

ⵜⴰⵎⴻⵔⴰⵏⵜ ⵏ ⵏⵓⵎⴻⵔⴰⵏⵜ  
ⵜⴰⵎⴻⵔⴰⵏⵜ ⵏ ⵏⵓⵎⴻⵔⴰⵏⵜ ⵏ ⵏⵓⵎⴻⵔⴰⵏⵜ



المملكة المغربية  
مؤسسة وسيط المملكة

*Institution du Médiateur du  
Royaume du Maroc*

**Allocution de M. Mohamed Benalilou  
Médiateur du Royaume du Maroc, Président de l'AOMF**

**A l'occasion du Webinaire  
sur  
« La Résolution des Nations Unies sur le rôle des institutions des  
ombudsmans et des médiateurs »**

**VF**

**- Mardi 23 février 2021-**

**Institut International de l'Ombudsman (IOI)  
Association des Ombudsmans et Médiateurs Africains (AOMA)  
Centre de Recherche des Ombudsmans africains (CROA)**

**M. Peter Tyndall**, Président de l'Institut International de l'Ombudsman et Médiateur de l'Irlande ;

**M. Werner Amon**, Secrétaire Général de l'Institut International de l'Ombudsman et Médiateur de l'Autriche ;

**M. John Walters**, Ombudsman de Namibie ;

**Mme Kholeka Gcaleka**, Protecteur du Citoyen adjoint en Afrique du Sud, représentante de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs Africains (AOMA) et Présidente du Conseil du Centre de Recherche des Ombudsmans africains (CROA) ;

**M. Brian MacArthur**, Vice-Recteur adjoint et Président (par intérim) de la Faculté de Droit et de Gestion ;

### **Mesdames et Messieurs ;**

Je suis heureux d'être parmi vous et de prendre la parole à cette rencontre spéciale, eu égard à la conjoncture et à l'objet.

C'est une rencontre spéciale en termes de circonstances marquées par les retombées de la crise sanitaire liée à la Covid-19, lesquelles ont ressuscité la question des rôles importants que les institutions d'ombudsman sont appelées à jouer pour garantir les droits des usagers et les droits catégoriels, dans les moments de crise.

Il s'agit également d'une rencontre spéciale quant à son thème, en raison de sa dimension onusienne reflétée dans l'adoption par l'Assemblée générale à sa 75e session, en date du 16 décembre de l'année écoulée, de la résolution concernant " Le rôle des institutions des ombudsmans et des médiateurs dans la promotion et la protection des droits humains, de la bonne gouvernance et de l'état de droit."

Par conséquent, permettez-moi d'affirmer que je vais aborder ce sujet en tenant compte des différents types de contextes qui l'encadrent, à savoir le contexte institutionnel lié aux droits de l'homme, le contexte tactique de mobilisation, sans perdre de vue le contexte historique.

Nous savons tous que, malgré les rôles importants que jouent les institutions des ombudsmans et des médiateurs, celles-ci sont restées pendant longtemps à ne guère bénéficier, de la part des Nations Unies, de ses

organisations et de ses comités spécialisés, de suffisamment d'attention qui se doit d'être proportionnelle à leurs fonctions.

Cette situation a voulu qu'elles soient toujours soumises, en termes de normes internationales reconnaissant leurs rôles et encadrant leur travail, à des référentiels internationaux fondamentaux généraux, qui régissent le travail de toutes les autres institutions concernées par les droits de l'homme et par leur promotion<sup>1</sup>, sans avoir à se procurer à elles seules, des normes spécifiques qui confirment leur existence indépendante et font prévaloir leur identité.

Cependant, face à la prolifération remarquable de ces institutions à travers le monde, et compte tenu de la spécificité des rôles les distinguant dans le domaine de la protection des droits, tels que les droits d'accès aux services publics, outre la force de proposition permettant le réajustement des politiques publiques et l'appui de la transparence, le débat s'est ouvert sur la relation des institutions d'ombudsman avec le système des Nations Unies pour la protection des droits de l'homme et sur la consolidation des normes adaptées aux spécificités de ces institutions. Cette situation a incité le Royaume du Maroc, en coopérant avec l'État de la Suède en 2008, et par le biais de leurs Ministères des Affaires étrangères, à prendre l'initiative de présenter un projet de résolution intitulé : "Le rôle de l'ombudsman, du médiateur et des autres institutions nationales de défense des droits de l'homme dans la promotion et la protection des droits de l'homme ».

