



Union – Discipline – Travail

ARRETE N° ..0.0.1...../MR/SG/DAJR DU...0.5...JUIL...2019
PORTANT GUIDE DE PROCEDURE DE SAISINE ET D'INSTRUCTION DES REQUETES DE
L'INSTITUTION "LE MEDIATEUR DE LA REPUBLIQUE"

LE MEDIATEUR DE LA REPUBLIQUE,

- Vu** la Constitution ;
- Vu** la loi organique n° 2007-540 du 1^{er} août 2007 fixant les attributions, l'organisation et le fonctionnement de l'Organe de médiation dénommé « le Médiateur de la République » ;
- Vu** le décret n° 2014-737 du 25 novembre 2014 déterminant les modalités d'application de la loi organique fixant les attributions, l'organisation et le fonctionnement de l'organe de médiation dénommé « le Médiateur de la République » ;
- Vu** le décret n° 2018-379 du 04 avril 2018 portant nomination du Médiateur de la République ;
- Vu** l'arrêté n° 001/MR/SG/DAJR du 17 août 2015 portant organisation et attributions des services de l'Institution « le Médiateur de la République » ;

Considérant les nécessités de service.

ARRETE

CHAPITRE I : DISPOSITIONS GENERALES

Article 1^{er} : Le présent arrêté a pour but de définir les règles de saisine et la procédure d'instruction des requêtes.

CHAPITRE II : LA SAISINE DU MEDIATEUR DE LA REPUBLIQUE

SECTION I : LES CONDITIONS DE SAISINE

A- La saisine par requête

Article 2 : Toute personne, physique ou morale, justifiant d'un intérêt légitime, peut présenter, au Médiateur de la République ou au Médiateur délégué, une requête conformément aux dispositions législatives et réglementaires régissant l'Organe de Médiation.

Article 3 : Le requérant ne supporte aucun frais.

Article 4 : La requête est adressée au Médiateur de la République ou au Médiateur délégué, soit par lettre ordinaire ou recommandée, soit par voie électronique.

Elle peut être formulée verbalement. Dans cette hypothèse, l'agent qui reçoit le requérant, renseigne un formulaire conçu à cet effet.

La requête est accompagnée, le cas échéant, des pièces justificatives.

Article 5 : Pour être enrôlée, la requête doit comporter :

- les indications complètes sur l'identité du requérant : nom, prénoms, et adresse complète ; s'il s'agit de personnes morales, leur dénomination, leur forme, l'adresse du siège social, les nom et prénoms du représentant légal ;
- l'identité de la personne mise en cause ;
- les raisons ou l'objet justifiant la plainte ;
- l'indication des démarches préalablement effectuées le cas échéant auprès de l'administration ou de l'organisme concerné.

En cas d'omission de l'une de ces mentions, le requérant est invité, par tous moyens, à compléter sa demande.

Article 6 : En cas d'impossibilité pour un requérant de présenter personnellement sa plainte ou d'en assurer le suivi, il peut désigner toute autre personne pour le représenter, en vertu d'une procuration écrite, sauf lorsqu'il s'agit d'un Avocat.

B- L'auto-saisine

Article 7 : Le Médiateur de la République ou le Médiateur Délégué peut se saisir d'office lorsqu'il estime qu'une personne ou un groupe de personnes a été lésé ou peut l'être par le dysfonctionnement d'un service public.

L'auto-saisine est également mise en œuvre pour prévenir ou gérer un conflit social ou communautaire susceptible de porter atteinte à la paix et à la cohésion sociale.

Article 8 : L'auto-saisine conduit à l'ouverture d'un dossier selon la même procédure applicable pour la requête.

Des enquêtes et investigations sont faites au cours de l'instruction du dossier en vue de formuler les recommandations idoines.

SECTION 2 : RECEPTION ET ENROLEMENT DE LA REQUETE

Article 9 : La requête est, dès sa réception, enregistrée par le Service courrier dans le registre « courrier arrivé » avec attribution d'un numéro d'ordre.

Elle est ensuite transmise au Médiateur de la République ou au Médiateur Délégué pour lecture et observations.

Article 10 : Après en avoir pris connaissance et porté ses observations :

1. Le Médiateur de la République remet la requête au Directeur de Cabinet pour transmission au Secrétaire Général. Celui-ci l'impute au Directeur des Affaires Juridiques et des Requêtes (DAJR) chargé de l'attribuer, pour traitement, à un chargé d'instruction.

Après lecture et examen, la requête, avec la mention d'attribution au chargé d'instruction, est transmise par le DAJR au service chargé de l'enrôlement des requêtes.

L'imputation de la requête est enregistrée par le DAJR dans le Système Intégré de Gestion Informatisée des Requêtes (SIGIR) ;

2. Le Médiateur Délégué impute la requête à l'Assistant pour étude.

L'Assistant, sous sa responsabilité, se charge avec le Secrétariat

du Médiateur Délégué assurant la fonction du BOS, de l'enregistrement de la requête.

