTB	03	00	03
07	ONEA	00	02	02
08	BUNASOLS	00	02	02
09	ENAREF	01	00	01
10	CBC	01	00	01
11	BCEAO	01	00	01
12	SITARAIL	00	01	01
13	SIDWAYA	01	00	01
14	SONAPOST	00	01	01
15	Centre agricole polyvalent de Matourkou	01	00	01
16	Centre hospitalier Universitaire Yalgado Ouédraogo	00	01	01
17	Ecole Nationale de police	00	01	01
18	Ecole Nationale supérieure de Koudougou	00	01	01
19	Université de Koudougou	01	00	01
Total général		20	32	52

Tableau n°4 : établissements publics et organismes à capitaux publics mis en cause

3.4. Structures étrangères

Les deux structures citées dans le tableau ci-dessous sont les mêmes qui figurent dans le rapport d'activités 2014. La Caisse de Prévoyance de la république de Côte d'Ivoire est apparue dans les statistiques de l'institution depuis 2012 à l'occasion d'une plainte relative à la gestion des pensions des burkinabè qui ont travaillé dans ce pays voisin.

N°	Dénomination	Total Avant 2015	Total 2015	Total
01	Ligue Ivoirienne des Droits de l'Homme	01	00	01
02	Caisse nationale de Prévoyance sociale de la Côte d'Ivoire	00	01	01
Total		01	01	02

Tableau n° 5 : Structures étrangères mises en cause

Deuxième partie : Traitement des dossiers de réclamation

3.5. Structures Internationales

Deux structures internationales basées au Burkina Faso ont été mises en cause par les citoyens en 2015 comme l'indique le tableau ci-dessous.

N°	Dénomination	Total Avant 2015	Total 2015	Total
01	Institut panafricain pour le développement IPD/AOS	00	01	01
02	Liptako Gourma	00	01	01
Total		00	02	02

Tableau n° 6 : Structures internationales mises en cause

3.6. Personnes physiques et morales privées

En 2015, l'institution a reçu cinq (5) dossiers dont les griefs portent sur des personnes physiques ou morales privées contre douze (12) en 2014, soit une baisse de plus de 50 %. Cette situation peut être interprétée comme étant la traduction d'une meilleure connaissance par les citoyens des domaines de compétences du Médiateur du Faso.

N°	Dénomination	Total Avant 2015	Total 2015	Total
01	Personne physique	00	01	01
02	Mouvement Sunnite	00	01	01
04	STAF (société de transport Aorema et frères)	00	01	01
05	SOTISEF (huilerie)	00	01	01
06	Centre Rayan Hama (école franco arabe)	00	01	01
Total		00	05	05

Tableau n° 7 : Personnes physiques et morales mises en cause

3.7. Ordre professionnel

L'ordre des avocats a été mis en cause par des citoyens.

N°	Dénomination	Avant 2015	Année 2015	Total
01	Barreau des avocats	01	01	02
Total		01	01	02

Tableau n° 8 : ordre professionnel mis en cause

3.8. Etat récapitulatif des organismes mis en cause

Le tableau ci-après donne la situation d'ensemble des organismes mis en cause en 2015.

Il ressort clairement de ce tableau que les ministères et institutions occupent la première place, suivis des collectivités territoriales, des établissements publics et organismes à capitaux publics.



Deuxième partie : Traitement des dossiers de réclamation

N°	Dénomination	Avant 2015	Année 2015	Total
01	Institutions et ministères	147	132	279
02	Etablissements publics et organismes à capitaux publics	20	32	52
03	Collectivités territoriales	61	44	105
04	Structures étrangères	01	01	02
05	Structures internationales	00	02	02
06	Personnes physiques et morales privées	00	06	06
07	Ordre professionnel	01	01	02
	Total	230	217	447*

Tableau n° 9 : Etat récapitulatif

4. REACTION DES ADMINISTRATIONS AUX CORRESPONDANCES DU MEDIATEUR DU FASO

4.1. Réaction des Institutions et ministères

L'analyse du tableau ci-dessous montre que le Médiateur du Faso a adressé cent quarante-sept (147) correspondances aux ministères et institutions mis en cause pour la résolution des litiges qui lui sont soumis.

En retour, il n'a reçu que cinquante (50) réponses de leur part, soit 34,01 % contre 53,78 % en 2014. Cela pourrait s'expliquer par les perturbations, liées à la crise sociopolitique qui a affecté notre pays en 2014 et qui ont affecté le fonctionnement des administrations tout au long de l'année 2015, année de transition.

Toutefois, certaines administrations ont répondu à la quasi-totalité des correspondances qui leur ont été adressées. Ce sont : la Commission de l'Informatique et des libertés, le ministère des Enseignements secondaire et supérieur, le ministère de l'Industrie, du Commerce et de l'Artisanat, le ministère de la Justice, des Droits humains et de la Promotion civique, le ministère des sports et des loisirs et le Secrétariat général du Gouvernement et du Conseil des Ministres.

Deuxième partie : Traitement des dossiers de réclamation

N°	Dénomination	Nombre de saisines	Nombre de réactions
01	Présidence du Faso	01	00
02	Commission de l'informatique et des libertés	02	02
03	Ministère des Affaires étrangères et de la Coopération régionale	01	00
04	Ministère de l'Economie et des Finances	08	04
05	Ministère de l'Education nationale et de l'Alphabétisation	35	14
06	Ministère de la Fonction Publique, du Travail et de la Sécurité sociale	23	06
07	Ministère de l'Agriculture, des Ressources halieutiques, de l'Assainissement et de la Sécurité alimentaire	06	01
08	Ministère des Enseignements secondaire et supérieur	05	04
09	Ministère de l'Industrie du Commerce et de l'Artisanat	02	01
10	Ministère de la Communication	04	01
11	Ministère de la Santé	08	03
12	Ministère de l'Habitat et de l'Urbanisme	07	01
13	Ministère de l'Administration territoriale, de la Décentralisation et de la Sécurité	22	04
14	Ministère de la Justice, des Droits humains et de la Promotion civique	09	06
15	Ministère des Infrastructures, du Désenclavement et des Transports	05	01
16	Ministère de l'Environnement et du Développement durable	01	00
17	Ministère de la défense	01	00
18	Ministère de la jeunesse	02	00
19	Ministère de la promotion de la femme et du genre	01	00
20	Ministère des sports et loisirs	02	01
21	Secrétariat général du Gouvernement et du Conseil des Ministres	02	01
Total		147	50

Tableau n° 10 : Institutions et ministères ayant réagi aux correspondances

4.2 Réaction des Collectivités territoriales

Le taux de réactions des collectivités territoriales qui était faible en 2014 (41,1 %) s'est aggravé en 2015 (37,5 %) avec la dissolution des conseils municipaux. En effet, les délégations spéciales mises en place au niveau des communes ne s'occupent que de la gestion des affaires courantes. Or, les requêtes des plaignants portent généralement sur des questions de parcelles et de carrières que les présidents de délégations spéciales se gardent de traiter, attendant que les maires et les conseillers municipaux soient élus et installés.

Deuxième partie : Traitement des dossiers de réclamation

N°	Dénomination	Nombre de saisines	Nombre de réactions
01	Commune de Ouagadougou	03	01
02	Commune de Bobo	01	01
03	Commune de Déou	02	00
04	Commune de Di	02	00
05	Commune de Saaba	01	00
06	Commune de Saponé	01	00
07	Commune de Kombissiri	02	00
08	Commune de Dori	03	00
09	Commune de Fada	02	01
10	Commune de Gaoua	01	00
11	Haut-commissariat de Dano	01	00
12	Gendarmerie de Tiébélé	01	00
13	Commune de Koudougou	01	00
14	Commune de Dédougou	02	01
15	Commune de Nouna	01	00
16	Commune de Bourasso	01	01
17	Commune de Madouba	01	01
18	Commune de Tenkodogo	01	01
19	Commune de Ziniaré	03	03
20	Commune de Zorgho	02	02
Total		32	12

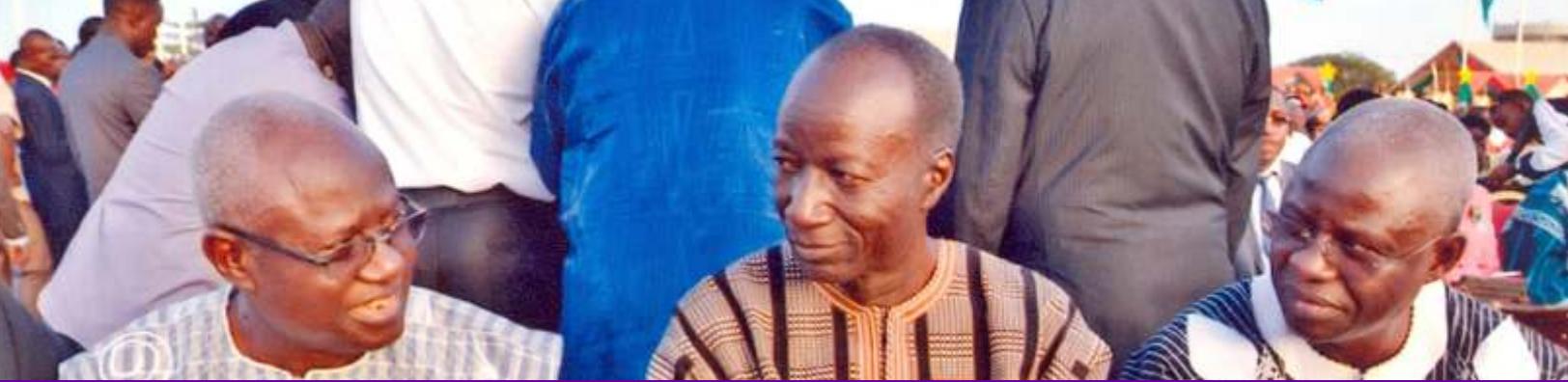
Tableau n° 11 : Collectivités territoriales ayant réagi aux correspondances du Médiateur du Faso

4.3 Réaction des établissements publics et organismes à capitaux publics

Le taux de réactions des établissements publics et organismes à capitaux publics aux correspondances du Médiateur du Faso a connu une baisse très remarquable puisqu'il est passé de 68,57 % en 2014 à 33,33 % en 2015.

N°	Dénomination	Nombre de saisines	Nombre de réactions
1	Caisse Nationale de Sécurité Sociale (CNSS)	13	0
2	CARFO	2	2
4	ONTB	2	1
5	ONEA	1	0
6	CBC	3	1
7	Centre agricole polyvalent de Matourkou	1	0
8	SOFITEX	4	1
9	SONABEL	2	2
10	SIDWAYA	1	1
11	BUNASOLS	1	0
12	Ecole nationale de police	1	1
13	Université Joseph KY ZERBO de Ouagadougou	2	2
Total		33	11

Tableau n° 12 : Etablissements publics et organismes à capitaux publics ayant réagi aux correspondances du Médiateur du Faso



Deuxième partie : Traitement des dossiers de réclamation

4.4. Réaction des structures privées

Le Médiateur du Faso a toujours eu une bonne collaboration avec les personnes morales privées et cela s'est confirmé en 2015 avec la société huilerie SOTISEF.

N° Ordre	Administrations	Saisines	Réactions
01	SOTISEF	01	01
Total		01	01

Tableau n° 13 : Structures privées ayant réagi aux correspondances du Médiateur du Faso

4.5. Etat récapitulatif des réactions

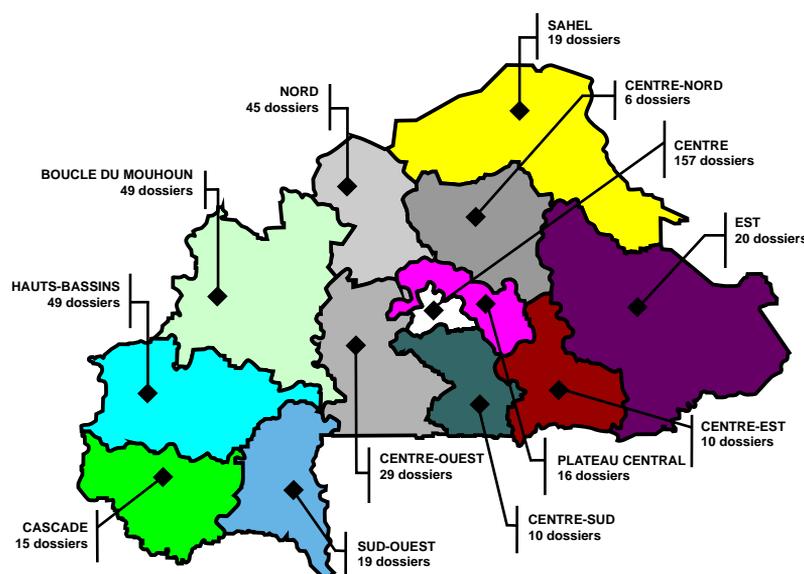
Le taux global de réactions des organismes aux correspondances du Médiateur du Faso est de 34,7 %. Ce faible taux de réactions connaîtra certainement un changement avec la normalisation de la situation sociopolitique et le fonctionnement régulier des différentes administrations publiques.

N°	Dénomination	Nombre de saisines	Nombre de réactions
01	Institutions et ministères	147	50
02	Etablissements publics	33	11
03	Collectivités territoriales	32	12
04	Structures privées	01	01
	TOTAL	213	74

Tableau n° 14 : Etat récapitulatif des réactions aux correspondances du Médiateur du Faso

5. ORIGINE GEOGRAPHIQUE DES RECLAMATIONS

La représentation cartographique ci-dessous montre que les citoyens de toutes les régions du Burkina Faso font recours à l'intercession du Médiateur du Faso. Cependant, le nombre de plaignants varie selon les régions. Ce constat pourrait s'expliquer par plusieurs facteurs, notamment la densité de la population, la taille des régions, le nombre de services dans la localité et les pesanteurs socio-culturelles.



NB : un (01) dossier provient de l'Italie.

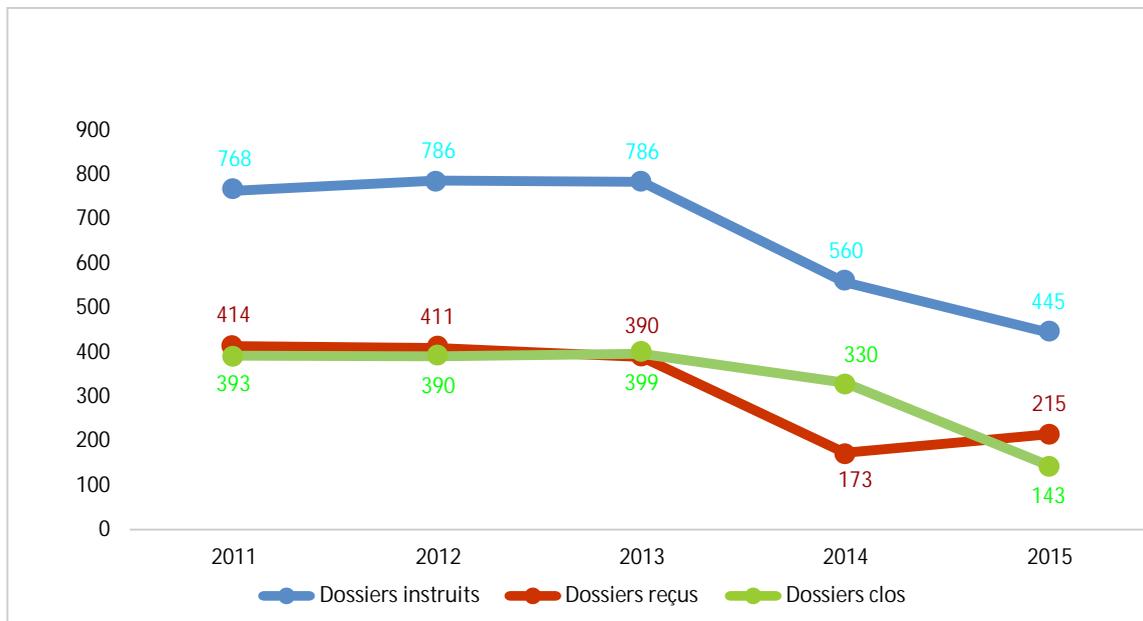
Carte n° 1 : Origine géographique des réclamations

6. QUELQUES INDICATEURS SUR L'EVOLUTION DU TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DE 2011 A 2015

6.1 - Evolution des dossiers instruits, dossiers reçus et dossiers clos.

Le volume global des dossiers instruits dépend à la fois du nombre de dossiers reçus au cours de l'année de référence et de celui des dossiers non clos à la date du 31 décembre de l'année précédente.

Le graphique ci-après montre l'évolution de ces trois types de dossiers sur une période de cinq (5) ans.



Graphique n°7 : Evolution des dossiers instruits, dossiers reçus et dossiers clos de 2011 à 2015

Il indique également que de 2011 à 2013, le volume de dossiers instruits a connu une certaine stabilité avant d'amorcer une baisse en 2014.

Quant aux dossiers reçus et clos durant les trois premières années (2011 à 2013), le Médiateur du Faso a donné, pratiquement, une suite définitive à autant de dossiers qu'il en a reçus.

Par contre en 2014, le nombre de dossiers clos est presque le double de celui qu'il a reçu. C'est l'année où l'institution a connu le taux d'enregistrement de dossiers le plus faible.

Aussi en 2015, pendant que le nombre de dossiers reçus connaît un relèvement, celui de dossiers clos enregistre une baisse.

On peut observer pour la période du mandat, une baisse tendancielle en chiffres absolus du nombre de dossiers de réclamation soumis au Médiateur du Faso.

Les facteurs explicatifs d'une telle situation sont essentiellement les suivants :

1. La période de référence (2011- 2015) est principalement marquée par un contexte de crise sociopolitique caractérisée dès 2011 par les différentes mutineries et autres soulèvements dont l'insurrection populaire (2014) a constitué l'apogée.

