



**Association marocaine  
de lutte contre la corruption**

**RAPPORT SUR LE BILAN DES ACTIVITES DU  
CENTRE D'ASSISTANCE JURIDIQUE  
ANTI-CORRUPTION  
JUILLET 2010**

# SOMMAIRE

<b>PRESENTATION DES CENTRES D'ASSISTANCE JURIDIQUE.....</b>	<b>3</b>
<b>I. LE CENTRE D'ASSISTANCE JURIDIQUE ANTI-CORRUPTION.....</b>	<b>4</b>
<b>I-1- Structure du CAJAC_.....</b>	<b>4</b>
<b>I-2- Objectifs du centre.....</b>	<b>6</b>
<b>I-3- Missions du centre.....</b>	<b>6</b>
<b>I-4- Méthodologie de fonctionnement du CAJAC .....</b>	<b>7</b>
<b>II. STRATEGIE DE LA COMMUNICATION ET DEVELOPPEMENT DES RELATIONS PUBLIQUES.....</b>	<b>9</b>
<b>II-1- Stratégie de la communication .....</b>	<b>9</b>
<b>II-2- Développement des relations publiques .....</b>	<b>12</b>
<b>III. BILAN DU CENTRE : INDICATEURS STATISTIQUES ET QUELQUES MODELES DE PLAINTES.....</b>	<b>18</b>
<b>III-1- Nature des plaintes .....</b>	<b>18</b>
<b>III-2- Méthodologie de traitement des plaintes .....</b>	<b>17</b>
<b>III-3- Indicateurs statistiques.....</b>	<b>19</b>
<b>III-4- Modèles de plaintes.....</b>	<b>23</b>
<b>CONCLUSION.....</b>	<b>26</b>
<b>ANNEXES.....</b>	<b>27</b>
<b>1. Communiqué de presse sur l'ouverture du CAJAC.....</b>	<b>27</b>
<b>2. Accord de confidentialité.....</b>	<b>28</b>
<b>3. Formulaire du plaignant.....</b>	<b>29</b>

## PRESENTATION DES CENTRES D'ASSISTANCE JURIDIQUE

Les Centres d'assistance juridique et d'action citoyenne ont été lancés en 2003 par Transparency International (TI) dans plusieurs pays à travers le monde, pour aider les nations et les individus à poser les bases d'un système national d'intégrité et à faire prévaloir la primauté du droit. Leur création est intervenue après que l'on ait constaté le développement de la corruption administrative et financière, dans la sphère publique et dans la sphère privée, en raison notamment de l'inefficacité des dispositifs nationaux de lutte contre la corruption, et du manque de volonté politique de faire face à ce phénomène pernicieux qui gangrène les sociétés.

Le modèle a été reproduit par TI dans 38 pays ; le chiffre devrait atteindre une cinquantaine en 2010-2011.

Ces centres développent un travail de plaidoyer anti-corruption en contribuant à la consolidation de l'Etat de droit et à l'éradication de la corruption sous toutes ses formes au niveau de chaque pays. Ils permettent aussi de créer une dynamique au sein du mouvement de TI dans son ensemble.

Mais leur premier objectif est de prodiguer aux citoyens victimes ou témoins d'actes de corruption une assistance et un conseil juridiques, ce qui contribue au renforcement de la participation citoyenne à la lutte contre ce fléau. Cette lutte est d'autant plus efficace que l'analyse du phénomène est basée sur des expériences réellement vécues par les citoyens.

La création de ces centres constitue aussi une réponse pragmatique à la question de l'élargissement de la coalition anti-corruption. L'objectif est de promouvoir le changement des comportements individuels et collectifs face à la corruption en apportant aux victimes et aux témoins un soutien efficace, bénévole et non partisan, ce qui renforce le plaidoyer de la société civile pour l'instauration de réformes et l'amélioration des politiques publiques anti-corruption. Sur le plan institutionnel, ces centres visent à modifier le comportement des administrations publiques.

Par ailleurs, TI joue un rôle de coordination entre les différents centres notamment en ce qui concerne le partage des connaissances et des expériences. Ce partage est renforcé par l'organisation d'ateliers réunissant tous les représentants des centres existant à travers le monde, ce qui contribue à améliorer le travail de plaidoyer dans chacun des pays.

TI met son expertise à la disposition de ces centres et veille à favoriser l'échange des expériences conformément à sa charte, l'objectif étant de réduire la corruption grâce à une coalition mondiale visant à renforcer les systèmes nationaux d'intégrité.

Enfin, ces centres permettent de fournir des informations utiles pour l'établissement de statistiques publiques à partir d'un système d'information approprié, de donner un aperçu des données relatives à la corruption et de les classer en catégories pertinentes pour une analyse du phénomène. Ces informations sont d'une grande importance car elles servent à identifier les partenaires au sein des institutions gouvernementales en vue d'instaurer un dialogue et d'essayer de travailler conjointement avec eux, pour la lutte et la prévention de la corruption.