Article 11 : L'agent chargé de l'enrôlement ou le Secrétariat du Médiateur Délégué, constitue un dossier, en double exemplaire, auquel est attribué un numéro d'ordre, déterminé selon la date d'arrivée et les initiales de la personne en charge d'instruire le dossier.

Le dossier comporte les mentions suivantes, au recto :

- le numéro d'ordre du dossier ;
- le numéro et la date d'arrivée de la requête ;
- l'identité et l'adresse complètes du requérant ;
- l'objet et la nature de la réclamation ;
- l'identité et l'adresse complètes de la personne mise en cause ;
- les nom et prénoms de la personne chargée du traitement du dossier ;
- l'énumération des actes accomplis au cours de l'instruction.

Article 12 : La farde du dossier contient trois cotes :

- la cote « Requête » contenant l'acte ou le courrier de saisine, ainsi que les pièces justificatives ;
- la cote « Instruction » où sont enregistrés toutes les correspondances et documents reçus au cours de l'instruction du dossier ;
- la cote « Règlement » destinée à recueillir les procès-verbaux de règlement amiable du dossier, les recommandations formulées par le Médiateur de la République ou le Médiateur Délégué, ou les courriers de clôture du dossier.

Les courriers et pièces diverses, doivent être numérotées et classées dans la cote, du bas vers le haut, selon l'ordre d'arrivée.

Article 13 : L'agent chargé de l'enrôlement ou le Secrétariat du Médiateur Délégué procède en outre à l'enregistrement du dossier de la requête dans le SIGIR.

Il rédige, à l'attention du Médiateur de la République ou du Médiateur Délégué, un projet d'accusé de réception au requérant. L'accusé de réception indique les nom, prénoms et les contacts de la personne chargée d'instruire le dossier.

Article 14 : Au terme de ces formalités d'ouverture, l'agent chargé de l'enrôlement ou le Secrétariat du Médiateur Délégué remet un exemplaire du dossier à la personne chargée d'instruire le dossier et

conserve le second jusqu'au terme de la procédure de médiation.

CHAPITRE III : L'ETUDE PRELIMINAIRE DE LA REQUETE

SECTION I : L'EXAMEN DE LA COMPETENCE DU MEDiateur DE LA REPUBLIQUE

Article 15 : L'étude préliminaire de la requête est effectuée par le Médiateur de la République, le Médiateur Délégué ou leurs collaborateurs, afin de s'assurer qu'elle relève bien de la compétence de l'Organe de Médiation, au regard des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

Article 16 : Si la réclamation ne relève pas de la compétence matérielle de l'Institution, le requérant en est avisé par écrit. L'organe compétent lui est, le cas échéant, indiqué.

Le Médiateur de la République ou le Médiateur délégué doit décliner sa compétence dans les cas suivants :

- différends entre personnes physiques et morales privées sauf les cas de conflits communautaires ;
- conflits individuels de travail entre employeurs et salariés ;
- affaire pendante devant une juridiction ou ayant fait l'objet d'une décision de justice.

Article 17 : S'il apparaît que la requête ne relève pas du ressort territorial du Médiateur délégué, il la transmet au Médiateur de la République ou au Médiateur délégué compétent et en avise l'intéressé par écrit.

Le Médiateur délégué transmet également au Médiateur de la République, toute requête relative à une affaire à caractère national ou nécessitant une position de principe.

SECTION II : L'EXAMEN DE LA RECEVABILITE DE LA REQUETE

Article 18 : Lorsque le Médiateur de la République ou le Médiateur délégué estime que les faits rapportés n'appellent pas une intervention de sa part, il adresse au requérant, un courrier motivé indiquant l'irrecevabilité de la requête.

Article 19 : Est irrecevable, la requête dont les motivations sont inexistantes ou contraires à la morale, à l'ordre public ou aux bonnes mœurs.

Article 20 : La requête comportant une diffamation ou une injure, à l'égard de toute personne ou d'un organisme déterminé, ne sont pas recevables, ainsi que les plaintes anonymes.

CHAPITRE IV : LE TRAITEMENT DE LA REQUETE

SECTION I : LA PROCEDURE ORDINAIRE D'INSTRUCTION

Article 21 : Le chargé d'instruction, après réception du dossier, procède à l'examen du courrier de saisine et des pièces justificatives.

Il convoque le cas échéant, le requérant afin d'obtenir des informations complémentaires sur le dossier.

Article 22 : Le traitement de la requête s'effectue selon deux procédés : la médiation directe ou la médiation indirecte.

La médiation directe permet de mettre en présence les deux parties en conflit afin d'aboutir à un règlement amiable.

La médiation indirecte se caractérise par des échanges épistolaires entre les parties en conflit et l'Organe de Médiation.