Même la période immédiatement post-insurrectionnelle (2015) avait sa particularité dans la mesure où

Deuxième partie : Traitement des dossiers de réclamation

les préoccupations majeures au niveau national restaient concentrées autour des impératifs liés d'une part à la réconciliation nationale et d'autre part à l'organisation d'élections apaisées.

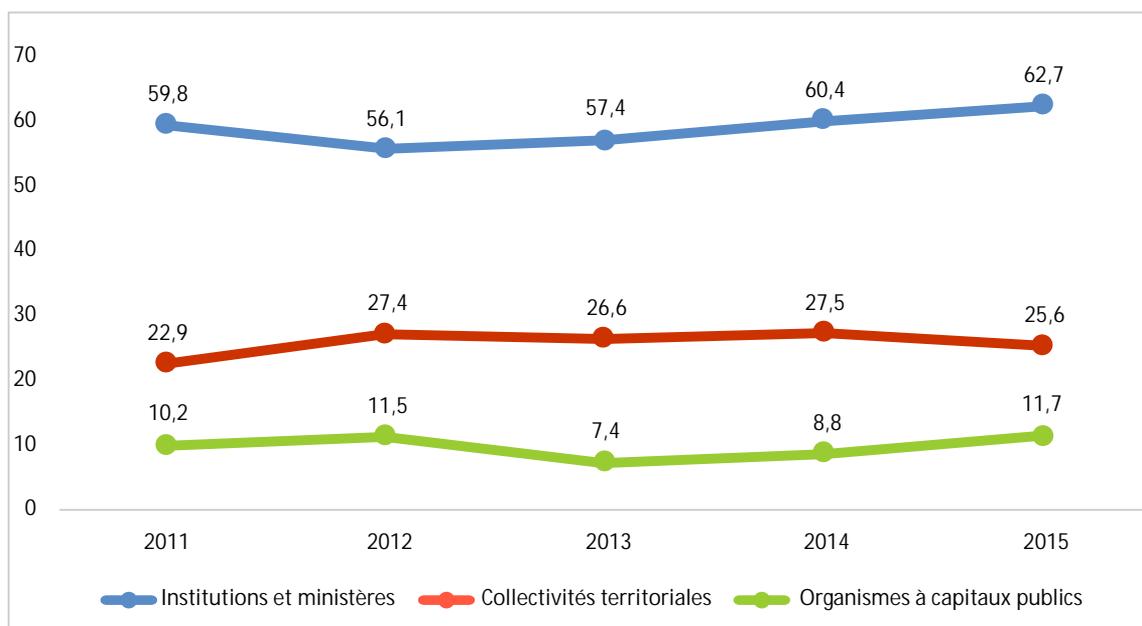
2. Les délégations régionales du Médiateur du Faso fournissent en temps ordinaire plus de la moitié des dossiers de réclamation soumis annuellement à l'institution. Il se trouve que le temps exigé pour le recrutement et l'installation des nouveaux délégués, de même que l'ouverture des quatre nouvelles délégations régionales (Cascades, Centre, Centre-Nord, Plateau central) a eu un impact certain sur le fonctionnement régulier de ces délégations et sur leurs performances en termes de dossiers reçus.
3. Les restrictions budgétaires auxquelles l'Institution a eu à faire face ont limité de façon significative les possibilités d'organisation de certaines activités dont notamment les audiences foraines qui constituent des occasions privilégiées de réception de dossiers de réclamation.

Néanmoins, il y a lieu de relever que face à ces contraintes, l'accent a été mis sur le renforcement de la qualité du traitement des dossiers de réclamation et la réduction des délais de réaction en développant notamment la communication et la concertation avec les structures de l'Administration publique.

6.2 Evolution des taux de dossiers instruits mettant en cause les institutions et ministères, les collectivités territoriales et les organismes à capitaux publics.

On relève qu'au cours des cinq (5) dernières années, la part des dossiers mettant en cause les ministères et institutions a toujours été la plus élevée, quel que soit le nombre total de dossiers instruits, suivi de celle des collectivités territoriales et des organismes à capitaux publics.

Cet état de fait se confirme à travers l'évolution des structures les plus mises en cause, représentées sur le graphique ci-après.

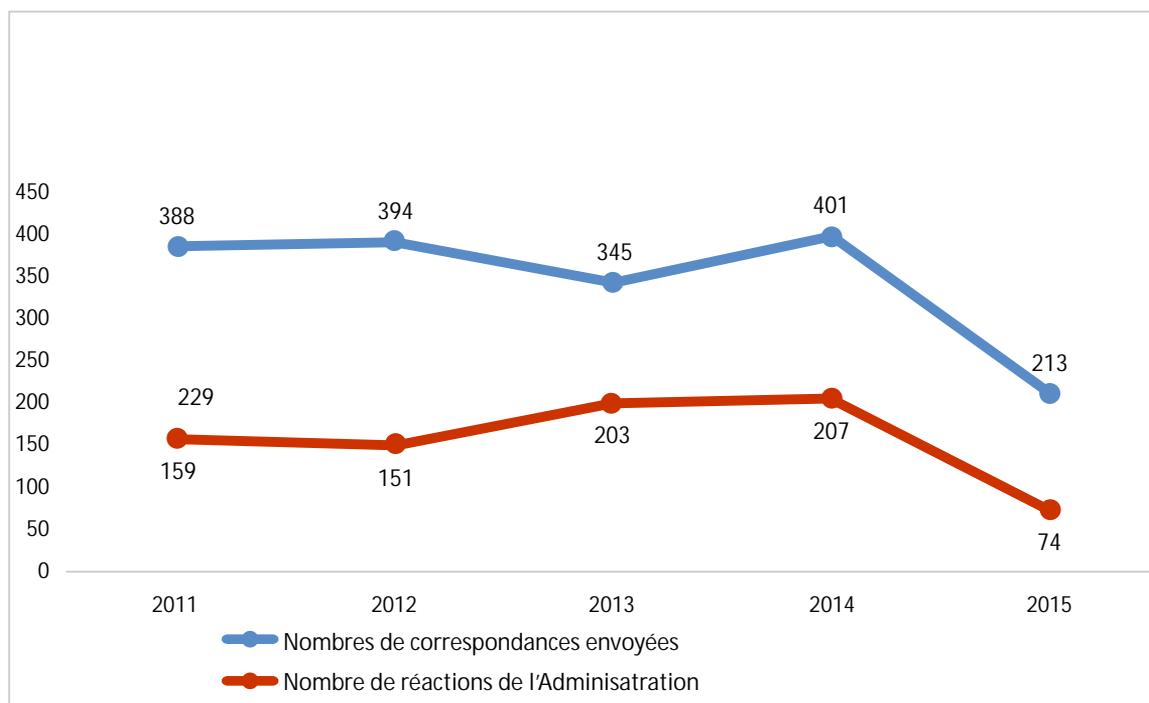


Graphique n°8 : Evolution des taux de dossiers instruits mettant en cause les institutions et ministères, les collectivités territoriales et les organismes à capitaux publics de 2011 à 2015.



Deuxième partie : Traitement des dossiers de réclamation

6.3 Evolution du nombre de réactions par rapport au nombre de correspondances adressées à l'Administration
Dans le cadre du traitement des plaintes durant l'année 2011 à 2015, le Médiateur du Faso a adressé plus de correspondances à l'Administration qu'il n'a reçu de réponses provenant d'elle.



Graphique n°9 : Evolution du nombre de réactions par rapport au nombre de correspondances adressées à l'Administration de 2011 à 2015

Le graphique ci-dessus montre l'évolution du nombre de correspondances adressées à l'Administration et les réponses reçues.

7. INFORMATION DU PUBLIC ET CONSEILS AUX RECLAMANTS

Au cours de l'année 2015, les services du Médiateur du Faso ont reçu mille neuf cent trente-sept (1937) usagers. Il leur a fourni des informations quant à leurs préoccupations et sur l'institution. Pour les préoccupations ne relevant pas du domaine du Médiateur du Faso, les citoyens ont été écoutés et orientés vers les structures compétentes.

Le tableau ci-après présente la situation de visites des usagers au Siège et dans les Délégations régionales.

Deuxième partie : Traitement des dossiers de réclamation

N°	Nature des informations et conseils donnés	Siège		Délégations régionales		Sous-totaux		Total	Taux (%)
		H	F	H	F	H	F		
1	Connaissance de l'institution	4	0	269	150	273	150	423	21,84
2	Problèmes de pension	2	0	81	72	83	72	155	8,00
3	Problèmes fonciers et domaniaux	9	3	72	28	81	31	112	5,78
4	Carrière des agents	20	3	42	9	62	12	74	3,82
5	Problèmes de salaire	3	20	25	12	28	32	60	3,10
6	Autres*	59	4	668	382	727	386	1113	57,46
	Sous-totaux	97	30	1157	653	1254	683	1937	100

* (litiges privés, demandes de soutien de personnes vulnérables, lenteur judiciaire, indemnisation pour préjudice moral et matériel subis, recouvrement de créances, problème politique)

Tableau n° 15 : Situation de l'Information du public et de l'accueil des usagers des Délégations régionales et du siège du Médiateur du Faso

Au regard des données, on remarque que la proportion des femmes venues dans les services du Médiateur du Faso, pour avoir des informations est de 35,26%, contre 64,74% pour les hommes. Comparativement en 2014 (34,88% pour les femmes et 65,12% pour les hommes), les taux sont sensiblement les identiques, même si l'on observe une légère hausse de 0,38 point en faveur des femmes en 2015.

8 PRESENTATION DE QUELQUES CAS SIGNIFICATIFS

8.1. Médiations réussies

Monsieur KTC obtient le paiement de ses arriérés de salaire et bénéficie d'un engagement définitif.

Cas n° 1 : Dossier de monsieur KTC

Résumé des faits : Monsieur K.T.C déclare avoir été embauché par l'entreprise N-C comme gardien suite à l'attribution du marché de construction du stade régional de Dédougou.

A la fin des travaux, l'entreprise a arrêté de le payer le 30 mars 2015. Alors, sur promesses fermes du Directeur régional des Sports, il est resté en activité et a continué la même tâche pour la sécurité des lieux et du matériel.

Six (6) mois durant, il a travaillé sans salaire. Ainsi a-t-il décidé de saisir le Médiateur du Faso pour une résolution à l'amiable de son problème.

Ainsi une correspondance a été adressée au Directeur régional des Sports. Par ailleurs des rencontres d'échange entre le Gouverneur, le Directeur régional des Sports, le Délégué régional du Médiateur du Faso et le plaignant ont été organisées pour une solution consensuelle.

Le problème a été résolu grâce à l'engagement et à l'esprit de compréhension des uns et des autres. Monsieur K.T.C reste à son poste pour assumer les mêmes fonctions et sera désormais pris en charge sur les fonds du stade régional.

Cas n° 2 : dossier d'un groupe d'étudiants

L'Université « Ouaga II » accède à la demande du Médiateur du Faso pour une réinscription d'un groupe d'étudiants.

Par requête en date du 30 octobre 2015, un groupe d'étudiants conduit par K B et Z I a sollicité l'intervention du Médiateur du Faso auprès de la Présidence de l'Université de « Ouaga II », pour l'obtention d'une autorisation de réinscription au titre de l'année académique 2014-2015.

Les étudiants avaient exposé que pour diverses raisons, bien qu'ayant composé à la première session,

un certain nombre d'entre eux ne s'étaient pas encore inscrits. Etant pour la plupart des anciens étudiants, ils craignaient leur redoublement imminent et ont de ce fait saisi le Médiateur pour une solution à leur problème.

Ils ont expliqué que dans le passé, les inscriptions et réinscriptions se poursuivaient durant pratiquement toute l'année, au regard du nombre très élevé d'étudiants et que ceux-ci composaient pour les différentes sessions à charge pour eux de régulariser leur situation académique par leur inscription, sous peine de ne pas se voir communiquer leurs résultats.

Les étudiants ont manifesté leur étonnement suite à l'opposition du vice-président à leur réinscription tant, la pratique serait courante à l'Université Ouaga II depuis plusieurs années. Pour eux, la position de l'administration manque de fondement légal dans la mesure où elle n'est pas sous-tendue par une note et justifiée par une contrainte particulière ou spéciale. De plus, ayant composé à la première session ce serait une grosse perte pour eux et un gros retard si ce refus d'inscription venait à être définitif. Ils font noter que l'Université Ouaga II n'avait jamais annoncé un calendrier d'inscription et de réinscription avec une date limite précise qui contraindrait tout étudiant à s'exécuter avec diligence.

Au regard de tous ces arguments, de la demande gracieuse des réclamants adressée au Président de l'Université « Ouaga II » restée sans réponse et de l'urgence du dossier, une équipe du Médiateur du Faso a été reçue par le Président de l'Université « Ouaga II ».

Celui-ci bien qu'ayant reconnu la pertinence de la démarche des étudiants n'a pu les satisfaire au titre de l'année académique 2014-2015, au risque d'être partial. Il a soutenu sa position par le fait que l'un des étudiants soit allé devant le Tribunal administratif contre l'Université pour la même cause et ait perdu le procès à l'audience du 22 octobre 2015.

Néanmoins, il a accédé à la demande du Médiateur en acceptant au titre de l'année académique 2015-2016, l'inscription des étudiants dont la liste lui a été transmise.

Cas n° 3 : Dossier de monsieur O.S

Onze (11) années après son admission définitive à l'examen professionnel du certificat d'aptitude pédagogique (CAP), monsieur O S obtient enfin sa décision de reclassement.



Deuxième partie : Traitement des dossiers de réclamation

Par réclamation en date du 04 septembre 2012, monsieur OS, a saisi le Médiateur du Faso afin d'obtenir du Ministère en charge de la Fonction publique, sa décision de reclassement.

Il a exposé au Médiateur du Faso qu'après 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, il a introduit de nombreuses demandes auprès de l'administration en vue d'obtenir sa décision de reclassement. Toutefois ces demandes n'ont jamais été suivies d'effet.

Après analyse de sa demande, le Médiateur du Faso a relevé qu'effectivement, ce dysfonctionnement perdurait depuis plus de dix (10) années. Estimant que sa requête était fondée, le Médiateur du Faso a d'abord recommandé au ministre de la Fonction publique par correspondances n° 2012-465/MEDIA-FA/SG/D.AGI du 09 octobre 2012 et n° 2013-207/MEDIA-FA/SG/D.AESC du 03 juillet 2013, d'instruire ses services afin que l'arrêté de reclassement soit mis à la disposition de l'intéressé.

Constatant le silence de l'Administration, le Médiateur du Faso a également soumis la question au Ministère en charge de l'Education Nationale et de l'Alphabétisation, ministère de tutelle du requérant par lettre n° 2014-042/MEDIA-FA/SG/BCE du 23 janvier 2014.

Deux années après avoir été saisie de l'affaire, l'Administration de la Fonction publique a informé le Médiateur du Faso par lettre n° 2014-208/MFPTSS/SG/DGFP/DEL du 27 février 2014, « *qu'il y a lieu d'inviter monsieur O.S. à nous saisir d'une demande de régularisation de situation administrative avec toutes les pièces justificatives notamment son admission au certificat d'aptitude pédagogique...* ».

Aussi, le Médiateur du Faso a communiqué cette information au réclamant qui s'est exécuté en lui transmettant les pièces exigées courant juillet 2014.

En Janvier 2015, le Médiateur du Faso a adressé la correspondance n° 2015-008/MEDIA-FA/SG/BCE du 14 janvier 2015 à l'Administration, pour lui demander de l'informer sur les évolutions enregistrées dans le traitement de ce dossier.

Aucune réponse officielle de l'Administration n'a été adressée au Médiateur du Faso. Toutefois, dans le cadre du suivi des dossiers, il a été porté à la

connaissance de l'institution courant janvier 2015, que le réclamant avait été rétabli dans ses droits depuis octobre 2014.

Cette information a été confirmée par le requérant, qui, n'avait toutefois pas encore reçu l'acte matériel. Par lettre n° 2015-046/MEDIA-FA/SG/BCE du 26 février 2015, le Médiateur du Faso a mis à la disposition du réclamant l'arrêté n° 2014-0975/MFPTSS/SG/DGFP/DGC du 29 octobre 2014, attestant de la reconstitution de sa carrière administrative (reclassement et différents avancements) et a procédé à la clôture de son dossier.

Cas n° 4 : Dossier du collectif des agents de l'ex-Inspection générale des Travaux publics et du Contrôle immobilier.

Le Médiateur du Faso obtient en 2015 le paiement d'indemnités au titre du fonds commun des années 1992 à 1993, au profit des agents de l'ex-Inspection populaire des Travaux publics et du Contrôle immobilier.

En effet, par réclamation en date du 12 mai 2009, vingt et un agents, membres du collectif de l'ex-inspection populaire du contrôle immobilier (IPCI) ont sollicité l'intervention du Médiateur du Faso pour obtenir le paiement de la somme de vingt millions quatre cent quinze mille trente (20.415.030) FCFA au titre du fonds commun des années 1992-1993. Ils ont fondé leur requête sur l'article 9 du Kiti An VII-0038/FP/PF/IPCI du 27 septembre 1989 et sur l'avis juridique n° 05/CS du 05 mai 1992 selon lequel « ... par une interprétation extensive, son article 9 s'applique à l'ensemble des agents de l'Inspection populaire du Contrôle immobilier ».