En coordination avec l'Institution de Diwan Al Madhalim à l'époque, le Royaume du Maroc a mené les consultations, à ce sujet, avec le groupe africain et avec les délégations de l'Union européenne et celles des États-Unis d'Amérique aux Nations Unies à New York. Lesdites consultations ont abouti à l'approbation de la résolution par l'Assemblée générale des Nations Unies le 18 décembre 2008. C'est précisément la résolution même dont l'adoption a été confirmée au cours des années 2010, 2012, 2014, 2016 et 2017, avec des ajouts progressifs et typiques, apportés par ces diverses résolutions, pour devenir une référence essentielle pour les institutions de médiateurs et des ombudsmans, et un point d'entrée servant à réaffirmer la

---

<sup>1</sup> La Charte des Nations Unies, la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, le Programme d'action de Vienne ainsi que les Principes de Paris...).

reconnaissance du rôle de ces institutions dans la protection des droits de l'homme par les Nations Unies, et à assurer le respect strict des standards qui encadrent et appuient leur rôle dans le domaine.

Il y a lieu de souligner ici que, malgré la réserve faite par certains États qui ne disposent pas de telles institutions, et malgré les difficultés rencontrées, à l'époque, lors des consultations lesquelles s'articulaient autour des points suivants :

- Le terme "médiation";
- L'absence de référence à la bonne gouvernance dans les attributions de ces institutions ;
- Les différences fonctionnelles entre les médiateurs et les autres institutions nationales chargées des droits de l'homme.

Toutefois, la Résolution des Nations Unies a constitué, à ce moment-là, un catalyseur favorisant la création d'une nouvelle dynamique étant donné qu'elle a insisté sur l'encouragement des États membres à créer des institutions de médiation et à renforcer celles déjà existantes et les doter du cadre constitutionnel et législatif approprié et des ressources financières, et ce en vue d'assurer leur indépendance ainsi que la crédibilité de leurs actions;

Parallèlement à ce contexte historique, il existe un contexte institutionnel important lié aux droits de l'homme, incarné par la réalité et l'importance des institutions de l'ombudsman au sein du tissu institutionnel national des droits de l'homme de la plupart des États, et par les réalisations accumulées de ces institutions, marquées par l'élargissement du périmètre des libertés et l'appui aux droits. A cela s'ajoute les mécanismes d'incitation créés par la mise en réseau institutionnelle, à travers les différentes organisations internationales et régionales ayant contribué à la mise en exergue du rôle de l'ombudsman dans le tissu institutionnel des droits de l'homme, notamment et outre évidemment l'Institut International de l'Ombudsman, l'Association des Médiateurs et Ombudsmans Francophones, l'Association des Ombudsmans de la Méditerranée, l'Association des Ombudsmans et Médiateurs Africains, la Fédération *ibéro-américaine de l'Ombudsman*, le Réseau Européen des Médiateurs et l'Association de l'Ombudsman d'Asie.

Ce contexte institutionnel lié aux droits de l'homme a incité à la réflexion sur les moyens susceptibles d'accroître le rayonnement de ces institutions au niveau international, et de les intégrer dans les agendas des Nations Unies et de ses structures, de développer des critères normatifs consolidant leurs méthodes de travail, de renforcer la jurisprudence dans leur domaine de spécialité et d'assurer une meilleure sensibilisation à leurs rôles.

A côté de ce contexte institutionnel lié aux droits de l'homme marqué par la volonté de renforcer le rôle des médiateurs et des ombudsmans dans la protection des droits et des libertés, il ne doit être perdu de vue un contexte tactique de mobilisation important, lequel a été concrétisé par le processus de plaidoyer, et ce depuis le travail technique réalisé par la Commission thématique issue de l'Institut International de l'Ombudsman jusqu'à l'action diplomatique menée par la diplomatie marocaine, avec de nombreux pays ayant exprimé leur adhésion à la question.

Je ne vous cache pas que les travaux de la commission préparatoire liés à la coordination ont duré près de 8 mois et ont abouti à des amendements de fond des résolutions précédentes, encadrés par un principe central fondé sur l'idée de rendre la résolution modifiée spécifique aux institutions des médiateurs et des ombudsmans, à l'exception des autres institutions concernées par la protection des droits de l'homme, et ce contrairement à ce qui existait bien avant cette date, lequel peut être décrit comme l'indépendance identitaire des institutions de médiation. L'objectif est de trouver une version affinée de la position des institutions des médiateurs et des ombudsmans dans le paysage onusien des droits de l'Homme, avec une présence et un rayonnement formant une référence de soutien exhortant les Etats à renforcer le rôle de la médiation institutionnelle et à lui donner la position qui puisse l'aider à s'acquitter de sa mission, au sein du système des droits de l'homme et de l'espace démocratique.