## **I. LE CENTRE D'ASSISTANCE JURIDIQUE ANTI-CORRUPTION :**

Comme le démontre l'indice de perception de la corruption (IPC), publié annuellement par TI, le Maroc figure depuis 10 ans parmi les pays les plus affectés par la corruption et sa situation ne fait qu'empirer avec le temps, la volonté politique tardant à se traduire par des actions tangibles.

Transparency Maroc, en voulant contribuer efficacement à la lutte contre la corruption, a mis en place, avec l'appui de TI, un centre d'assistance juridique anti-corruption (CAJAC), à partir du mois d'août 2008, pour une durée de 30 mois. Le centre qui a démarré effectivement ses activités en janvier 2009, est aussi considéré comme la continuité de la cellule d'accueil des auteurs de plaintes portant sur la corruption, mise en place au sein de l'Observatoire de la corruption de Transparency Maroc, et qui fut animée par deux avocats pendant une durée de deux ans. Ses missions en font une entité destinée à renforcer le pouvoir des personnes victimes ou témoins d'une situation de corruption, en leur fournissant l'orientation juridique appropriée pour contrer la corruption et le manque de transparence.

Le centre vise également à montrer le vécu des individus dans le domaine de lutte contre la corruption, ce qui contribue à renforcer la légitimité du plaidoyer et à mieux comprendre ce phénomène.

La reconnaissance de l'utilité publique de Transparency Maroc en 2009, montre la crédibilité acquise dans le domaine de la lutte contre la corruption et pourrait améliorer l'efficacité des actions du Cajac en ouvrant à l'association la possibilité de se constituer partie civile.

Le CAJAC met à la disposition des plaignants une équipe spécialisée pour les accueillir, les écouter, traiter leurs requêtes et leur prodiguer des conseils juridiques, à titre personnel, gratuit et confidentiel. Transparency Maroc a aménagé un local à Rabat pour recevoir les plaignants à la disposition desquels elle met un numéro téléphonique à tarif réduit, pour faciliter le contact avec les citoyens et les encourager à s'impliquer davantage dans la dénonciation des faits liés à la corruption. Le CAJAC peut également être contacté par courrier électronique, fax et courrier postal.

Le CAJAC dispose d'un système d'information spécialisé conçu par TI. Le recueil des diverses plaintes constitue ainsi une base documentaire permettant d'affiner le plaidoyer et de prévoir des mesures concrètes pour obtenir des changements structurels des institutions et de la société en général.

### **I-1- Structure du CAJAC :**

Pour assurer aux plaignants un accueil et une assistance juridique de qualité, une équipe spécialisée composée de juristes et autres agents professionnels a été mise en place. Cette équipe est répartie en deux catégories à savoir : l'équipe chargée de la gestion administrative du projet et l'équipe juridique.

#### **a- Equipe de gestion administrative :**

##### **➤ Un coordonnateur du projet :**

Il assure la gestion globale du projet et la coordination du travail du reste de l'équipe. Il veille aussi à la préparation de rapports périodiques portant principalement sur la situation du projet et sur ses activités.

##### **➤ Une chargée de la communication :**

Son travail consiste principalement à assurer le lien avec les médias en vue de faire connaître le centre, étant donné que ces derniers jouent un relais de communication autour des missions du centre et de ses activités.

##### **➤ Une assistante financière :**

Elle assure le suivi des dépenses du projet, prépare les rapports financiers ainsi que les données financières pour les estimations des dépenses et la planification du budget.

##### **➤ Un comité de suivi :**

Ce comité a été mis en place par Transparency Maroc pour assurer l'orientation stratégique et l'appui opérationnel du projet. Il formule des suggestions et des recommandations en matière de renforcement du travail du centre.

#### **b- Equipe juridique :**

##### **➤ Une conseillère juridique :**

Elle assure l'accueil des personnes victimes ou témoins d'actes de corruption avec l'assistance d'une équipe composée d'étudiants en droit qui travaillent au centre à titre de vacation. Elle veille à assurer un meilleur classement des dossiers des plaignants avant de les examiner et de fournir l'assistance juridique adéquate. Elle participe aussi à l'élaboration de rapports portant sur les activités du centre.

Il faut souligner que son travail va au-delà d'une simple orientation juridique, car il vise à donner à l'assistance juridique plus de crédibilité, en procédant à une analyse approfondie de chaque cas et en faisant appel aux compétences de juristes professionnels ayant une connaissance et une expérience avérées dans les domaines concernés par les plaintes.