Après avoir vérifié que la déchéance quadriennale ne leur était pas opposable, le Médiateur du Faso a adressé au département en charge de l'Economie et des Finances les correspondances n° 2009-538/MEDIA-FA/SG/D.AESC du 02 juillet 2009, n° 2010-382/MEDIA-FA/SG/D.AESC du 23 juillet 2010, n° 2010-531/MEDIA-FA/SG/D.AESC du 14 décembre 2010, n° 2011-424/MEDIA-FA/SG/D.AESC du 30 décembre 2011, n° 2012-487/MEDIA-FA/SG/D.AESC du 12 octobre 2012, suivies de celles n° 2013-132/MEDIA-FA/SG/D.AESC du 02 mai 2013, n° 2014-040/MEDIA-FA/SG/BCE/OS du 23 janvier 2014 et n° 2014-279/MEDIA-FA/SG/BCE du 15 juillet 2014 afin de requérir ses avis et observations sur la question.

En retour et par lettre n° 2014-001454/MEF/SG/DGB/DPB/SEB du 09 septembre 2014 le département concerné a reconnu la légitimité de la requête des réclamants, mais a suggéré qu'au regard des contraintes budgétaires du moment caractérisées par de fortes sollicitations, « ...la prise en charge du dossier sera examinée dans le cadre de l'exécution du budget de l'Etat, gestion 2015 ».

Ce faisant, en mars 2015, le Médiateur du Faso a, par lettre n° 2015-075/MEDIA-FA/SG/BCE/OS du 30 mars 2015, rappelé aux responsables de l'Administration des finances les engagements qu'ils avaient pris en 2014 en leur demandant de bien vouloir les exécuter.

Comme suite et par lettre n° 2015-000670/MEF/SG/DGB/DPB/SEB du 11 mai 2015, le Ministre délégué auprès du Ministre de l'Economie et des Finances, Chargé du Budget marquait son accord pour la prise en charge du dossier à hauteur du montant sollicité, et a demandé au Médiateur du Faso d'instruire ses services techniques, « à prendre attache avec la Direction Générale des Affaires Immobilières et de l'Équipement de l'Etat (DGAIE) pour la suite du dossier ».

Sur la base de la décision n° 2015-1458/MAF/CAB du 17-08-2015 autorisant le virement de la somme de vingt millions quatre cent quinze mille trente (20 415 030) francs à la fin de la procédure administrative et comptable, les requérants ont été payés par l'Institution du Médiateur du Faso.

Cette affaire ayant connu un aboutissement heureux, il a été procédé à la clôture du dossier par lettre n° 2015-228/MEDIA-FA/SG/BCE/OS du 13 octobre 2015.

Cas n° 5 : Dossier de monsieur S.B.

Après son acquittement, M. S.B. n'arrive pas à entrer en possession des précomptes effectués sur son salaire pendant la durée de sa suspension.

L'intervention du Médiateur du Faso permettra de le rétablir dans ses droits.

Par réclamation en date du 09 novembre 2012, monsieur SB, a sollicité l'appui du Médiateur du Faso auprès du ministère de l'Éducation nationale et de l'Alphabétisation (MENA), pour obtenir la régularisation de sa situation salariale.

En effet, le réclamant a exposé qu'après que la Cour

d'Appel de Bobo-Dioulasso ait rendu la décision n° 04/2011 du 30 décembre 2011, en sa faveur, son administration a, par arrêté n° 2012-024/MENA/SG/DRH du 29 mars 2012, procédé à la levée de sa sanction et à sa remise en activité. Toutefois, sa situation salariale n'a pas été régularisée, en dépit des démarches qu'il a entreprises depuis octobre 2012 dans ce sens.

Estimant que sa requête était fondée, le Médiateur du Faso a, par correspondances n° 2012-562/MEDIA-FA/SG/D.AESC du 24 décembre 2012, n° 2013-188/MEDIA-FA/SG/AESC du 12 juin 2013 et n° 2014-011/MEDIA-FA/SG/BCE du 06 janvier 2014, demandé audit ministère, de bien vouloir procéder au versement de la somme équivalent aux retenues opérées sur son traitement et à la reconstitution éventuelle de sa carrière administrative.

L'Administration concernée a reconnu par lettre n° 000284/MENA/SG du 31 janvier 2014, que la requête était fondée et que le dossier était en traitement à la Direction de la Solde, en vue de la régularisation de sa situation.

Par lettre n° 2014-172/MEDIA-FA/SG/BCE du 28 mai 2014, le Médiateur du Faso a adressé une lettre de suivi du dossier à l'Administration. Le MENA a informé les services du Médiateur du Faso par courrier n° 2014-001274/MENA/SG/DRH du 03 juin 2014, que certaines pièces administratives manquaient au dossier.

Il a été demandé au réclamant de les compléter. Ce qui fut fait.

Par la suite le Médiateur du Faso a encore relancé le ministère en charge de l'affaire par lettres n° 2014-434/MEDIA-FA/SG/BCE du 16 octobre 2014, n° 2015-082/MEDIA-FA/SG/BCE du 30 mars 2015.

Par correspondance n° 00624/MENA/SG/DRH du 08 mai 2015, le MENA a accusé réception des pièces complémentaires et a informé le Médiateur du Faso que celles-ci avaient été acheminées à l'Administration des finances par bordereau d'envoi n° 2015-1500/MENA/SG/DRH du 08 avril 2015 pour prendre en compte les préoccupations du réclamant.

Par correspondance datée du 08 septembre 2015, le réclamant a porté à la connaissance du Médiateur du Faso qu'il avait été rétabli dans ses droits. Ce dénouement heureux a permis au Médiateur du Faso de procéder à la clôture du dossier par lettre n° 2015-264/MEDIA-FA/SG/BCE du 04 novembre 2015.

Deuxième partie : Traitement des dossiers de réclamation

Cas n° 6 : Dossier de Monsieur YFZ

Sept années après sa suspension, monsieur Y.F.Z obtient sa remise en activité et le rétablissement de son salaire.

Par réclamation en date du 09 avril 2014, monsieur Y.F.Z, a sollicité l'appui du Médiateur du Faso pour obtenir sa remise en activité, la levée de suspension de son salaire, et son affectation en zone urbaine.

Il a exposé qu'au cours de l'année scolaire 2007-2008, il a été victime d'une chute « *sur le dos pendant une séance d'éducation sportive avec ses élèves de la classe du CE1* » ce qui l'amena à se référer à des spécialistes, qui décélèrent une hernie discale.

Contraint d'effectuer de nombreux déplacements vers des centres médicaux pour une bonne prise en charge sanitaire, il fut encore victime d'un accident de la circulation, ce qui aggrava son état de santé. Sa situation se dégradant, il dit avoir, au cours de la même année 2009, adressé au Conseil national de Santé une demande d'affectation en zone urbaine (Ouagadougou) pour une meilleure prise en charge médicale. En 2009 son salaire fut également suspendu étant donné qu'il était de plus en plus absent de son poste de travail.

Faisant suite à sa demande, le Conseil national de Santé a notifié au Directeur des Ressources humaines du ministère de l'Education nationale et de l'Alphabétisation, que le réclamant était invité à prendre attache avec un spécialiste au Centre hospitalier universitaire Yalgado OUEDRAOGO pour une expertise médicale, parce que le « *conseil souhaite prendre l'avis d'un neurologue pour éclairer sa décision* ».

Informé des recommandations du conseil, le réclamant a pris attache avec le Professeur identifié, qui lui délivra un certificat médical qu'il transmit à la Direction des Ressources humaines de son ministère (DRH), mais sa situation demeura inchangée puisqu'il n'y eut ni levée de suspension de salaire, ni nouvelle affectation.

Mieux, lorsqu'en 2011, Monsieur Y.Z.F voulut reprendre son service, l'Inspecteur chef de la circonscription de son dernier poste d'affectation porta à sa connaissance qu'il ne faisait plus partie de son personnel.

Après investigation et analyse des pièces du dossier, le Médiateur a relevé que l'Administration était responsable d'un certain dysfonctionnement puisqu'en 2011, le réclamant avait déjà transmis à la Direction des Ressources humaines de son ministère (DRH), les conclusions d'une expertise médicale qui avait été classée sans suite ni mesure d'accompagnement.

Devant le refus de l'Administration de clarifier la situation de l'agent, le Médiateur du Faso a adressé la lettre n° 2014-245/MEDIA-FA/SG/BCE du 16 juin 2014 au ministère de l'Education nationale et de l'Alphabétisation, en lui demandant de bien vouloir lui donner des informations sur la situation administrative du requérant.

En retour, le ministère de l'Education nationale et de l'Alphabétisation a porté à la connaissance de l'Institution par lettre n° 001623/MENA/SG/DRH du 14 juillet 2014, que le réclamant avait été invité « *à prendre attache avec une personne ressource dans le domaine de la santé en l'occurrence le Professeur K.A. au Centre hospitalier universitaire Yalgado OUEDRAOGO pour une expertise médicale afin d'éclaircir la décision éventuelle du conseil. La Direction des Ressources humaines est donc en attente des conclusions du Conseil national de Santé pour satisfaire à la demande de monsieur Y.Z.F. à savoir son affectation éventuelle à Ouagadougou et la levée de la suspension de son salaire...* ».

Après avoir effectué toutes les démarches prescrites, les conclusions d'une nouvelle expertise médicale furent transmises au ministère de la Santé pour toutes les suites qu'il conviendrait de lui apporter.

C'est ainsi que par correspondance n° 2015-000119/MS/SG/SP-CNS du 31 juillet 2015, le Conseil national de Santé (CNS) a émis un avis favorable au cours de sa session ordinaire du 21 juillet 2015, pour la levée de suspension de son salaire et pour son affectation dans la région du Centre avec un changement de poste de travail. Aussi, la décision n° 2015-0424/MENA/SG/DRH du 3 septembre 2015, portant affectation d'un agent pour nécessité de service fut prise, permettant ainsi au Médiateur du Faso de mettre un terme à l'étude du dossier par lettre n° 2015-282/MEDIA-FA/SG/BCE du 11 novembre 2015.



Deuxième partie : Traitement des dossiers de réclamation

Cas n° 7 : Dossier de monsieur SFJ

Huit (8) ans après avoir constaté la défaillance de l'autorité centrale, une structure déconcentrée de l'Etat décide de payer les indemnités de sujétion d'un agent.

Par réclamation en date du 22 janvier 2013, M. S.F.J. a sollicité l'appui du Médiateur du Faso, pour obtenir le paiement de ses indemnités de sujétion de 2000 à 2004.

Par correspondance n° 2006-455/MFB/SG/DGTCP/DAMOF/SEEP du 06 mars 2006, le ministre chargé des finances avait invité les autorités locales à surseoir au paiement de ces indemnités, en attendant « *l'examen ultérieur d'un ensemble de revendications des agents des Etablissement Publics à caractère Economique* ».

Aucune suite n'ayant été donnée à cette requête par l'administration locale, le Médiateur du Faso a transmis au ministère de tutelle, le dossier de l'intéressé par lettre n° 2013-075/MEDIA-FA/SG/D.AESC du 13 mars 2013, suivie de celles n° 2014-031/MEDIA-FA/SG/BCE du 22 janvier 2014, n° 2014-213/MEDIA-FA/SG/BCE du 11 juin 2014, n° 2014-485/MEDIA-FA/SG/BCE du 29 décembre 2014, et n° 2015-131/MEDIA-FA/SG/BCE du 10 juin 2015, pour toutes les suites qu'il conviendrait de lui apporter.

Malheureusement, aucune suite n'a été donnée aux correspondances du Médiateur du Faso. Le CHR du Sud-Ouest étant un EPE jouissant d'une certaine autonomie, l'Institution a encore pris attache avec la Direction générale du Centre Hospitalier Régional de Gaoua en lui faisant copie de la lettre n° 2015-131/MEDIA-FA/SG/BCE du 10 juin 2015 précédemment adressée au Ministre en charge de la Santé.

Par lettre n° 2015-160/MS/SG/CHR-G du 29 septembre 2015, le Directeur général du Centre Hospitalier régional a informé le Médiateur du Faso que la situation du réclamant avait été définitivement réglée. Il joignait à cet effet une copie du bulletin de paie de l'intéressé. Cette affaire ayant connu un aboutissement heureux, le dossier du réclamant a été clos par lettre n° 2015-269/MEDIA-FA/SG/BCE du 04 novembre 2015.

Cas n° 8 : Dossier du Directeur Général de J-G

Après un premier échec, le Directeur Général de la société J-G obtient le règlement de ses arriérés de factures.

Par correspondance datée du 1^{er} juillet 2014, le Directeur Général de la société J-G a sollicité l'intervention du Médiateur du Faso, afin d'obtenir le règlement de ses arriérés de factures. Le réclamant avait déjà saisi l'institution le 11 mai 2011 et qui avait transmis l'objet de sa requête aux Editions Sidwaya pour examen par correspondances n° 2011-232/MEDIA-FA/SG/D.AESC du 29 juin 2011 suivies de celles n° 2012-021/MEDIA-FA/SG/D.AESC du 11 janvier 2012, n° 2012-327/MEDIA-FA/SG/D.AESC du 10 juillet 2012.

Faisant suite à ces lettres, il a été porté à la connaissance du Médiateur du Faso par lettre n° 2012-371/MC/SG/DGES/DAAF/SAF du 07 septembre 2012, que la « société J. G. n'a pu nous apporter la preuve qu'elle a déposé officiellement l'organigramme définitif qui prend en compte les amendements formulés par le Conseil d'Administration lors de l'atelier de validation ».

Cette information a été communiquée au réclamant qui, par correspondance datée du 1^{er} juillet 2014 a, à nouveau sollicité l'appui de l'Institution en joignant à sa nouvelle demande, les pièces administratives sollicitées par les Editions Sidwaya.

Aussi, le Médiateur du Faso a, encore une fois introduit sa requête auprès de l'administration concernée, par lettre n° 2015-006/MEDIA-FA/SG/BCE du 14 janvier 2015.

Suite aux réunions de travail que les structures en charge du dossier au sein de l'institution du Médiateur du Faso ont organisé avec les Editions Sidwaya, les pièces du dossier et des informations complémentaires ont pu être communiquées à l'Administration qui, au vu de la pertinence des pièces justificatives transmises, s'est alors engagée à faire droit à sa requête. Par la suite, le réclamant a porté à la connaissance du Médiateur du Faso que son affaire avait effectivement connu un dénouement heureux.

Sa requête n'ayant plus d'objet, le plaignant a été informé de la clôture de son dossier par lettre n° 2015-204/MEDIA-FA/SG/BCE du 07 septembre 2015.

Deuxième partie : Traitement des dossiers de réclamation

8.2. Les réclamations non justifiées sans intervention

Cas n° 9 : Dossier de monsieur B. H.

Monsieur B.H accuse l'administration de l'avoir mis dans une situation préjudiciable et réclame réparation.

Par réclamation datée du 20 octobre 2014, monsieur B. H a sollicité l'intercession du Médiateur du Faso afin d'obtenir la réparation du préjudice subi que les institutions de l'Etat lui ont causés.

Monsieur B.H devait aller à la retraite le 8 avril 2011. Il n'aurait pas eu son arrêté de mise à la retraite au mois d'avril, parce que le contrôleur financier a refusé de le signer, au motif que les actes administratifs le concernant comportent différentes appellations (Z.B.H. H - B. Z. H - B. H).

Pour résoudre ce problème, il aurait introduit auprès du Tribunal de Grande instance de Ouagadougou, une demande de correction de nom, le 7 juin 2011.

Ayant obtenu l'ordonnance judiciaire, portant correction de nom, il l'aurait déposé auprès de la Fonction publique, le 13 juillet 2011. Le 26 juillet 2011, son arrêté de mise à la retraite a été signé.

Entré en possession dudit arrêté le 3 août 2011, il aurait cessé service, le 9 août 2011.

Le 13 septembre 2011, il aurait reçu de la solde, un ordre de recette accompagné de son certificat de cessation de paiement.

Il soutient qu'au regard du problème de nom rencontré dans le traitement de son dossier, il serait resté à son poste jusqu'en août 2011. Par conséquent, l'ordre de recette à lui adressé serait irrégulier, puisque les différentes appellations sur ses documents administratifs sont du fait de l'Administration, et que cela devrait amener le contrôleur financier à réagir plus tôt qu'à la fin de sa carrière.

Saisie d'une demande de réparation de torts, la Fonction publique a, porté à la connaissance de monsieur B.H, en mai 2012, que l'émission de l'ordre de recette est régulière, car bien qu'ayant atteint la limite d'âge de son emploi et se trouvant sur la liste des départs à la retraite 2011, il est resté à son poste et percevait son salaire sans réquisition, ce, en violation de l'article 155 de la loi n° 13/98/AN du 28 avril 1998.

En effet, selon l'article 55 ci-dessus cité, les salaires perçus par monsieur B.H au-delà de sa limite d'âge de mise à la retraite sans réquisition sont indus. Par conséquent, la Solde n'a fait qu'appliquer la loi à son égard.

Aussi, monsieur B.H. estime que l'Administration lui a causé du tort avec les différentes appellations sur ses actes administratifs. Or, il est à relever que ce sont des erreurs que commettent parfois l'Administration et il appartient toujours à la personne concernée de faire corriger ces erreurs chaque fois que cela se produit, afin de se mettre à l'abri d'une telle situation à la fin de sa carrière.

Quant à la réparation des abus que l'Administration lui aurait fait subir, le Médiateur du Faso a invité monsieur B.H. à saisir les juridictions compétentes, seules habilitées en la matière et a procédé à la clôture du dossier, par lettre n° 2015-028/MEDIA-FA/SG/BCE du 20 janvier 2015.

Cas n° 10 : Dossier de l'Association des retraités des collectivités

L'Association des retraités des collectivités, n'a pu bénéficier de l'augmentation de pension de ses membres suite à l'abaissement de l'impôt unique sur les traitements et salaires (IUTS), sa demande manquant de base juridique.

Par réclamation en date du 16 septembre 2015, les membres de l'Association des Retraités des Collectivités ont saisi le Médiateur du Faso pour obtenir l'augmentation de leur pension suite à l'augmentation des salaires des fonctionnaires de l'Etat, consécutive à l'abaissement de l'impôt unique sur les traitements et salaires (IUTS).