Le Médiateur de la République, le Médiateur Délégué ou leurs collaborateurs optent pour l'un ou l'autre de ces procédés, ou décident de les utiliser simultanément.

Article 23 : Le chargé d'instruction, dans un délai d'une (01) semaine, examine le dossier, rédige un résumé de la requête et un projet de courrier de demande d'avis à l'intention de la personne ou de l'organisme mis en cause.

Le projet de courrier adressé à la personne ou à l'organisme mis en cause mentionne que celui-ci dispose d'un délai maximum d'un (01) mois pour répondre.

Après signature du courrier par le Médiateur de la République ou le Médiateur délégué, il est enregistré au service chargé de l'enrôlement ou au Secrétariat du Médiateur Délégué qui en dresse deux copies. L'original de la correspondance est envoyé à la personne ou à l'organisme mis en cause et les deux copies sont destinées au

classement dans l'original et le double du dossier.

Le requérant est informé par tous moyens de la lettre de demande d'avis.

Article 24 : En l'absence d'une réponse au courrier de demande d'avis dans le délai prescrit à l'article 23 alinéa 2 du présent arrêté, une lettre de relance est adressée à la personne ou à l'organisme mis en cause avec indication d'un nouveau délai de réponse d'un (01) mois.

L'inertie d'une administration publique mise en cause, après deux relances, peut donner lieu à un rapport spécial adressé par le Médiateur de la République au Président de la République si le recours au correspondant de l'Organe de médiation au sein de l'administration concernée s'avère infructueux.

Des rencontres avec les parties en conflit peuvent être organisées le cas échéant, de manière séparée ou collective afin de faciliter une solution amiable.

Article 25 : Toute réponse à une demande d'avis du Médiateur de la République ou du Médiateur délégué, est notifié au requérant dans le délai d'une semaine à compter de sa réception, par un courrier l'informant du contenu de l'avis afin de recueillir ses observations.

SECTION II : LES ENQUETES ET INVESTIGATIONS

Article 26 : Le Médiateur de la République ou le Médiateur délégué peut recourir à tout autre moyen prévu par la loi pour s'assurer de la véracité des faits exposés, de la légitimité de l'intérêt du requérant et de la réalité du préjudice subi.

Article 27 : A ce titre, le Médiateur de la République ou le Médiateur délégué peut procéder à des vérifications sur place dans les locaux de l'administration mise en cause. A l'occasion de celles-ci, il peut entendre toute personne susceptible de lui fournir des informations. Le responsable de l'administration mise en cause ne peut s'y opposer que pour des motifs graves et impérieux liés à la défense nationale ou à la sécurité publique.

Il avise, le cas échéant, l'administration concernée, du jour ou de l'heure prévu(e) pour le transport sur les lieux des faits.

CHAPITRE V : L'ISSUE DE LA MEDIATION

Article 28 : L'instruction du dossier de médiation s'achève soit :

- par la rédaction d'un procès-verbal de médiation signé par les parties en conflit et le Médiateur de la République ou le Médiateur délégué, en cas d'accord amiable ;
- par la formulation de recommandations, assorties d'un délai de mise en œuvre, adressées à l'administration ou à l'organisme mis en cause en cas de réclamation fondée ;
- par un courrier motivé de clôture du dossier adressé au requérant lorsque la requête n'est pas fondée ou lorsque le Médiateur de la République ou le Médiateur délégué découvre l'incompétence de l'Organe de médiation au cours de l'instruction.

Article 29 : Le dossier d'une requête en cours de traitement est clôturé :

- en cas d'impossibilité de parvenir à un accord amiable après trois (03) ans de médiation ;
- en cas d'impossibilité de joindre une des parties en conflit au terme d'un délai d'un (01) an ;
- en cas de décès du requérant si les ayants-droit ne manifestent pas l'intention de poursuivre la médiation dans un délai d'un (01) an.

Article 30 : Le chargé d'instruction puis l'agent du service chargé de l'enrôlement ou du Secrétariat du Médiateur Délégué, procèdent aux formalités de clôture du dossier dans le SIGIR. L'original et le double du dossier sont transmis au Service d'archivage pour classement.

Article 31 : Toute réclamation relative à une requête dont le dossier a été clos peut faire l'objet d'une nouvelle saisine. En cas de clôture pour défaut d'accord amiable, une nouvelle saisine ne peut intervenir que si des faits nouveaux le justifient.

Les parties en conflit peuvent d'un commun accord saisir à nouveau le Médiateur de la République ou le Médiateur Délégué en cas de désistement d'une action en justice.

CHAPITRE VI : DISPOSITIONS FINALES

Article 32 : Le présent arrêté prend effet à compter de sa date de signature et sera publié partout où besoin sera.

Fait à Abidjan, le 05 JUIL. 2019

AMPLIATIONS:

- CAB/MR: 1
- SG : 1
- Chrono : 1



Adama Toungara
Adama TOUNGARA