C'est l'idée qui a encadré le processus dans lequel l'Institution du Médiateur du Royaume s'est engagée avec un esprit de responsabilité, étant donné qu'elle a veillé à assurer le suivi de ce projet, en coordination avec la Mission Permanente du Royaume du Maroc auprès des Nations Unies. Celle-ci a mené toutes les consultations et s'est chargée avec professionnalisme des actions du plaidoyer sur le terrain à propos du contenu dudit projet, outre la

mobilisation requise de l'ensemble des représentations diplomatiques des États membres en vue d'adopter l'initiative du Royaume du Maroc qui a assumé la responsabilité de présenter et de défendre cet important projet lié aux droits de l'homme, aboutissant ainsi à la ratification, le 16 décembre 2020 par 90 États, de la version amendée de la résolution onusienne sous le titre : **"Le rôle des institutions des ombudsmans et des médiateurs dans la promotion et la protection des droits humains, de la bonne gouvernance et de l'état de droit"**.

Il convient donc de souligner que les amendements apportés à la résolution onusienne ne constituent pas uniquement des modifications de forme ou d'adéquation, mais ils se veulent des acquisitions fondamentales pour la relation des institutions des médiateurs et des ombudsmans avec l'Organisation des Nations Unies d'une part, et pour leur place au sein de l'édifice institutionnel lié aux droits de l'Homme et démocratique à l'intérieur des pays d'autre part, et ce en raison des principes d'indépendance qu'elle a renforcés et des rôles majeurs qu'elle a consacrés dans la consolidation de la bonne gouvernance et du respect de l'état de droit dans l'action des autorités et des administrations publiques qu'elle n'a cessé de réaffirmer ainsi que le renforcement des prestations publiques dans un environnement marqué par la transparence, la réédition des comptes et l'équité, sur lequel elle a veillé.

Il convient de ne pas perdre de vue que les amendements de fond apportés ont rendu le contenu de la résolution onusienne différent de la version originale quant à sa dénomination. Une dénomination qui, pour la première fois, a permis de mettre à la disposition des institutions de médiation une référence spécifique alors qu'elle était partagée avec d'autres institutions nationales des droits de l'homme, renforçant ainsi leur position auprès des organes onusiens. De plus, comme le montre la mise en relief dans l'appellation de la résolution, elle est venue confirmer la compétence des institutions de médiation dans l'appui de la bonne gouvernance et l'état de droit, soit le renforcement de la bonne gouvernance et des principes de la moralisation, de la transparence et de l'intégrité administrative qui y sont associés, comme valeur ajoutée comparable aux autres institutions de défense des droits.



Au niveau de la rédaction, la nouvelle résolution a été rédigée dans un langage au sens fort, portant appui aux institutions de médiation et faisant usage d'un style d'affirmation concernant un ensemble de principes consacrant leurs rôles fondamentaux et, pour la première fois, dans un style de reconnaissance explicite de certaines prérogatives et des mécanismes d'intervention, afin de redéfinir le rôle des institutions des ombudsmans dans la maîtrise de la relation des citoyens avec l'administration sur la base de l'objectivité, de la transparence et de la neutralité.

Au niveau du contenu, et comme il apparaît dans le corps de la résolution, un ensemble de nouveaux paragraphes ont été ajoutés à la version amendée. En effet, en ce qui concerne le préambule, lequel constitue un point d'entrée essentiel servant à confirmer les termes de référence fondamentaux des droits de l'homme sur lesquels se fondent ces institutions, il est nécessaire de souligner l'importance de la reconnaissance des Principes de Venise sur la protection et la promotion de l'institution du Médiateur, et de se rappeler la grande importance que revêt le principe d'immunité parmi ces principes, surtout que la volonté exprimée, au départ au moment de la rédaction du projet de la résolution, a placé également parmi ses objectifs celui de faire jouir les ombudsmans et les médiateurs, au titre de l'accomplissement de leurs missions, de l'immunité judiciaire fonctionnelle, ce qui n'a pu être adopté en raison de l'opposition exprimée par certains pays.

Pareillement, il est nécessaire de mettre en valeur la reconnaissance de la longue histoire des institutions des ombudsmans et de leur rôle dans « la promotion de la bonne gouvernance et du respect de l'état de droit en remédiant au déséquilibre de pouvoir entre l'individu et les prestataires de services publics », dans la mesure où il s'agit d'une « fonction indépendante et supplémentaire » ainsi que la « reconnaissance » de l'importance du pouvoir d'évaluer et de surveiller les questions et le pouvoir d'y enquêter de la propre initiative de ces institutions.