Ils ont demandé l'avis du Médiateur en exposant que suite à l'augmentation de salaires décidée par le régime d'avant la transition, ils ont échangé avec leur ministre de tutelle et gestionnaire de leur pension mais ne sont pas parvenus à des points de satisfaction.

Selon eux, la décision du conseil des ministres du mercredi 11 septembre 2013 de revaloriser les salaires des travailleurs du public et du privé par l'abaissement de l'IUTS, constitue une augmentation de salaire. Ils ont alors rappelé les dispositions de l'ordonnance n° 75/057/PRES/IS/DGI du 9 décembre 1975 et son modificatif n° 81-60029/PRES/CMRPN/IS/SG/DGI du 27 août 1981 notamment l'alinéa 2 de l'article 11 qui

prévoit que toute modification des traitements des personnels en activité, sera automatiquement appliquée au décompte des arrérages de pensions.

Ils ont estimé que la diminution de l'IUTS ayant entraîné une augmentation de salaire chez les fonctionnaires, par voie de conséquence, les arrérages de leur pension doivent connaître une augmentation consécutivement à l'abaissement de l'IUTS.

Ils font noter au Médiateur du Faso que ce mécanisme a été utilisé dans toutes les dernières augmentations de salaires et des pensions et ils ont souhaité connaître toute la vérité sur la question.

En réponse à leur demande, le ministre de l'Administration territoriale, de la Décentralisation et de la Sécurité, par lettre n° 2015-1191/MATDS/SG/DGFPT/DSCP du 20 juillet 2015, les a informés qu'il n'était pas possible pour l'heure de donner une suite favorable à leur dossier en l'absence d'un texte réglementaire autorisant une augmentation des salaires et des pensions.

Il a ajouté que les propos du ministre dès sa sortie du conseil des ministres ne peuvent être utilisés comme base légale pour une augmentation de pension suite à l'abaissement de l'impôt unique sur les traitements et salaires (IUTS).

Le Médiateur du Faso a relevé que les pensions des agents des collectivités au Burkina Faso ne sont pas frappées de l'IUTS et qu'à moins d'une disposition expresse, une baisse de l'IUTS ne peut entraîner ipso facto une augmentation des dites pensions.

Il a donc clos le dossier en informant les réclamants du manque de base juridique de leur réclamation, confirmant donc la position de l'Administration qui ne souffre d'aucune irrégularité.

Cas n° 11 : dossier de monsieur M. dit A.H.

Après avoir échoué à un concours professionnel et atteint par la limite d'âge, M. dit A.H. pose des doléances auprès de l'Administration au nom d'un groupe d'admissibles dont il s'avère être le seul membre.

Monsieur M. dit A.H. est instituteur certifié. Après avoir échoué au concours professionnel de recrutement d'instituteurs principaux session 2014, option Education Non Formelle, Monsieur M. dit A.H. a écrit au Ministre de l'Education Nationale et de l'Alphabétisation au nom de l'ensemble du groupe des

admissibles pour revendiquer :

- Leur admission d'office dans le corps des instituteurs principaux, option Education Non Formelle ou la prorogation de la limite d'âge à cinquante (50) ans ;
- La structuration de l'emploi des instituteurs principaux en éducation non formelle et la prise en compte des acteurs en alphabétisation à partir de cinq ans au 31 décembre 2015, au motif que le communiqué n° 14-257/MFPTSS/SG/AGRE/DOC du 24 mars 2014 n'a pas précisé que l'épreuve de Culture générale en option éducation non formelle consisterait en une traduction de texte en langue nationale.

Tout en félicitant monsieur M. dit A.H. pour l'approche qu'il a entreprise, le Ministre de l'Education Nationale et de l'Alphabétisation s'est dit au regret de ne pouvoir accéder à sa requête, en application de l'alinéa 1 de l'article 19 du Décret n° 2008-502/PRES/PM/MFPRE/MEF/MATS du 11 août 2008 portant conditions d'organisation des examens professionnels et des concours qui stipule que « peuvent prendre part aux concours professionnels les candidats ayant 47 ans au maximum au 31 décembre de l'année. »

Monsieur M. dit A.H. a, au nom du groupe des admissibles, adressé alors une réclamation au Délégué Régional du Médiateur du Faso des Cascades sollicitant son intercession auprès du Ministre de l'Education Nationale et de l'Alphabétisation afin que le groupe soit intégré d'office dans le corps des instituteurs principaux ou alors que la limite d'âge soit prorogée parce certains d'entre eux seraient frappés par ladite limite.

L'analyse du dossier et les échanges avec le réclamant ont fait ressortir que :

- Monsieur M. dit A.H. parle au nom d'un groupe inexistant, personne d'autre n'ayant donné son aval pour qu'il entreprenne de telles démarches ;
- la plupart des admissibles concernés ont été reçus à la session suivante ;
- Monsieur M. dit A.H. est le seul du groupe à être frappé par la limite d'âge.

De ce fait, la réclamation s'est trouvée non justifiée et le Médiateur a procédé à la clôture du dossier.



Deuxième partie : Traitement des dossiers de réclamation

8.3. Les réclamations non justifiées après intervention

Cas n° 12 : dossier de monsieur S. C

Monsieur S.C. adjoint social, assurant la garde et la permanence ne peut prétendre à l'indemnité de garde et de risque servie aux agents de santé.

Par lettre en date du 10 décembre 2015, monsieur S. C, adjoint social en service au Centre hospitalier régional de Ouahigouya a saisi madame la déléguée régionale du Nord en lui demandant d'intervenir auprès des responsables dudit Centre afin que lui soit octroyée l'indemnité de risque et une indemnité spécifique (garde) au même titre que les agents de santé en poste dans ledit établissement. Pour soutenir sa réclamation, il relève qu'il exerce au même titre que des agents assurant la garde et la permanence, notamment dans la prise en charge des malades et autres cas sociaux. Il note que les autorités de l'établissement n'ont pas donné suite à ses démarches et réclamations en le considérant toujours comme agent de l'action sociale, sans tenir compte de son poste de travail réel.

Faisant suite à cette saisine, madame la déléguée régionale a, par lettre du 29 /12/2015 interpellé le Directeur général du Centre hospitalier régional concerné au sujet de cette réclamation en lui demandant notamment de lui communiquer toutes informations et pièces utiles pouvant lui permettre d'étudier le dossier de l'intéressé.

Dans sa lettre en réponse à la sollicitation de la déléguée régionale, le Directeur général du CHR de Ouahigouya a d'abord fait la genèse et l'évolution des échanges qui ont eu lieu entre le réclamant et ses services au sujet de son dossier. Il a précisé que l'indemnité de risque réclamée n'existe plus et qu'elle a été fondue avec l'indemnité de sujétion pour donner l'indemnité d'astreinte qui est attribuée à une certaine catégorie d'emplois, en particulier, les agents de santé. Il a par ailleurs souligné qu'aux termes des textes en vigueur, notamment le décret n° 2014-427/PRES/PM/MEF/MFPTSS portant régime indemnitaire applicable aux agents publics de l'Etat, l'indemnité spécifique (de garde) n'est servie qu'au personnel de la santé et aux journalistes et techniciens des établissements publics de l'Etat relevant du ministère en charge de la communication.

La déléguée régionale a porté ces précisions à la connaissance du réclamant et clos son dossier au niveau de ses services.

Cas n° 13 : dossier de monsieur N. O

Annulation de l'admission de monsieur N.O à un test de recrutement due à l'origine du diplôme délivré.

Par correspondance datée du 29 octobre 2014, monsieur N. O a sollicité du Médiateur du Faso l'intervention auprès de la Société nationale burkinabè d'Electricité (SONABEL), en vue d'obtenir la validation de son recrutement.

En juillet 2014, monsieur N.O, agent d'une société, aurait postulé fait acte de candidature pour un « poste de technicien supérieur de postes », suite à un avis de recrutement de la SONABEL.

Suite à un test écrit et oral, il a été déclaré admis à l'issue d'un entretien d'embauche.

Pour être disponible, il aurait engagé la procédure de démission auprès de son employeur.

A sa grande surprise, il aurait reçu de la SONABEL, une correspondance portant annulation de son admission, au motif que son diplôme n'a pas été délivré par l'Etat, ni reconnu par le CAMES (diplômes des établissements privés) comme souligné dans le communiqué de recrutement et ce, conformément au statut du personnel. Or, le statut du personnel en son article 7, évoque la reconnaissance de diplôme par l'Etat ou par le CAMES. Après analyse du dossier le Médiateur du Faso a relevé ce qui suit :

1. le communiqué de recrutement, en utilisant le mot *délivré* par l'Etat à la place de *reconnu* par l'Etat, a violé cette disposition du statut du personnel ;
2. Le diplôme de monsieur N.O est reconnu par l'Etat, dans la mesure où l'établissement qui lui a délivré ce diplôme a ouvert ses portes suite à l'attribution de l'agrément n° 2007-168/MERSS/SG/DGERS/DE du 14 septembre 2007.

Par ailleurs les jeunes formés dans les établissements privés agréés par l'Etat, ne doivent pas faire l'objet de discrimination dans les offres d'emplois au plan national.

Quant à la vérification des diplômes homologués par le CAMES, la SONABEL aurait dû le faire et rejeter si

Quant à la vérification des diplômes homologués par le CAMES, la SONABEL aurait dû le faire et rejeter si possible des candidatures depuis l'étape de la sélection sur dossier. Or, elle se prévaut de l'expression « se réserver le droit de faire un contrôle approfondi » pour annuler l'admission de monsieur N.O. Cela ressemble plutôt à un prétexte puisque la vérification d'un diplôme homologué par le CAMES est une chose facile qui ne nécessite pas un contrôle approfondi.

Au regard de tout ce qui précède, le Médiateur du Faso a, par lettre n° 2014-481/MEDIA-FA/SG/BCE du 26 décembre 2014, demandé à la SONABEL de réexaminer la situation de monsieur N.O.

En réponse, par lettre n° 2015-027/DJ/CK/MT du 02 mars 2015, le Directeur général de la SONABEL a porté à la connaissance du Médiateur du Faso avec des preuves à l'appui que les différents résultats ont été publiés, le 16 juillet 2014, sous réserve d'un contrôle approfondi.

Par conséquent, la SONABEL a adressé des correspondances aux différents responsables des institutions et universités dont les diplômes ont été présentés au recrutement, afin de s'assurer que ces derniers répondent aux exigences de l'avis de recrutement.

Le ministère des Enseignements secondaire et supérieur et l'institut de formation de monsieur N.O ont été saisis pour la vérification du diplôme qui lui a été délivré au titre de l'année académique 2006-2007 et 2007-2008.

Dans l'attente de réponse de ces structures sus citées, la SONABEL a convoqué monsieur N.O le 24 juillet 2014, pour lui expliquer les conditions d'embauche et rappeler que les résultats étaient publiés sous réserve de contrôle approfondi « *toujours en cours* ».

Faisant suite à la demande de la SONABEL, le Ministre des Enseignements secondaire et supérieur dans sa réponse datée du 21 octobre 2014, a indiqué que l'institut de formation du requérant a été ouvert, par arrêté n° 2007-168/MESSRS/SG/DGESRS du 14 septembre 2007, pour compter de la rentrée universitaire 2007-2008.

Or, le diplôme de M. N.O. couvre les années académiques 2006-2007 et 2007-2008. Ce qui signifie que l'institut a commencé à former ses étudiants une année avant l'obtention de son autorisation officielle d'ouverture.

En outre, son autorisation d'ouverture de cycles et filières technique date du 24 octobre 2012.

Aussi, l'article 6 de l'arrêté n° 2002-110/MESSRS/SG/DGESRS/CNESSP/PS du 17 septembre 2002, interdit à un établissement privé d'enseignement supérieur technique et professionnel de délivrer un diplôme. Or, l'institut en question a délivré à monsieur N.O, en plus de l'attestation, un diplôme de technicien supérieur en génie électrique.

Sur la base de la violation des dispositions dudit article 6 et du silence de l'institut qui n'a pu apporter la preuve contraire, la SONABEL a annulé le recrutement de monsieur N.O.

Au regard de tous ces éléments, le Médiateur du Faso a procédé à la clôture du dossier par lettre n° 2015-096/MEDIA-FA/SG/BCE du 07 avril 2015.

8.4. Démarches préalables

Cas n° 14 : dossier de G.G.M.R.

La démarche préalable implique le respect du délai légal de quatre (4) mois accordé à l'Administration pour donner suite aux requêtes des plaignants.

Par réclamation en date du 12 mai 2015, monsieur G.G.M.R. instituteur certifié a sollicité l'intervention du Médiateur du Faso auprès de l'Administration en charge de la Fonction publique, pour obtenir la régularisation de sa situation administrative.

Après examen de sa requête, il est ressorti que l'intéressé avait adressé une correspondance en date du 30 avril 2015 au ministre de la Fonction Publique, du Travail et de la Sécurité sociale, afin d'obtenir la régularisation de sa situation administrative.

Le délai légal de 4 mois dont dispose l'Administration pour lui répondre n'étant pas parvenu à son terme, le Médiateur du Faso a opposé à Monsieur G.G.M.R. les dispositions de l'article 31 de la loi organique n° 017-2013/AN du 16 mai 2013, portant attributions, organisation et fonctionnement du Médiateur du Faso, qui stipule que : « ... Elle est le cas échéant précédée de démarches qui ont mis l'Administration concernée en mesure de répondre aux demandes du réclamant ».

Par conséquent il a procédé à la clôture du dossier.

9. QUELQUES TEMOIGNAGES DE SATISFACTION DE LA PART DES RECLAMANTS

Ouagadougou, le 6 août 2015

Madame le Médiateur du Faso,

Suite à votre lettre N° 2015-141/MEDIA-FA/SG/BCE du 11 juin 2015, j'ai l'honneur de vous informer que la suite réservée à ma requête a été favorable. Cela m'a procuré la plus grande satisfaction car ma situation a été régularisée.

Vous disant merci pour votre sollicitude constante en l'endroit des personnes handicapées en général et des femmes handicapées visuelles en particulier.

Veillez agréer Madame le Médiateur, l'expression de mes sentiments distingués et de ma très profonde gratitude.

Ouagadougou, le 10 avril 2015

Madame le Médiateur du Faso,

J'ai l'honneur de porter à votre connaissance que nous avons été satisfaits suite à la réclamation que nous avons déposée auprès de votre institution. La mairie de Baskuy a pu nous satisfaire en nous attribuant chacune une parcelle dont les références sont les suivantes :

- Zongo Locré : section 1067, lot 42 parcelle 20 ;*
- Bambara Issaka dit Prosper : section 1067, lot 42, parcelle 14 ;*
- Ouilbéogo Ouango dit Halidou : section 1067, lot 42, parcelle 21 ;*
- Willi Yembi Henri : section 1067, lot 01, parcelle 04.*

Madame le Médiateur du Faso, nous vous remercions d'avoir eu l'oreille attentive au moment où nous avons eu besoin de vous.

Bagré, le 10 mars 2015

Madame le Médiateur du Faso,

C'est avec une grande joie que nous venons auprès de votre service pour vous adresser nos grands remerciements du fond du cœur. Nous confirmons et reconnaissons les qualités de votre compétence juridictionnelle. Malgré la lenteur du processus administratif, vous êtes arrivé au bout afin de débloquer la situation 2011/2015. La marche était vraiment longue, et nous avons suivi l'évolution de tous les dossiers, les enquêtes de la gendarmerie territoriale de Bagré et bien d'autres services. Nous disons à tous ses services de compétence merci. Que Dieu le Tout Puissant vous vous bénisse. Notre cri de cœur, c'est de vous informer que nous avons été payés vers les 23/02/2015 pour un montant de 236 000F CFA chacun, soit 59 mois. Grace à votre effort multiforme, vos soutiens et surtout toutes vos franchises çà et là nous vous souhaitons bonne mission dans votre service.

Que l'Etat améliore votre condition de travail et vous facilite la voie au Burkina Faso.

Banfora, le 08 septembre 2015

Madame le Médiateur du Faso,

Par la présente, j'ai l'honneur de vous exprimer toute ma profonde gratitude pour le soutien combien important que vous aviez bien voulu m'apporter suite à ma requête. C'était le remboursement de mon salaire et la révision de carrière.

Votre intervention a largement influencé le dénouement d'une situation fort délicate pour moi. En effet le problème me semble réglé et c'est pour une grande part grâce à vous.

Tout en vous réitérant mes sincères remerciements je vous prie de recevoir Madame le Médiateur du Faso, mes salutations distinguées.