##### **➤ Juristes vacataires :**

Il s'agit d'étudiants en droit qui travaillent au centre à titre de vacation, en se relayant durant la semaine, afin d'apporter une assistance à la conseillère juridique pour la réception des plaintes qui parviennent au centre par divers moyens (présence au local, téléphone, fax, courrier électronique, courrier postal).

L'équipe composée de la conseillère juridique et des juristes vacataires est considérée comme une cellule d'écoute des victimes de la corruption ; elle constitue un trait d'union entre les

citoyens et Transparency Maroc veillant à examiner les plaintes et à recourir, le cas échéant, à l'avis de la commission juridique.

Cette équipe a bénéficié d'une session de formation sur les techniques de communication, assurée par un expert en communication, afin de lui permettre d'acquérir plus de professionnalisme.

➤ **Commission juridique :**

Composée de juristes professionnels, cette commission tient régulièrement des réunions pour examiner les cas et donner un avis sur les dossiers qui lui sont transmis par l'équipe opérationnelle du projet. Il s'agit généralement de dossiers qui nécessitent une forte implication de l'association de par leur nature et pour lesquels Transparency Maroc adresse des correspondances ou demande des compléments d'information aux parties concernées.

**I-2- Objectifs du centre :**

➤ **Objectif spécifique :**

Il consiste à prodiguer aux victimes et aux témoins une assistance et un soutien juridiques pour la bonne fin des procédures dans lesquelles ils pensent être l'objet de sollicitation de corruption.

➤ **Objectif général :**

En sus de sa mission d'assistance juridique, le CAJAC souhaite lutter contre la corruption sous toutes ses formes en engageant les citoyens dans cette lutte et en améliorant la participation de tous, par la sensibilisation aux valeurs de transparence et d'intégrité, afin de forger une nouvelle culture de la citoyenneté, de générer des changements structurels dans la société et de contribuer à l'instauration d'un Etat de droit.

Le CAJAC tend aussi à coopérer avec des pays partenaires en vue de contribuer à la mise en place d'une stratégie intégrée de lutte contre la corruption à travers l'échange des expériences dans ce domaine.

Par ailleurs, le CAJAC a pour objectif de fournir aux administrations, à partir des données recueillies, des informations sur l'augmentation de la corruption dans leurs services, en vue de les amener à lutter efficacement contre ce phénomène et à veiller à l'instauration d'un climat sain susceptible de garantir plus de transparence administrative et financière.

Enfin, le CAJAC vise à mettre en place un mécanisme viable de dénonciation qui contribue à mieux protéger les victimes de la corruption.

**I-3- Missions du centre :**

Les différentes plaintes reçues par le centre sont examinées au cas par cas pour, d'abord, déterminer celles qui relèvent de son domaine d'intervention (trafic d'influence, détournement de fond ou autres formes d'abus, ...), ensuite fournir aux plaignants le conseil sur les options légales et administratives appropriées, en identifiant le problème juridique soulevé par la plainte, en analysant ses forces et ses faiblesses et en précisant les éléments additionnels (par

exemple des documents) qui peuvent étayer le dossier. Le CAJAC aide aussi les plaignants à formuler, rédiger et adresser des lettres de réclamation officielle ; il décide dans certains cas de soumettre et de suivre en son nom, la plainte auprès des autorités compétentes, mais il faut pour cela qu'il dispose d'arguments prouvant l'existence ou au moins la forte vraisemblance de la corruption ou du manque de transparence.

Le CAJAC ne peut toutefois fournir une assistance ou un conseil juridiques sur les dossiers pendant leur examen devant un tribunal, ni publier des documents attestant de l'existence (ou de l'inexistence) de cas de corruption. Il n'est pas habilité non plus à mener des investigations ou à lancer des campagnes contre des individus ou des institutions.