S'ajoute à cela, l'éclaircissement, affirmé dans la résolution, concernant le périmètre de l'indépendance par rapport au pouvoir exécutif, au pouvoir judiciaire ou aux partis politiques afin qu'elles puissent exercer leurs fonctions sans pression ou crainte réelle ou supposée, outre l'encouragement le plus fort à créer ou à renforcer les institutions de médiation en cohérence

avec les Principes de Venise, et les doter du cadre constitutionnel et législatif nécessaires, avec le soutien et la protection de l'État, tout en leur conférant le pouvoir de mener des enquêtes approfondies, de communiquer leurs résultats et de présenter des rapports sur leurs activités.

Outre cela, une série de concepts et de mécanismes ont été énoncés dans la résolution et qui ne peuvent pas être détaillés ici faute de temps. Elles visent dans leur totalité à intensifier les rôles des institutions des ombudsmans et les mécanismes de leur interventions, à consacrer leur indépendance, à renforcer leurs capacités, à protéger leurs membres et à développer leur relation avec les organes des Nations Unies, notamment le Haut-Commissariat aux Droits de l'Homme et la société civile ainsi que d'autres, à encourager les campagnes de sensibilisation sur le rôle de ces institutions et à poursuivre l'affirmation quant à leur approvisionnement en ressources financières nécessaires...etc.

Tous ces acquis peuvent se traduire en trois connotations symboliques incarnées par cette résolution onusienne. En effet, elles constituent les déterminants de la valeur ajoutée et des mises à jour contenues dans sa nouvelle version, que l'on peut résumer comme suit :

- La connotation relative à l'obtention d'une plus grande reconnaissance internationale des rôles de ces institutions et à les rendre plus visibles, puisqu'il s'agisse de mécanismes importants et efficaces à proximité des citoyens, d'autant plus qu'elles interviennent concrètement au sein du système des droits de l'homme et contribuent à la consolidation de l'édifice démocratique et de la souveraineté de l'État de droit ;
- La connotation reflétant une compréhension onusienne affinée des valeurs, des principes et des objectifs principaux qui constituent la raison d'être des institutions de médiation ;
- La connotation relative au souci onusien d'exhorter les États à renforcer le rôle de la médiation institutionnelle et à considérer ceci comme l'un des mécanismes de renforcement des garanties liées à la protection des droits et libertés, y compris les droits d'accès aux services publics.



De plus, la nouvelle version de la résolution devrait être considérée comme un mécanisme permettant de nouer des relations de coopération plus poussées entre les institutions des médiateurs et des ombudsmans et les organes des Nations Unies et de mieux reconnaître leurs rôles dans la défense des droits et des libertés.

À la fin de cette intervention, il importe de souligner qu'il convient toujours de lire la résolution onusienne révisée en cohérence avec les résolutions précédentes modifiées, vu qu'elles témoignent d'une part de l'évolution du concept des institutions de médiation et de leurs compétences, et d'autre part de l'évolution de sa compréhension au sein des organes onusiens.

### **Mesdames et Messieurs ;**

Tout en portant à votre attention l'acquis réalisé grâce à ce mécanisme qui nous soutient en tant qu'institutions, Il faut affirmer que nous avons d'importants défis à relever. Ces derniers consistent en la traduction des dispositions de cette résolution en programmes et activités et en pratiques qui renforcent nos rôles et nos prérogatives reconnus, afin que nous puissions être le porte-parole efficace des sans-voix, et contribuer au changement fondé sur la bonne gouvernance, sur les droits de l'homme et sur l'État de droit au niveau mondial.

Ceci laisse à penser que l'étape post-résolution onusienne est une étape cruciale qui nécessite l'interaction avec ses dispositions et la prise d'autres initiatives en vue de la faire connaître et poursuivre le travail pour adhérer davantage aux organes des Nations Unies.

D'autre part, j'aimerais profiter de cette occasion, de la présence de mon collègue Ombudsman de l'Irlande, Président de l'Institut International de l'Ombudsman, pour inviter à la réflexion sur l'élaboration ou le renouvellement du mécanisme de mesure du niveau d'adéquation organisationnelle et législative des différentes institutions de médiation, à la lumière des exigences de la résolution onusienne. L'Institution du Médiateur du Royaume sera disposée à partager son expérience avec l'Institut à cet égard.

L'Institution du Médiateur du Royaume déclare, dans le cadre de la mise en œuvre des dispositions de la présente résolution des Nations Unies, qu'elle

est toujours prête à partager ses bonnes pratiques et l'expérience qu'elle a accumulée avec toutes les institutions similaires aux niveaux bilatéral, régional et multilatéral.

Et merci de votre attention.

**M. Mohamed Benalilou**  
**Médiateur du Royaume du Maroc, Président de l'AOMF**