PARTIE

03

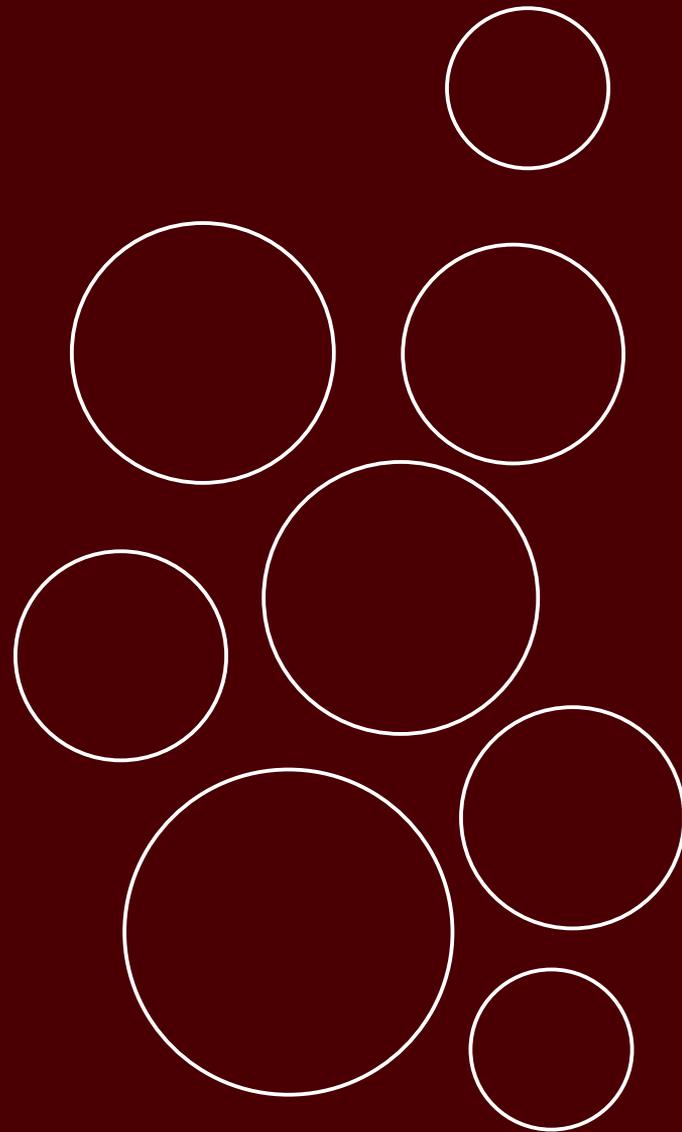
BILAN DES INITIATIVES PRISES
PAR LE MEDIATEUR DU FASO
EN MATIERE D'AUTO-SAISINE

TROISIEME PARTIE: BILAN DES INITIATIVES PRISES PAR LE MEDIATEUR DU FASO EN MATIERE D' AUTO-SAISINE

L'auto-saisine est une des compétences que la loi n° 17-2013/AN du 16 mai 2013 portant attributions, organisation et fonctionnement du Médiateur du Faso reconnaît à cette institution en précisant à son article 30 qui dispose que : « 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 ». A cet effet, le Médiateur du Faso a réalisé deux auto-saisines au cours de l'année 2015. La première auto-saisine est relative à la rupture en oxygène médical au Centre hospitalier universitaire SOURO SANOU (CHUSS) de Bobo-Dioulasso et la deuxième est une médiation entre les populations du village de Sourì et les responsables de l'Université de Dédougou au sujet du site destiné à abriter ladite université.

Sommaire

1. AUTO-SAISINE SUITE A LA RUPTURE EN OXYGENE MEDICAL AU CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE SOURO SANOU (CHUSS) DE BOBO-DIOULASSO
2. AUTO-SAISINE POUR UNE MEDIATION ENTRE LES POPULATIONS DU VILLAGE DE SOURÌ (COMMUNE DE DEDOUGOU) ET LES RESPONSABLES DE L'UNIVERSITE DE DEDOUGOU AU SUJET DU SITE DESTINE A ABRITER LADITE UNIVERSITE





Troisième partie : bilan des initiatives prises par le médiateur du Faso en matière d'auto-saisine

1. AUTO-SAISINE SUITE A LA RUPTURE EN OXYGENE MEDICAL AU CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE SOURO SANOU (CHUSS) DE BOBO-DIOULASSO

1.1. Contexte et justification

Le Centre Hospitalier Universitaire Souro SANOU (CHUSS) de Bobo-Dioulasso est un établissement public de santé, une structure de référence de l'ouest du Burkina Faso, couvrant quatre régions sanitaires à savoir les Hauts Bassins, les Cascades, la Boucle du Mouhoun et le Sud-Ouest. En 2011, le CHUSS avait quatre millions quarante-deux mille six cent trente-sept (4 042 637) habitants dans son ressort territorial.

C'est un hôpital qui prend également en charge de nombreux malades en provenance de pays frontaliers tels que le Mali et la Côte d'Ivoire.

Ces dernières années, le CHUSS se trouve confronté à d'énormes difficultés dont la plus importante est son approvisionnement en fluides médicaux. En effet depuis 2011, le CHUSS connaît des ruptures récurrentes en oxygène médical, mais la situation a atteint son paroxysme en février 2015, avec la rupture totale en oxygène médical, entraînant l'arrêt des programmes opératoires au profit des seules urgences.

C'est en vue d'identifier les causes de cette rupture en oxygène médical et de faire des recommandations, qu'une délégation du Médiateur du Faso s'est rendue à Bobo-Dioulasso du mardi 24 au jeudi 26 mars 2015.

1.2. Causes de la rupture en oxygène médical au CHUSS

L'enquête sur la rupture en oxygène médical du CHUSS de Bobo-Dioulasso, a révélé plusieurs dysfonctionnements qui en sont la cause et au nombre desquels, on peut citer :

1. La rigidité de la procédure de passation des marchés qui est inadaptée pour la gestion d'un Centre Hospitalier Universitaire. En effet, la procédure de passation de marché en vigueur ne permet pas la continuité du service public hospitalier. C'est d'ailleurs cette raison qui a prévalu à la prise du décret n° 2014-615/PRES/PM/MEF/MS portant statut général des Etablissements Publics de Santé (EPS). Ce

décret dispose en son article 57 que : « dans le cadre de l'exécution des marchés des établissements publics de santé, un arrêté conjoint du ministre de la santé et de celui chargé des finances, énoncera certaines souplesses dans les procédures de passation des marchés publics afin de maintenir l'activité continue au sein de ces établissements ».

Mais cet arrêté conjoint dont l'objectif est d'assouplir la procédure de passation des marchés publics au niveau des structures sanitaires, n'a pas encore été pris ;

2. L'importante dette accumulée par le CHUSS est également une des causes de la rupture totale en oxygène médical ;
3. Les difficultés rencontrées pour satisfaire la demande par les sociétés fournisseurs de fluides médicaux. En effet, avec le développement de l'industrie minière dans notre pays et les retards accusés par les établissements de santé dans le paiement de leurs factures, les fournisseurs de fluides médicaux ont orienté une partie de leur production vers les sociétés minières, plus solvables ;
4. L'éloignement du site de production de fluides médicaux du CHUSS. En effet, les deux sociétés qui approvisionnent en fluides médicaux le CHUSS, sont toutes localisées à Ouagadougou ;
5. L'accroissement du nombre de patients du CHUSS durant ces dernières décennies du aux blessés d'accidents de la circulation et à la prise en charge des malades en provenance du nord du Mali et de la Côte-d'Ivoire. Malheureusement, face à cet afflux massif de patients, les ressources budgétaires du CHUSS sont restées stationnaires ;
6. La vétusté des installations transportant les fluides médicaux du CHUSS est sans conteste la plus importante des causes. Ces installations sont encastées dans les murs du bâtiment et ont des fuites d'où s'échappent les fluides médicaux, de sorte que la consommation du

Troisième partie : bilan des initiatives prises par le médiateur du Faso en matière d'auto-saisine

CHUSS en oxygène médical est identique avec ou sans intervention chirurgicale ;

7. Le gaspillage de l'oxygène médical expliquerait aussi la forte consommation du CHUSS. Ainsi, des malades seraient placés sous oxygène alors même que leurs cas ne nécessiteraient pas qu'ils soient placés sous oxygène médical ; de plus, certains agents de santé ne refermeraient pas toujours l'oxygène médical après usage ;
8. Le financement alloué au département de la santé par l'Etat. En rappel les ressources financières des centres de santé sont constituées à 80 % de subventions de l'Etat. Celles-ci sont insuffisantes et stationnaires depuis quelques années, tandis que les besoins des hôpitaux vont croissants chaque année.

C'est l'ensemble de ces causes qui sont responsables des grandes consommations en fluides médicaux par le CHUSS et partant les ruptures en oxygène médical. Ces causes même si elles paraissent nombreuses, ne sont pas pour autant insurmontables. La prise d'un certain nombre de mesures peut contribuer à éradiquer définitivement ces difficultés. Ces mesures sont déclinées ci-dessous sous forme de recommandations.

1.3. Recommandations

Au terme de cette enquête sur la rupture en oxygène médical du CHUSS de Bobo-Dioulasso, le Médiateur du Faso a formulé les recommandations suivantes en vue d'une disponibilité pérenne de fluides médicaux audit CHUSS. Ces recommandations concernent d'une part le court terme et d'autre part le long terme.

A court terme :

- la prise de l'arrêté conjoint du ministre de la santé et de celui en charge des finances en application de l'article 57 du décret n° 2014-615/PRES/PM/MEF/MS portant statut général des Etablissements Publics de Santé (EPS) en vue d'alléger la procédure de passation des marchés publics pour les structures sanitaires ;
- l'apurement de la dette des centres de santé et établissements hospitaliers ;

- le remboursement par l'Etat du coût des mesures sociales supporté par les centres de santé et établissements hospitaliers ;
- la rigueur dans la gestion des ressources financières des centres hospitaliers et particulièrement dans la gestion de l'oxygène médical ;
- l'augmentation de l'allocation budgétaire allouée au CHUSS au regard de l'augmentation du nombre de patients pris en charge ;
- la mise en place de nouvelles installations de fluides médicaux dans les structures sanitaires concernées. Ces installations devraient être apparentes de sorte à faciliter leur maintenance par une détection facile des fuites de fluides médicaux ;
- le remplacement de l'ensemble des débitmètres défectueux ;
- la formation du personnel médical à l'utilisation des fluides médicaux, en vue de rationaliser la consommation et partant d'en réduire le coût ;
- l'utilisation des extracteurs d'oxygène pour certaines situations.

A long terme :

- le CHUSS doit travailler à être autonome en matière de fluides médicaux, toute chose qui contribuerait à réduire de façon considérable ses charges de fonctionnement et à améliorer la qualité des soins que cette formation sanitaire offre à ses patients.

Pour ce faire, il faudra procéder à :

- l'augmentation de la subvention de l'Etat au profit du secteur de la santé à concurrence de 15 % du budget national, conformément à l'engagement pris par les chefs d'Etats de l'Union Africaine à Abuja en 2001 ;
- la mutualisation des fonds destinés à l'achat de l'oxygène médical en vue de l'acquisition d'une unité de production de fluides médicaux pour chaque établissement hospitalier du pays ;

Troisième partie : bilan des initiatives prises par le médiateur du Faso en matière d'auto-saisine

- la production sur le site du CHUSS de l'oxygène médical par la mise en place d'un dispositif de production à l'image de l'hôpital pédiatrique Charles de Gaulle et du Centre Hospitalier Régional de Ouahigouya ;
- la certification de la qualité de l'oxygène médical produit ;
- l'augmentation de la capacité de production en fluides médicaux et du nombre d'obus (bouteilles d'oxygène) des sociétés fournisseurs de fluides médicaux ;
- l'installation d'une unité de production de fluide médical dans la région des Hauts Bassins.

Ces recommandations ont été transmises aux plus hautes autorités à savoir le Président du Faso, le Premier ministre et le Ministre de la Santé par correspondances n° 2015-187/MEDIA-FA/CAB/CJ du 04 septembre 2015 ; n° 2015-188/MEDIA-FA/CAB/CJ du 04 septembre 2015 ; n° 2015-189/MEDIA-FA/CAB/CJ du 04 septembre 2015.

D'ores et déjà, Il faut souligner que pour l'essentiel, des dispositions sont prises pour la mise en œuvre de ces recommandations notamment l'augmentation du budget du Département de la Santé, le processus d'acquisition du matériel de production sur site de l'oxygène médical au niveau du CHU-YO et du CHUSS de Bobo-Dioulasso.

2. AUTO-SAISINE POUR UNE MEDIATION ENTRE LES POPULATIONS DU VILLAGE DE SOURI (COMMUNE DE DEDOUGOU) ET LES RESPONSABLES DE L'UNIVERSITE DE DEDOUGOU AU SUJET DU SITE DESTINE A ABRITER LADITE UNIVERSITE

Le Médiateur du Faso a été informé d'un risque sérieux de troubles sociaux liés à des contestations par la population du village de Sourï (Commune de Dédougou) de la délimitation d'un domaine foncier destiné à abriter l'Université publique de la Région.

En rappel, il convient de préciser qu'une superficie de mille (1000) hectares a été bornée en vue de l'implantation de ladite université, toute chose qui n'a pas reçu l'adhésion de la population de Sourï.

En vue de prévenir un tel risque et de contribuer à la résolution du problème, le Médiateur du Faso s'est saisi du dossier et a dépêché une équipe de collaborateurs sur le terrain à cet effet.

Une première mission s'est rendue sur le terrain du 23 au 25 juin 2015 en vue de rencontrer les parties en conflit.

Une deuxième mission de médiation a été organisée dans la localité du 08 au 10 décembre 2015.

A l'ensemble des autorités administratives et coutumières rencontrées, la délégation du Médiateur du Faso a fait part de l'objet de sa mission. Elle a également recueilli leurs contributions et bénédictions pour le succès de la médiation ainsi engagée.

Au terme de la dernière séance de travail, un projet d'accord a été formalisé et soumis aux parties. Par la suite, la délégation du Médiateur du Faso, les responsables de l'université de Dédougou et le représentant de l'administration locale se sont rendus à Sourï pour rencontrer les populations concernées.

Après avoir rappelé les conditions dans lesquelles l'institution a été saisie du problème, la délégation a présenté son analyse de la situation et ses propositions de règlement à travers le projet d'accord à savoir :

- Une réduction de la superficie du site à cent (100) hectares ;
- La sauvegarde des acquis, notamment les infrastructures déjà réalisées.

Après trois (03) heures de débat, l'ensemble des parties ont paraphé l'accord qui leur a été soumis. Elles se sont engagées à se concerter pour un nouveau bornage en suivant la procédure appropriée. Toutefois, les populations ont demandé que les bornes précédemment enterrées soient déterrées afin que la paix revienne à Sourï.





PARTIE

04

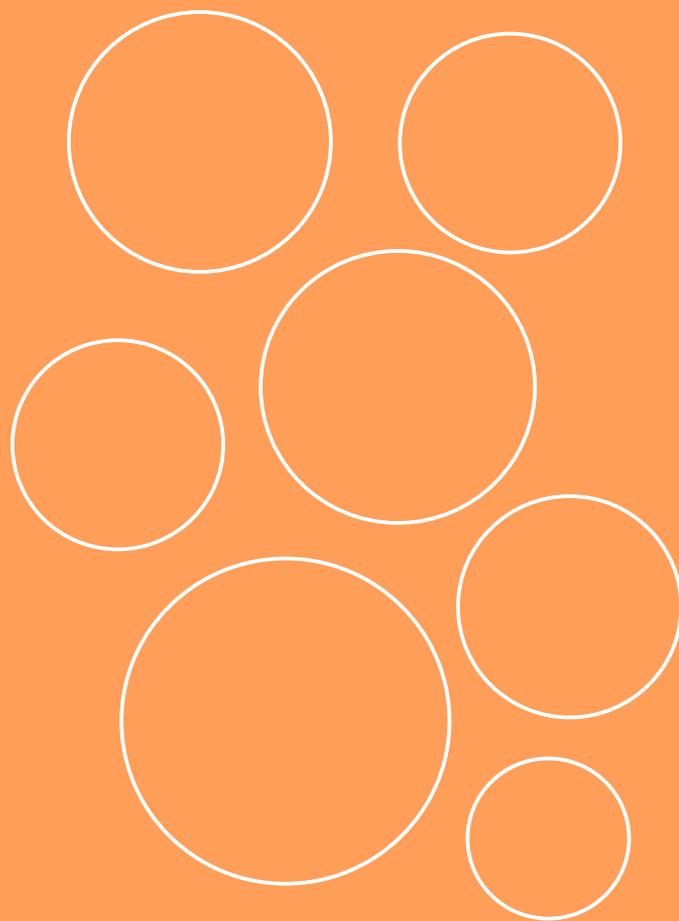
RELATIONS EXTERIEURES DE L'INSTITUTION

QUATRIÈME PARTIE: RELATIONS EXTERNES DE L'INSTITUTION

1. AUDIENCES ET VISITES DE MADAME LE MEDIATEUR DU FASO

Sommaire

1. AUDIENCES ET VISITES DE MADAME LE MEDIATEUR DU FASO
2. CONTRIBUTION DU MÉDIATEUR DU FASO À UNE MISSION DE L'OIF EN RÉPUBLIQUE GABONAISE
3. LES AUTRES MISSIONS EFFECTUÉES À L'ÉTRANGER PAR LE MEDIATEUR DU FASO





Quatrième partie: Relations extérieures de l'institution

1.1 Audiences accordées

Au cours de l'année 2015, Madame le Médiateur du Faso a accordé des audiences aux personnalités et associations suivantes :

- Son Excellence Monsieur l'Ambassadeur d'Arabie Saoudite, le lundi 12 janvier 2015 ;
- Les Médiateurs de l'UEMOA (Côte d'Ivoire, Bénin, Niger, Mali et Togo), le dimanche 1^{er} février 2015 ;
- Médiateurs de l'AMP/UEMOA, le lundi 02 février 2015 ;
- Son Excellence Monsieur Abou TOURE, Ambassadeur de Côte d'Ivoire en fin de mission, le jeudi 26 février 2015 ;
- Monsieur Frédéric BOUESSE, ancien Médiateur de la Wallonie, du 27 février au 06 mars 2015 ;
- Monsieur François LONCLE, député français, Président du Groupe d'Amitié France-Burkina, le Mercredi 04 mars 2015 ;
- Son Excellence Monsieur Gilles THIBAUT, Ambassadeur de France, le vendredi 13 mars 2015 ;
- Les Médiateurs de l'AMP/UEMOA à l'occasion de leur mission de solidarité à Ouagadougou au Burkina Faso, du 20 au 23 avril 2015 ;
- Monsieur Pascal KARORERO, coordonnateur du système des Nations Unies, le lundi 27 avril 2015 ;
- Monsieur COULIBALY Souleymane, Premier Président du Conseil d'Etat, le jeudi 30 avril 2015 ;
- Son Excellence Monsieur Shen Cheng-Hong, Ambassadeur de Chine TAIWAN, le jeudi 30 avril 2015 ;
- Monsieur Denise Auguste BARRY, Ministre de l'Administration Territoriale et de la Décentralisation, le mercredi 24 juin 2015 ;
- Pr Albert TEVOEDJRE, Médiateur Emérite, le lundi 13 juillet 2015 ;
- Madame Véronique DANN, Premier conseiller de l'Ambassade de France dans le cadre de la signature d'une convention de financement, le lundi 03 août 2015 ;
- Une délégation de la jeunesse estudiantine catholique universitaire, le mardi 08 septembre 2015 ;
- Son Excellence Monsieur Shen Cheng-Hong, Ambassadeur de Chine TAIWAN, le mercredi 16 septembre 2015 ;
- Son Excellence Monsieur Shen Cheng-Hong, dans le cadre de la cérémonie de remise de matériel informatique au Médiateur du Faso par la République de Chine TAIWAN, le jeudi 12 novembre 2015 ;
- Son Excellence Monsieur Masato FUTAISHI l'Ambassadeur du Japon, le mardi 1^{er} décembre 2015 ;
- Son Excellence Monsieur Tulinabo MUSHINGI, Ambassadeur des Etats Unis, le lundi 07 décembre 2015 ;
- Une délégation d'observateurs des élections des Nations-Unies, le mercredi 09 décembre 2015.

1.2 Visites rendues ou cérémonies présidées par Madame le Médiateur du Faso

- Visite de courtoisie à son Eminence le Cardinal Philippe OUEDRAOGO, le vendredi 16 janvier 2015 ;
- Présentation du rapport d'activités 2013 à Son Excellence monsieur le Premier Ministre Yacouba Isaac ZIDA à la primature, le jeudi 22 janvier 2015 ;
- Rencontre du Médiateur du Faso avec les coutumiers et religieux chez sa Majesté le Moro Naba BAONGHO, le lundi 26 janvier 2015 ;

- Son Excellence Monsieur le Premier Ministre aux Médiateurs de l'AMP/UEMOA, le lundi 02 février 2015 ;
- Son Excellence Monsieur le Président de la Transition, le jeudi 05 mars 2015 ;
- Parrainage du Tournoi de Football féminin au stade Municipal de Ouagadougou, le vendredi 06 mars 2015 ;
- Parrainage de la journée internationale des Femmes à Ouahigouya, le 08 mars 2015 ;
- Son Excellence Monsieur le Premier Ministre Yacouba Isaac ZIDA à son cabinet, le mardi 17 mars 2015 ;
- Cérémonie d'hommages à madame Jacqueline KI-ZERBO par les anciennes du Cours Normal, le vendredi 27 mars 2015 ;
- Visite de courtoisie aux centrales syndicales à la bourse du Travail, le lundi 13 avril 2015 ;
- Visite de courtoisie au Conseil national des organisations de la Société civile à Gounghin, le lundi 13 avril 2015 ;
- Visite de courtoisie à Monsieur Zéphirin DIABRE, ex-Chef de file de l'opposition, le lundi 14 avril 2015 ;
- Visite de courtoisie au Chef d'Etat-major Général des Armées, le lundi 14 avril 2015 ;
- Rencontre avec les responsables des médias au centre de presse Norbert ZONGO, le jeudi 16 avril 2015 ;
- Audience accordée par Son Excellence Monsieur Michel KAFANDO aux Médiateurs de l'AMP/UEMOA à Kosyam, le mercredi 22 avril 2015 ;
- Audience accordée par Son Excellence Monsieur Yacouba Isaac ZIDA à son cabinet, le mardi 05 mai 2015 ;
- Visite rendue au M. le Grand Chancelier à son cabinet, le mercredi le 06 mai 2015 ;
- Conférence organisée par les Anciennes du Cours normal à la salle de conférence du CBC., le vendredi 29 mai 2015 ;
- Parrainage de l'anniversaire de la chorale de Kologh Naba à la Maison du peuple, le vendre 5 juin 2015 ;
- Cérémonie d'installation du délégué régional du Médiateur du Faso à Ouahigouya, le jeudi 02 juillet 2015 ;
- Cérémonie d'installation du délégué régional du Médiateur du Faso à Banfora, le lundi 20 juillet 2015 ;
- Cérémonie d'installation du délégué régional du Médiateur du Faso à Bobo-Dioulasso, le lundi 20 juillet 2015 ;
- Cérémonie d'installation du délégué régional du Médiateur du Faso à Dori, le jeudi 23 juillet 2015 ;
- Cérémonie d'installation du délégué régional du Médiateur du Faso à Ziniaré, le vendredi 24 juillet 2015 ;
- Cérémonie de décorations de collaborateurs du Médiateur du Faso au palais de KOSYAM, le jeudi 10 décembre 2015 ;
- Cérémonie officielle de prestation de serment de Son Excellence Monsieur Rock Marc Christian KABORE, nouveau Président du Faso au palais des sports de Ouaga 2000, le vendredi 29 décembre 2015.

2. CONTRIBUTION DU MÉDIATEUR DU FASO À UNE MISSION DE L'OIF EN RÉPUBLIQUE GABONAISE

Mission du Médiateur du Faso au Gabon, représentant l'AOMF, à l'OIF pour une prise de contact avec les plus hautes autorités et les acteurs politiques, en vue de l'organisation d'élections apaisées.

Le 28 janvier 2015, au cours d'une audience que lui a accordée S.E. Mme Michaëlle JEAN, Secrétaire générale de la Francophonie, S.E.M. Frank Emmanuel ISSOZE-NGONDET, Ministre des Affaires Etrangères, de la Francophonie et de l'intégration régionale du Gabon lui a exprimé le souhait des plus hautes autorités gabonaises de voir l'Organisation internationale de la Francophonie (OIF) contribuer à promouvoir un climat politique apaisé au Gabon en prélude aux élections présidentielles et législatives prévues dans ce pays en 2016.

Cette demande a été renouvelée à la Secrétaire générale à l'occasion de la visite officielle qu'elle a effectuée au Gabon du 26 au 29 août 2015.

En réponse à cette marque de confiance renouvelée à l'endroit de l'OIF et soucieuse de voir ce pays membre de la Francophonie poursuivre son processus de développement démocratique, économique et social dans la paix et la stabilité, la Secrétaire générale de la Francophonie a décidé de dépêcher une mission d'information et de contacts devant mettre à la disposition de l'OIF des éléments d'analyse et d'appréciation pouvant lui permettre d'apporter sa contribution à la consolidation de la démocratie à travers l'organisation d'élections dans un environnement consensuel et apaisé.

A cet effet, et en marge de l'Assemblée générale de l'Association des ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) tenue à Québec (Canada) du 13

au 15 octobre 2015, Madame Alima Déborah TRAORE, Médiateur du Faso a été sollicitée par madame la Secrétaire générale de l'OIF pour représenter l'AOMF au sein de l'équipe de la mission ainsi décidée. La Délégation de l'OIF comprenait les personnalités suivantes :

- 1) Mme Alima Déborah TRAORE DIALLO, Médiateur du Faso (Burkina Faso) ;
- 2) M. Christophe GUILHOU, Directeur de la paix, de la démocratie et des droits de l'Homme de l'OIF ;
- 3) M. Alassane Mamadou NDIAYE, Spécialiste de programme « Prévention et Appui aux transitions » (OIF);
- 4) M. Samuel NGUEMBOCK, Enseignant-Chercheur, Consultant et expert auprès de l'OIF.

Elle a séjourné à Libreville (République Gabonaise) du 02 au 06 novembre 2015.

Le mandat de la mission consistait à prendre attache avec les plus hautes autorités gabonaises ; les responsables politiques (majorité présidentielle comme opposition) ; les organes et institutions impliquées dans l'organisation et la gestion du processus électoral ; les représentants des organisations de la société civile et des confessions religieuses ainsi que les partenaires internationaux sur place. Il s'agissait également de procéder à une analyse objective du contexte politique global, d'évaluer les dispositions prises par l'administration électorale en vue de la tenue, dans de bonnes conditions, des élections projetées et, sur cette base, d'identifier les secteurs d'intervention pour lesquels l'appui de l'OIF serait pertinent en terme de contribution au bon déroulement des élections et à la consolidation de la démocratie et de la paix au Gabon de manière générale.



Quatrième partie: Relations extérieures de l'institution

Après plusieurs échanges avec les représentants des forces vives et différentes autorités nationales suivis d'une analyse de la situation et l'observation de son évolution sur le terrain, la mission a formulé dans des rapports circonstanciés des recommandations à l'endroit de l'OIF aussi bien sur le plan politique, normatif et technique pour parvenir à un climat et un processus électoral apaisé, stable et accepté par l'ensemble des acteurs.

3. LES AUTRES MISSIONS EFFECTUEES A L'ETRANGER PAR LE MEDiateUR DU FASO

Du 03 au 05 février 2015 à Bamako au Mali : Mission du Bureau de l'AMP-UEMOA pour l'évaluation de l'état d'avancement des préparatifs de la Conférence sur la libre circulation des personnes, des biens et des services et sur l'harmonisation des frais d'inscription dans les universités publiques de l'espace UEMOA.

Du 10 au 12 février 2015 à Abidjan en Côte d'Ivoire : Participation à la 4^{ème} réunion du bureau de l'AMP-UEMOA sur la programmation budgétaire des activités de l'Association.

Du 18 au 21 février 2015 à Nairobi au Kenya : Participation au Colloque international Thème : l'Ombudsman comme instrument de la gouvernance en Afrique et à la 8^{ème} réunion du Comité exécutif de l'AOMA.

Du 09 au 12 avril 2015 : Mission des Médiateurs de l'AMP-UEMOA auprès du Président Yayi BONI, Président de la République du Bénin, Président de la Conférence des Chefs d'Etat et de gouvernement de l'Union économique et Monétaire Ouest Africaine (UEMOA). Cette audience s'est tenue dans le cadre des préparatifs de la conférence de Bamako et avait pour objet de solliciter son intervention auprès de ses pairs pour la réussite de ladite conférence.

Du 05 au 07 mai 2015 à Rabat au Maroc : Participation

à la 15^{ème} session de formation des collaborateurs des Médiateurs membres de l'AOMF. Thème : « Simplification des procédures administratives et accès aux services publics ».

Du 27 au 29 juillet 2015 à Yamoussoukro en Côte d'Ivoire : Participation à la 9^{ème} réunion du Comité exécutif de l'AOMA et à la 12^{ème} réunion du Conseil d'administration.

Du 10 au 12 septembre 2015 à Bamako au Mali : participation à la Conférence de Bamako organisée par l'AMP-UEMOA sur la libre circulation des personnes, des biens et des services et sur l'harmonisation des frais d'inscription dans les universités publiques de l'espace UEMOA.

Du 21 au 23 septembre 2015 à Windhoek en Namibie : Réunion du Conseil d'Administration de l'IIO.

Du 13 au 15 octobre 2015 à Québec au Canada : Participation au 9^{ème} Congrès de l'AOMF sur le thème : « l'Ombudsman : promotion de la bonne gouvernance et gardien de l'intégrité de l'Administration ».

Du 25 au 27 octobre 2015 à Prague en République Tchèque : participation à la conférence sur le thème : « Rôle des institutions de Médiation des forces armées dans les sociétés en transition démocratique ».

Du 08 au 14 décembre 2015 à Rabat au Maroc : Participation à la 16^{ème} session de formation sur la déconcentration des institutions de Médiation et d'Ombudsmans : Attentes et Contraintes.

4. L'INSTITUTION EN IMAGES



Visite de courtoisie de Madame Alima Déborah TRAORE, Médiateur du Faso, à son Eminence le Cardinal Philippe OUEDRAOGO, Archevêque de Ouagadougou, le 16 janvier 2015.



Visite de courtoisie de monsieur Frédéric BOVESSE, ancien Médiateur de la Région Wallonne de Belgique à Madame Alima Déborah TRAORE, Médiateur du Faso, le 2 mars 2015



Visite de courtoisie de monsieur Francis LONGLE, Député français à madame Alima Déborah TRAORE, Médiateur du Faso le 04 mars 2015



Les obsèques du Général Tiémoko Marc GARANGO, Premier Médiateur du Faso, le mardi 10 mars 2015



Quatrième partie: Relations extérieures de l'institution



Visite des services du Médiateur du Faso par un groupe d'Etudiants de l'ENAM le jeudi 19 mars 2015



Visite de courtoisie de SEM Gilles THIBAUT, Ambassadeur de France à Madame Alima Déborah TRAORE, Médiateur du Faso, le 31 mars 2015



Madame Alima Déborah TRAORE, Médiateur du Faso, recevant en audience SEM Tulinabo MUSHINGI (au milieu), Ambassadeur des Etats Unis au Burkina Faso le 07 décembre 2015.



Madame Alima Déborah TRAORE, Médiateur du Faso, prenant part aux travaux de la 9^{ème} conférence annuelle de l'Institution du 15 au 17 juin 2015

Quatrième partie: Relations extérieures de l'institution



Les élèves membres de l'association GUIDE B, assistant à une présentation sur le Médiateur du Faso lors des journées d'information de GUIDE B



Visite de courtoisie de monsieur Pascal KARORERO, Représentant résidant du PNUD à Madame Alima Déborah TRAORE, Médiateur du Faso, le 27 avril 2015



Quatrième partie: Relations extérieures de l'institution



Visite de courtoisie de SEM Shen CHENG-HONG, Ambassadeur de Chine à Madame Alima Déborah TRAORE, Médiateur du Faso, le 30 avril 2015



Visite de courtoisie de monsieur Souleymane COULIBALY, Premier Président du Conseil d'Etat accompagné de monsieur Mahamoudou OUEDRAOGO (à gauche) à Madame Alima Déborah TRAORE, Médiateur du Faso, le 30 avril 2015

Quatrième partie: Relations extérieures de l'institution



Le Médiateurs des pays membres de l'UEMOA, reçus en audience par SEM Ibrahim Boubakar KEITA lors de la conférence de l'AMP-UEMOA à Bamako au Mali le 11 septembre 2015



Remise officielle de matériel informatique au Médiateur du Faso par l'Ambassade de Chine, le 12 novembre 2015



Audience de Madame Alima Déborah TRAORE, Médiateur du Faso avec la délégation des Nations Unies pour l'observation des élections couplées du 29 novembre 2015, le 9 décembre 2015



Madame Alima Déborah TRAORE, Médiateur du Faso, Félicitant Son Excellence Monsieur Rock Marc Christian KABORE, Président du Faso, Chef de l'Etat, lors de la cérémonie d'investiture au Palais des Sports de Ouaga 2000, le 29 décembre 2015.



PARTIE

05

RESSOURCES ET RENFORCEMENT DES CAPACITES DU MEDIATEUR DU FASO

CINQUIÈME PARTIE: RESSOURCES ET RENFORCEMENT DES CAPACITÉS DU MÉDIATEUR DU FASO

1. RESSOURCES MISES A LA DISPOSITION DE L'INSTITUTION

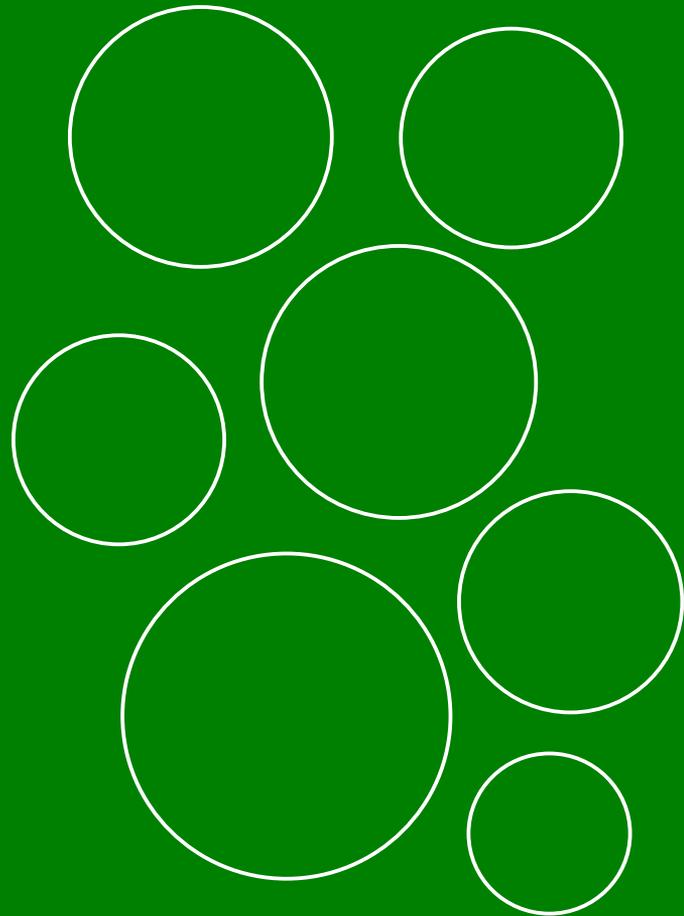
1.1 Ressources humaines

Le Médiateur du Faso dispose à la date du 31 décembre 2015 d'un effectif de 96 agents dont 64 au siège, et 32 dans les délégations régionales.

1.2 Ressources financières

1. RESSOURCES MISES A LA DISPOSITION DE L'INSTITUTION

2. RENFORCEMENT DES CAPACITES DE L'INSTITUTION





Cinquième partie: Ressources et renforcement des capacités 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:

Allocation de crédits sur le budget de l'Etat, gestions 2013, 2014 et 2015

Années	2013	2014	2015
Montant de la subvention	511 201 000	519 632 000	478 881 000

2. LE RENFORCEMENT DES CAPACITES DE L'INSTITUTION

Il renferme d'une part les principales activités de formation auxquelles les collaborateurs ont pris part, et d'autre part les différentes acquisitions en équipement.

2.1. Les Principales activités de formation menées au cours de l'année

Au cours de l'année 2015, comme par le passé, des collaborateurs du Médiateur du Faso ont pu prendre part à diverses activités de formation continue conformément au tableau ci-dessous.

N°	Thème	Lieu	Période	Participants
1	Formation sur le rôle de l'Ombudsman comme instrument de la gouvernance en Afrique	Nairobi (Kenya)	18 au 21 février 2015	OUEDRAOGO Sylvie
2	Formation sur la simplification des procédures administratives dans le cadre de la 15 ^{ème} session de formation des collaborateurs des Médiateurs membres de l'AOMF.	Rabat (Maroc)	5 au 7 mai 2015	Conatie Emile Fidèle DALA Mme DIARRA Salimata
3	Conférence sur la mise en œuvre des textes communautaires relatifs à la libre circulation des biens, services et des personnes et l'harmonisation des frais d'inscription dans les universités publiques de l'espace UEMOA	Bamako (Mali)	10 au 12 septembre 2015	Conatie Emile Fidèle DALA Mme DALA née OUEDRAOGO Aminata
4	Conférence sur le rôle des institutions de médiation des Forces armées dans les pays en transition démocratique	Prague (République Tchèque)	25 au 27 octobre 2015	TRAORE Brahim
5	Formation sur la déconcentration des institutions de médiation/Ombudsman : attentes et contraintes	Rabat (Maroc)	8 au 14 décembre 2015	OUEDRAOGO Boureïma de Salam OUEDRAOGO Z. Mohamed

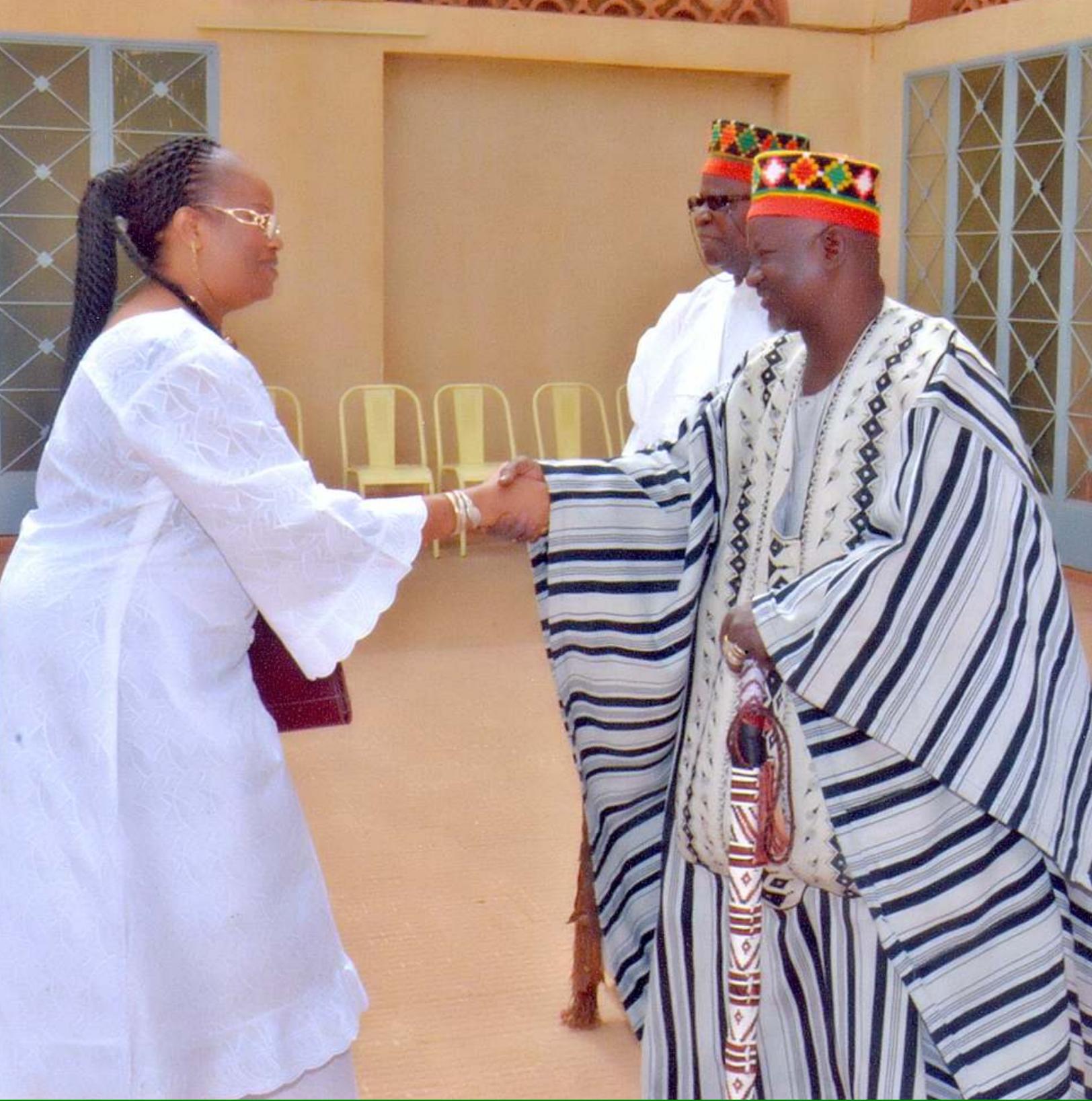
Tableau n°16 : Activités de formation en 2015

2.2 Le renforcement des équipements

En 2015, l'accent a été mis sur l'équipement des délégations régionales en mobilier de bureau et en matériel informatique.

En ce qui concerne le matériel informatique, l'Institution a bénéficié d'un don de 26 micro-ordinateurs de l'Ambassade Chine (Taiwan), destinés aux délégations régionales.

Les quatre nouvelles délégations ont été équipées en bureaux directeurs, en fauteuils, en armoires et en chaises.





PARTIE

06

REFLEXIONS ET RECOMMANDATIONS DU MEDiateUR DU FASO

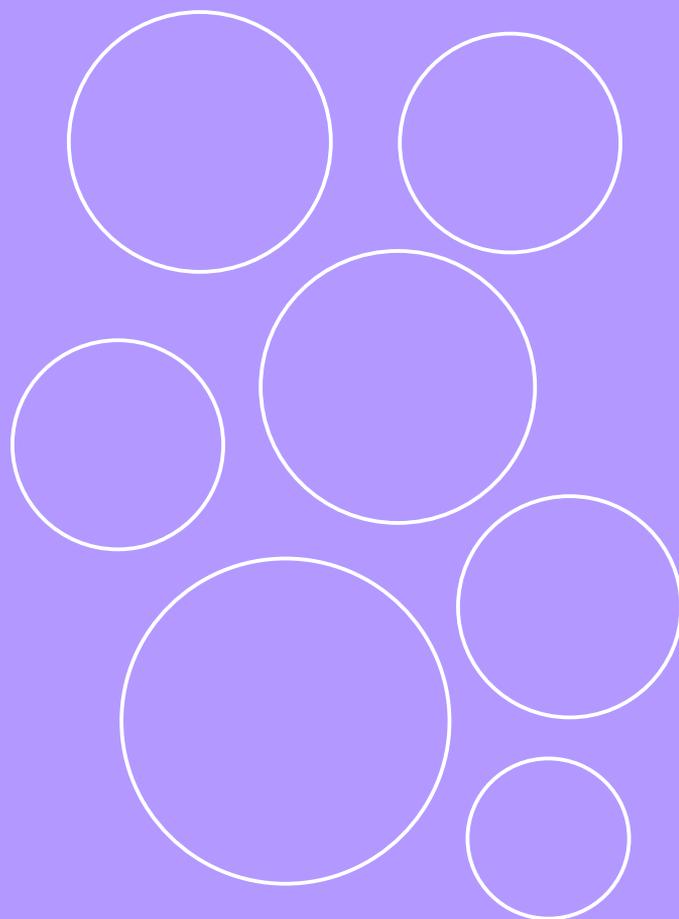
1. PROBLÈMES LIÉS AU BÈNEVOLAT AU SEIN DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE

Bien qu'interdit depuis près d'un quart de siècle par les textes en vigueur, notamment par la circulaire n° 16/PMTFP du 24 juillet 1971, le bènevole est toujours au sein de l'administration de l'Etat.

Depuis un certain temps, plusieurs réclamations provenant de personnes généralement considérées comme «bènevoles » dans certains services publics, sont soumises au Mèdiateur du Faso.

La fréquence de ces cas et leur diversité amènent le Mèdiateur du Faso à ouvrir une réflexion spécifique sur le sujet et à interpeller tous les acteurs autour des dispositions à prendre, non seulement pour un meilleur respect des textes en vigueur en matière d'emploi public, mais aussi et surtout, pour protéger et préserver les droits fondamentaux des personnes et en même temps pour préserver la crédibilité et l'honorabilité de l'Etat central et de ses démembrements.

1. PROBLÈMES LIÉS AU BÈNEVOLAT AU SEIN DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE
2. INSTAURATION D'UNE OBLIGATION LEGALE DE REPONSE A LA CHARGE DES SERVICES DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE





Sixième partie: Réflexions et recommandations du Médiateur du Faso

1.1. Précisions relatives à la notion de « bénévole »

A l'heure actuelle, il n'existe pas de définition légale du bénévolat. Néanmoins, on peut indiquer que le bénévolat est la situation dans laquelle une personne fournit librement et à titre gratuit, une prestation de travail pour une personne ou un organisme.

Le bénévolat se distingue donc de la situation de salariat, essentiellement par les critères suivants :

- Le bénévole ne perçoit pas de rémunération ; tout au plus, il peut être dédommagé pour des frais induits par son activité (déplacement, hébergement etc.)
- Le bénévole n'est soumis à aucune subordination juridique. Il ne peut être soumis à aucune instruction ou ordre impératif. Sa participation est volontaire et il est toujours libre d'y mettre fin à tout moment sans procédure ni dédommagement.

Ceci étant précisé, on doit remarquer que dans les faits, la dénomination de bénévole ou de bénévolat renvoie à des pratiques, des motivations et à des comportements extrêmement divers. En effet, le bénévole peut trouver dans cette pratique, une opportunité d'entamer le début plus ou moins long d'un parcours d'insertion professionnelle.

Quant à « l'employeur », il peut trouver à travers cette formule dite de bénévolat un moyen d'appâter et d'utiliser les services d'une personne plus ou moins qualifiée sans obligation de rémunération.

Cette diversité de situations conduit tout d'abord à faire observer que le bénévolat ne doit pas ressembler à un jeu de dupes.

Il reste vrai que dans certains cas sur le terrain, il est illusoire d'imaginer une efficacité minimale sans le concours de personnes bénévoles.

En effet, la mise en place des structures de l'Administration locale déconcentrée ou décentralisée, ne s'accompagne pas toujours des

ressources humaines et financières nécessaires à leur bon fonctionnement. Dans ces cas et pour des raisons pratiques, l'administration se trouve de fait devoir recourir, au moins pour un temps aux services de personnes « bénévoles », notamment pour des emplois d'appui tels que les secrétaires, les agents de liaison, les chauffeurs etc.

1.2. Quelques cas illustratifs

Deux cas soumis au Médiateur du Faso peuvent contribuer à illustrer le sens du présent développement.

Cas n° 1 : Monsieur B. Y. E gardien volontaire à la ZAT de Réo a demandé l'appui du Médiateur du Faso pour son reclassement en tant que gardien au sein de la Direction provinciale de l'Agriculture, des Ressources hydrauliques, de l'Assainissement et de la Sécurité alimentaire.

L'intéressé a commencé le gardiennage en 1991 au SPOFPP ; de 1991 à 1994, il aurait travaillé sans rémunération. C'est le 22 mai 1995 que le Directeur du CRPA lui aurait remis une attestation qui stipulait que lui B.Y.E « assure le gardiennage au profit du SPOFPP du Sanguié, CRPA du Centre-Ouest à titre volontaire et sur ma demande. Toutes sortes de rémunération que le CRPA consentirait à m'accorder seraient un encouragement et non un salaire. Par conséquent, je ne prétends ni à des droits, ni à une pension, ni aux allocations familiales, ni à un certificat de travail ».

Aussitôt après avoir signé cette attestation, le réclamant a commencé à percevoir ce que l'on a appelé tour à tour « une indemnité forfaitaire », « une allocation forfaitaire » ou « appui » de 10.000 FCFA par mois.

En 2010, il introduit une demande auprès de la Direction régionale de l'Agriculture sollicitant sa déclaration à la Caisse nationale de sécurité sociale, sans suite.

Cas n° 2 : Monsieur T.I, par lettre du 24 février 2016 a saisi le Médiateur du Faso au sujet de sa « situation de bénévole » au sein de la Direction provinciale de l'Education nationale et de l'Alphabétisation du Yatenga.

Il explique qu'ayant effectué son service national pour le développement au sein de cette structure d'octobre 2005 à septembre 2006, il y est par la suite demeuré jusqu'à ce jour comme « chauffeur bénévole » ; les demandes d'embauche introduites à son sujet auprès du Ministère en charge de l'Education étant restées sans suite. Le Directeur provincial concerné a néanmoins confirmé par écrit que l'intéressé exerce en qualité de « chauffeur titulaire » du Directeur provincial.

Le Directeur provincial a même établi un certificat de travail attestant que monsieur T.I a été employé dans ses services « en qualité de chauffeur/agent de liaison pour la période allant d'octobre 2005 au 15 janvier 2016 et qu'il « a donné entière satisfaction ».

Cas n° 3 : A l'occasion d'une audience foraine organisée par le Médiateur du Faso à Diébougou, le 26 août 2015 Monsieur P. L. a saisi l'institution au sujet de sa situation. L'intéressé aurait travaillé à la préfecture de Dolo du 10 mars 1987 jusqu'à son décès, le 10 novembre 2015, en qualité de secrétaire dactylographe bénévole.

Les différentes missions envisagées par le Délégué régional du Médiateur du Faso pour se rendre sur place à Dolo dans le cadre du traitement de cette réclamation n'ayant pas pu être effectuées, celui-ci s'est finalement résolu à prendre contact avec le préfet de ladite localité, le 3 décembre 2015, pour un rendez-vous de travail autour de ce problème. C'est à cette occasion que le préfet lui aurait annoncé le décès du réclamant.

Cas n° 4 : Par réclamation en date du 26 novembre 2015, monsieur O.O. dit M., ex-gardien à la Direction Générale de l'Industrie, admis à la retraite le 31

décembre 2015, a sollicité l'appui du Médiateur du Faso pour obtenir le paiement d'arriérés de ses cotisations sociales.

Les pièces de son dossier ont révélé qu'il a été affecté à l'Inspection Générale des Prix et des Affaires Economiques par décision n° 032/MICM/DAAF du 15 avril 1992, d'abord en qualité de manœuvre du 15 avril 1992 au 31 décembre 2001, puis comme gardien du 1^{er} janvier 2002 au 31 décembre 2015.

Toutefois, après avoir pris attache avec la Caisse Nationale de Sécurité Sociale (CNSS) pour pouvoir entrer en possession de sa pension de retraite, il est ressortit que sa 1^{ère} immatriculation date du 18 août 2004.

Interrogée sur la question, son Administration a porté à la connaissance du Médiateur du Faso que la période du 15 avril 1992 au 31 décembre 2001, soit neuf (9) années environ n'avait pas été prise en compte parce que le réclamant avait semble-il le statut de bénévole de l'Administration, alors qu'il avait été affecté à l'Inspection Générale des Prix et des Affaires Economiques par décision n° 032/MICM/DAAF du 15 avril 1992.

Ce faisant, bien qu'ayant totalisé vingt-deux (22) ans d'activité, l'intéressé pourrait ne pas bénéficier d'une pension pleine puisque l'Administration lui a reconnu le statut de bénévole pendant neuf (9) ans.

Cas n° 5 : Monsieur S.W.M. a sollicité l'intervention du Médiateur du Faso pour obtenir la régularisation de sa situation professionnelle.

Il a exposé qu'il est Ingénieur en Réseau et Systèmes Informatiques et que depuis novembre 2004, la Commission Nationale de la Francophonie, lui a confié la responsabilité de la gestion du service Informatique et du Centre Multimédia. Travaillant à temps plein, M. S.W.M. a malheureusement le statut de bénévole et dit être rémunéré de temps en temps sur la base des recettes engendrées par le Centre Multi Média.

1.3. Nature des problèmes posés par le recours aux « bénévoles »

Les problèmes et préoccupations que suscitent cette situation de « travailleurs bénévoles » sont de plusieurs ordres et se rapportent à des points tels que :

- La responsabilité encourue et la couverture des dommages causés ou subis par le bénévole dans le cadre ou à l'occasion de son travail ;
- L'image et le crédit des responsables administratifs impliqués dans l'utilisation des services des « bénévoles » ;
- La problématique des capacités managériales au niveau de l'Administration publique y compris en matière de gestion prévisionnelle des structures et des ressources humaines ;
- La problématique du respect par la personne publique de ses propres textes en matière de droit du travail ou de droit de la fonction publique etc.

1.4. Recommandations

Recommandation n° 1 : Inviter formellement les structures de l'Etat, au niveau central, déconcentré ou décentralisé à mettre fin aux situations de personnes dites « bénévoles ». Ceci pourrait être fait à travers une circulaire émanant du ministre chargé de la fonction publique. Y préciser à l'occasion, les conditions dans lesquelles les besoins en ressources humaines doivent être exprimés.

Recommandation n°2 : Inviter l'Etat à observer une plus grande rigueur en matière de prévision et de mobilisation des ressources pour accompagner le déploiement de l'Administration locale, déconcentrée ou décentralisée.

Recommandation n°3 : Analyser la possibilité d'élaborer des contrats-types de prestation de service pour permettre à certains services publics locaux et pour certaines tâches (secrétariat, chauffeur), de

recourir régulièrement et en toute sécurité juridique à des prestataires à titre ponctuel et précaire.

2. INSTAURATION D'UNE OBLIGATION LEGALE DE REPONSE A LA CHARGE DES SERVICES DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE

Dans son rapport d'activités au titre de l'année 2011, le Médiateur du Faso avait développé une réflexion et des recommandations relatives à la problématique de la qualité du service public au Burkina Faso.

Entre autres observations, il y avait été souligné que la qualité de service et la qualité d'intervention ne supposent pas simplement la référence à des normes : elles sont en partie conditionnées par la réactivité voire, la proactivité dans l'animation des structures et l'exécution des missions.

Après avoir procédé à l'état des lieux, un certain nombre de recommandations avaient été formulées au nombre desquelles l'adoption d'une loi relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les Administrations.

De façon spécifique, il avait été relevé que dans l'exécution de sa mission, le Médiateur du Faso constate et enregistre des situations qui ne sont pas à l'honneur de l'Administration publique et de ses animateurs :

Ainsi par exemple :

- Des correspondances restent souvent sans suite, malgré les multiples rappels écrits ;
- Des dossiers se perdent et dans ces cas, c'est le requérant qui est dans l'obligation de le reconstituer, souvent au prix d'énormes difficultés ;
- L'absence de délai de traitement amène certaines administrations à ne pas réagir dans des délais raisonnables et supportables pour les citoyens, compte tenu de leurs préoccupations ;



Sixième partie: Réflexions et recommandations du Médiateur du Faso

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

Dans la réflexion sus citée, il était précisé qu'une telle loi aurait l'avantage d'introduire plus de sérénité et de transparence dans les rapports entre l'Administration et le Citoyen. De plus, les différents acteurs disposeraient là d'un puissant outil de promotion à la fois de la citoyenneté et de la gouvernance administrative.

Quel pourrait être le contenu de l'obligation de réponse ?

Au minimum, il pourrait tout simplement s'agir d'une obligation d'accuser réception de la demande ou de la réclamation. Dans ce cas, la loi pourrait circonscrire les types de dossiers de demande ou de réclamation pour lesquels l'obligation d'accuser réception doit prévaloir. L'accusé de réception peut être physique ou électronique.

Sur un plan plus approfondi, l'obligation de réponse pourrait concerner un certain nombre de points à prendre en compte ; à titre illustratif, on peut citer les points suivants :

- la réponse formelle de l'Administration devra signaler, si le dossier est incomplet, la liste des pièces à fournir en sus, ou tout autre élément à compléter ;
- La mention des délais de traitement de la demande ou de la réclamation ;
- la mention de l'identité de la personne responsable du traitement du dossier et son numéro de téléphone. A ce sujet on peut noter avec intérêt les dispositions de l'article 4 de la loi française du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les Administrations qui est ainsi libellé : « Dans ses relations avec l'une des autorités administratives, toute personne a le droit de connaître le nom, la qualité et l'adresse administratives de l'agent chargé d'instruire sa

demande ou de traiter l'affaire qui la concerne ; ces éléments figurent sur les correspondances qui lui sont adressées. Si des motifs intéressant la sécurité publique ou la sécurité des personnes le justifient, l'anonymat de l'agent est respecté » ;

- lorsqu'une demande ou une réclamation a été adressée par le citoyen à une autorité administrative qui n'est pas celle habilitée par les textes pour les traiter, cette dernière doit transmettre ladite demande ou réclamation à l'autorité administrative compétente et en aviser l'intéressé par écrit.

De façon plus globale, et toujours dans le sens du renforcement de la gouvernance administrative, le Médiateur du Faso réitère sa recommandation relative à l'adoption formelle par l'Etat d'une Charte de la qualité du service public. Il est vrai que si le Burkina Faso a signé la Charte africaine sur les valeurs et les principes du service public et de l'Administration depuis le 29 décembre 2012, il ne l'a pas encore ratifiée.



CONCLUSION

Conclusion

Pour l'année 2016, les défis majeurs auxquels le Médiateur du Faso aura à faire face sont les suivants :

- La mise en œuvre de la tranche annuelle du plan d'actions, à travers le programme d'activités ;
- L'adoption des textes d'application du statut du personnel ;
- La mise en œuvre d'actions spécifiques dans le cadre de l'auto-saisine ;
- La recherche de ressources financières pour la réhabilitation des deux locaux mis à disposition et devant abriter respectivement la délégation régionale du Plateau central (Ziniaré) et celle du Centre nord (Kaya) ;
- L'organisation d'au moins une session de formation au profit des délégués régionaux du Médiateur du Faso ;
- La recherche de financement et la réalisation d'un film documentaire ainsi que de capsules d'information et de communication sur le Médiateur du Faso ;
- La relance effective des cadres de concertation ;
- La recherche et la mobilisation du financement complémentaire nécessaire pour la finalisation du nouveau logiciel de traitement des dossiers de réclamation (SIGREC).



ANNEXES

[Annexe n° 1](#)

[Annexe n° 2](#)

[Annexe n° 3](#)

ANNEXE N° 1

Extraits de la constitution sur le Médiateur du Faso

TITRE XIV bis

DU MEDiateur DU FASO

(Loi N° 033-2012/AN du 11 juin 2012 – Art. 1er)

Art. 160.1. Il est institué un organe intercesseur gracieux entre l'administration publique et les citoyens dénommé le Médiateur du Faso.

Le Président du Faso nomme le Médiateur du Faso.

Art. 160.2. Une loi organique fixe les attributions, l'organisation et le fonctionnement du Médiateur du Faso.

ANNEXE N° 2

LOI ORGANIQUE

BURKINA FASO

UNITE-PROGRES-JUSTICE

ASSEMBLEE NATIONALE

IV^E REPUBLIQUE

CINQUIEME LEGISLATURE

LOI ORGANIQUE N° 017-2013/AN

**PORTANT ATTRIBUTIONS, ORGANISATION ET
FONCTIONNEMENT DU MEDiateUR 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 MEDIEUR 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 burkinabè 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 ou 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 la coordination 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 secrétaire 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 MEDIATEUR 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'organisme 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 a 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 MEDIEATEUR 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 service 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
à Ouagadougou, le 16 mai 2013

Le Président


Soungalo Appolinaire OUATTARA



Le Secrétaire de séance


Jean Baptiste DALA

AS/HO
BURKINA FASO

 Unité - Progrès - Justice

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

*Visa CF N° 0300
 19-07-2011*

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



- VU la Constitution ;
 VU la loi organique n° 22/94/ADP du 17 mai 1994 portant institution d'un Médiateur du Faso ;
 LE Conseil des Ministres entendu en sa séance du 22 juin 2011 ;

D E C R E T E

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

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

Ouagadougou, le 19 juillet 2011

LE MEDIATEUR DU FASO	
Division Centralisation du Courrier et Information du Public	
Arrivée le	<u>21-7-2011</u>
Sous le N°	<u>949</u>

13 com/a



Blaise COMPAORE

LISTE DU PERSONNEL DU MEDIATEUR DU FASO A LA DATE DU 31 DECEMBRE 2015

<p>Alima Déborah TRAORE/DIALLO MEDIATEUR DU FASO <i>Commandeur de l'Ordre National</i></p> <p>Marie Françoise OUEDRAOGO/SOME DIRECTEUR DE CABINET <i>Commandeur de l'Ordre National</i></p> <p>Baloma Marcel SANDAOGO SECRETARE GENERAL <i>Officier de l'Ordre National</i></p>	
CONSEILLER JURIDIQUE	CHEFS DE DEPARTEMENTS
Emile Fidèle Conatie DALA	Mohamed Zéini OUEDRAOGO Département Affaires Administratives et Financières
BUREAU DES CHARGES D'ETUDE	Boureima de Salam OUEDRAOGO Coordonnateur des Délégués régionaux et des Correspondants du Médiateur du Faso dans les Administrations publiques
Sylvie K. OUEDRAOGO/THIOMBIANO Chargée d'étude	Marcel OUEDRAOGO Département Informatique, Statistiques, Documentation et Archives
Myriam OUEDRAOGO/ZARE Chargée d'étude	Sophie ZAGRE Département Communication et Coopération internationale
Andrea YAMEOGO /BOUGOUM Chargée d'étude	
Maminata OUATTARA/OUATTARA Chargée d'étude	
TRAORE Brahim Chargé d'étude	
DELEGUES REGIONAUX	
Soara MISSA Délégué régional de la Boucle du Mouhoun	Michel SAWADOGO Délégué régional du Centre Ouest
Sériba OUATTARA Délégué régional des Cascades	Ismaila Sam KOUMANYAN Délégué régional du Centre Sud
Gilbert Yamba YAMKOU DOUGOU Délégué régional du Centre	Haoua TRAORE/TRAORE Déléguée régionale des Hauts Bassins
OUATTARA/DIALLO Djénéba Déléguée régionale du Centre Est	Azata SAWADOGO Délégué régional du Nord
Yamtouba OUEDRAOGO Délégué régional de l'Est	Norema Abdoulaye BOLOGO Délégué régional du Plateau Central
Youssef OUEDRAOGO Délégué régional du Sahel	Koukan Jean-Baptiste BARRO Délégué régional du Sud Ouest
SANFO/SAWADOGO Talate Déléguée régionale du Centre Nord	

CHEFS DE DIVISIONS	
<p>Christine Juliette SOUMA Division Centralisation du Courrier et Accueil des Usagers</p> <p>Kadidia HIEN/TRAORE Division Comptabilité, Deniers et Matières</p> <p>Yves NAGABILA Division Coopération Internationale</p> <p>Alimata DOUSSA Division Informatique et Statistiques</p>	<p>Amadé ZOROME Division Documentation et Archives</p> <p>Adeline COULIDIATY/GOUBA Division Ressources humaines</p> <p>Ousmane SAMBA Division Affaires financières</p> <p>Lamine COMBARY Division Communication</p>
CHEFS DE SERVICES	ASSISTANTS
<p>Marc Euloge BASSOLET Service du Protocole</p> <p>Aminata OUEDRAOGO Secrétariat particulier du Médiateur du Faso</p> <p>Salimata DIARRA/NANA Pool secrétariat</p> <p>Léocadie KABRE/BIRBA Secrétariat particulier du Secrétaire général</p> <p>Assistant de police Abdoul Aziz TRAORE Service de la Sécurité</p>	<p>Salifou KABORE Division Comptabilité, Deniers et Matières</p> <p>Viviane NABELEMA/KOUTIEBOU Secrétariat particulier du Médiateur du Faso</p> <p>Fatimata IDANI Division Informatique et Statistiques / AMP- UEMOA</p> <p>Arouna ZONGO Division Ressources Humaines</p>
SECRETAIRES	
<p>Florence KABORE/TAMINI Secrétaire AMP-UEMOA</p> <p>Arlette Djara KONE Département Affaires Administratives et Financières</p> <p>Justine SAWADOGO/NANEMA Pool secrétariat</p> <p>Léontine TUINA/SAWADOGO Pool secrétariat</p> <p>Nadine MILLOGO Pool secrétariat</p> <p>Habibou IDOGO/OUEDRAOGO Division Centralisation du Courrier et Accueil des Usagers</p> <p>Pélagie KADEOUA Hauts Bassins</p> <p>Modestie BAYE Boucle du Mouhoun</p> <p>Edwige P. DONESSOUNE Centre Est</p>	<p>Salamatou MAIGA Sahel</p> <p>Kationga OUEVAMOU Nord</p> <p>Odile TANDAMBA Centre Nord</p> <p>Abiba OUOBA Est</p> <p>Mariama AYE Centre Sud</p> <p>Aminatou DAKISSAGA Centre</p> <p>Denise ATIANA Centre Ouest</p> <p>Anne Marie KAMBOU Sud Ouest</p> <p>Elise OUEDRAOGO Plateau Central</p>

SECURITE	
Sayouba YAMBRESSEOGO Lucienne P. KONKOBO Stéphane BATIONO Manalgré KABORE Théodore KABORE Sié DA	Lassina LAMIZANA Thomas KABORE Jean-Baptiste BAYALA Zakarie ZABA Edgard KOBANKA
PERSONNEL D'APPUI	
Socratine KAFANDO , Standardiste Maimounatou COMPAORE , Standardiste Clarisse LAMIEN, Aide documentaliste Charles OUEDRAOGO, Agents de liaison Eric TRAORE, Agents de liaison Paul KABORE, Agent Polyvalent Fousséini KABORE, Jardinier Moumouni SAVADOGO , conducteur Paul Henri CONGO , conducteur Etienne OUEDRAOGO, conducteur Seydou SANON , conducteur Arouna DENNE, conducteur	Moussa OUATTARA , conducteur Seydou DAKAMBARY , conducteur Tiessié DIARRA, gardien - Bobo-Dioulasso Jean Louis DAYO , gardien - Dédougou Moussa MAIGA, gardien - Dori Abdoul Rasmané TRAORE, gardien - Ouahigouya Miyéba TANKOANO , gardien - Fada N'Gourma Vincent de Paul GOUNABOU, gardien - Pô Abdoulaye GARANGO, gardien – Tenkodogo Bonkiré PALE, gardien – Gaoua Djouloumori PIAKOUMA, gardien - Tougan

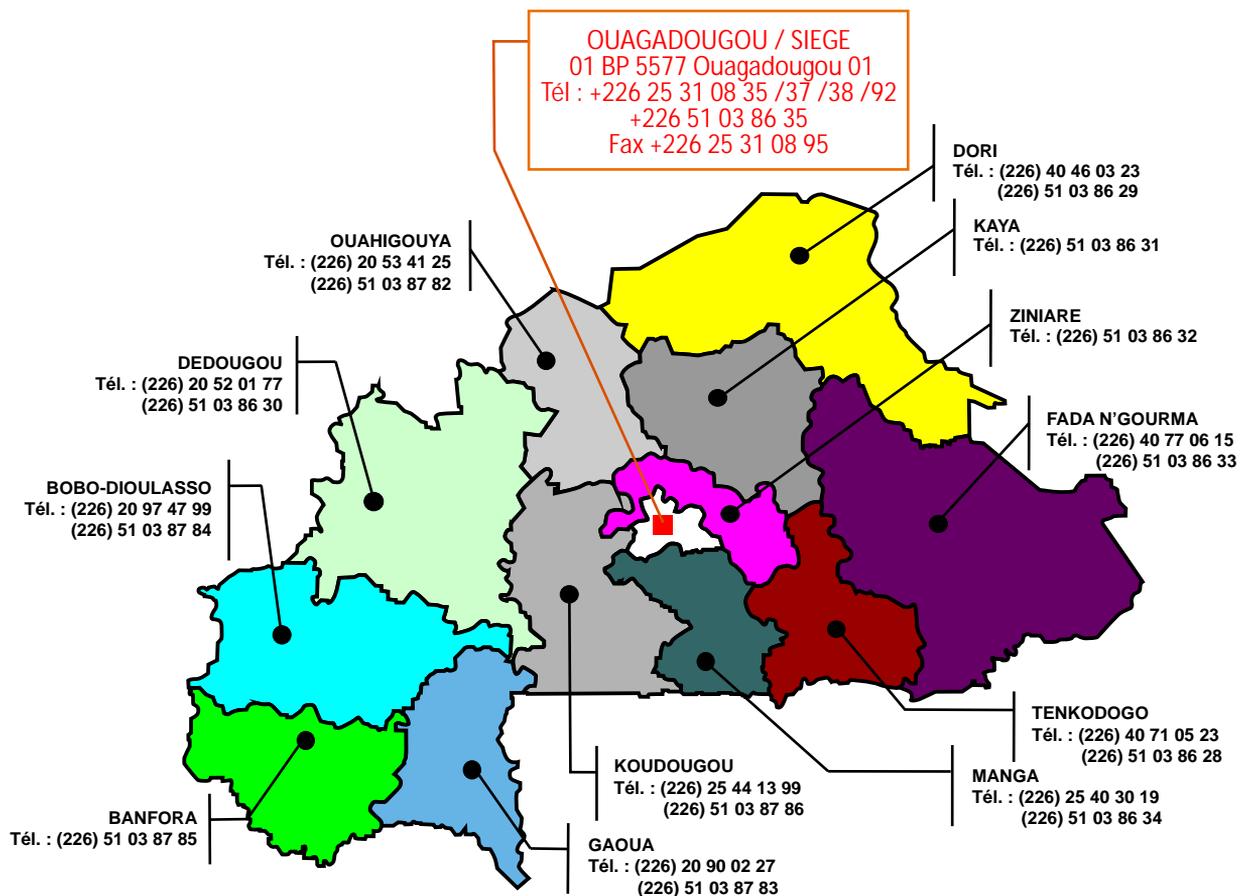


INTERPRETATION DU LOGO DU MEDIATEUR DU FASO

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

Le Médiateur du Faso, Rue 3. 107 – 01 BP 5577 Ouagadougou 01 BURKINA FASO
 Tél. : +226 25 31 08 35 /37 /38 – Fax : +226 25 31 08 95

Où et comment contacter le Médiateur du Faso ?



Par courrier : 109, Avenue du Médiateur du Faso, Place de la nation, 01 BP 5577 Ouagadougou 01
Par téléphone et Fax : Tél : +226 25 31 08 35 /37 /38 /92, Fax +226 25 31 08 95
Par Internet : Email : mediateurdufaso@gmail.com, Site web : www.mediateurdufaso.net



Rapport 2015 d'Activités

109, Avenue du Médiateur du Faso
Place de la nation, 01 BP 5577 Ouagadougou 01
Tél : +226 25 31 08 35 /37 /38 /92, Fax +226 25 31 08 95
Email : mediateurdufaso@gmail.com
Site web : www.mediateurdufaso.net