#### **I-4- Méthodologie de fonctionnement du CAJAC :**

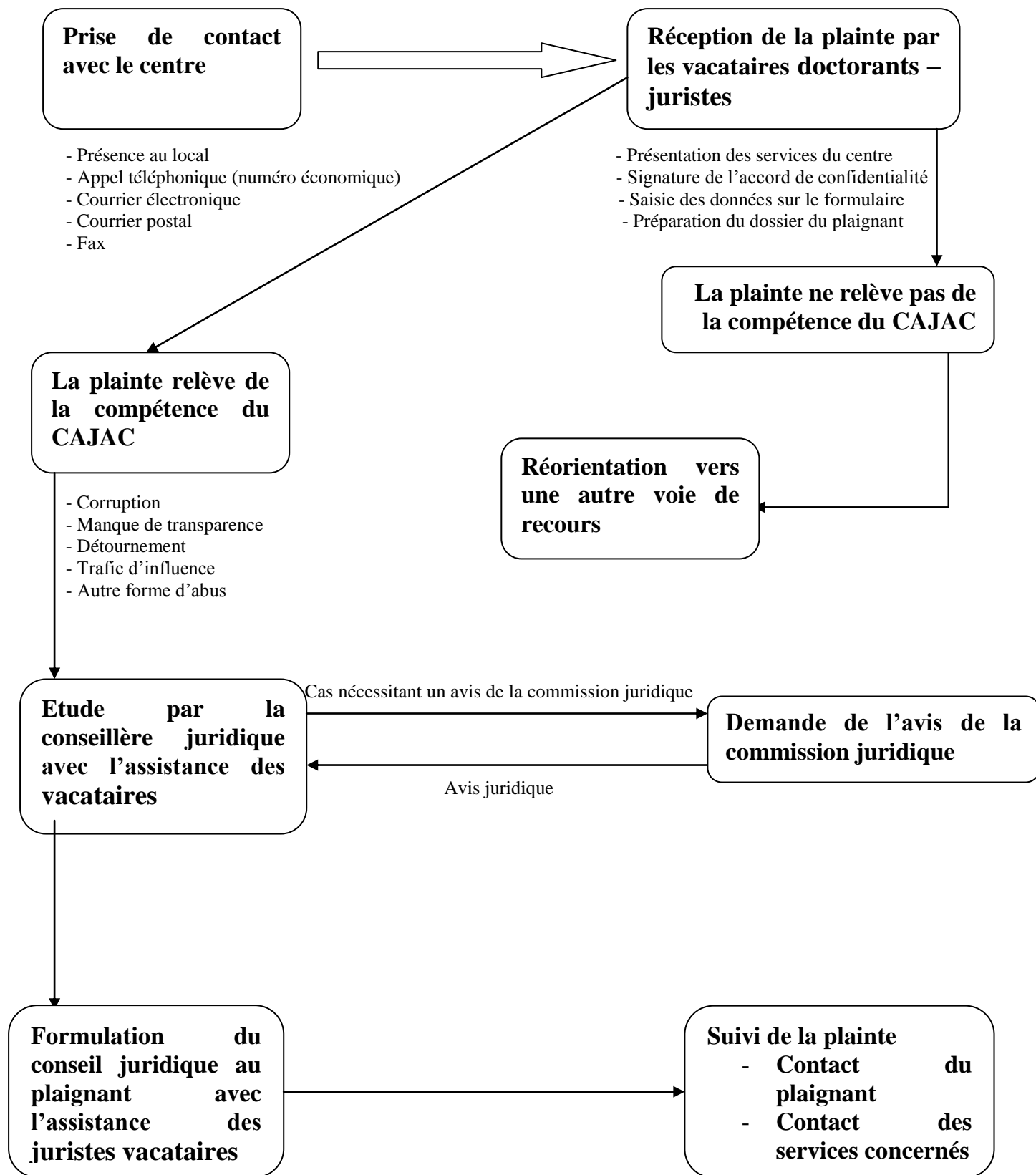
Le CAJAC reçoit les plaintes relatives à la corruption au sens large. Les plaignants peuvent s'adresser au centre soit en s'y présentant directement soit en envoyant leurs plaintes par courrier postal ou électronique ou par fax. Le centre a aussi mis à leur disposition un numéro économique pour faciliter la dénonciation de la corruption.

Lors du premier contact, le juriste vacataire explique au plaignant la mission du centre, en insistant sur la confidentialité et la gratuité du service et en lui remettant un accord de confidentialité qui est signé par les deux parties (annexe 2).

Le plaignant expose ensuite son cas en fournissant, le cas échéant, les arguments prouvant l'existence de la corruption. Le juriste retranscrit ensuite toutes les informations recueillies sur le formulaire « plaignant » conçu par le CAJAC à cet effet (annexe 3) et constitue un dossier qui porte un numéro d'ordre chronologique. Ces informations sont ensuite reportées dans le système d'information du CAJAC. Puis, le dossier est soumis à la conseillère juridique qui l'étudie avec l'assistance des juristes vacataires, et qui décide avec le coordinateur du projet de le transmettre à la commission juridique pour avoir l'assistance juridique adéquate.

Le suivi de la plainte est assuré par les juristes vacataires qui acheminent le contenu de la recommandation aux plaignants, en établissant avec eux un contact permanent et régulier en vue de s'assurer de l'issue de la plainte.

Le schéma suivant donne un aperçu du parcours de la plainte :



## **II. STRATEGIE DE LA COMMUNICATION ET DEVELOPPEMENT DES RELATIONS PUBLIQUES :**

La réussite du CAJAC repose essentiellement sur l'efficacité de la stratégie de communication adoptée. Sa mission suppose que les citoyens victimes ou témoins d'un acte de corruption connaissent le centre et ses missions.

Aussi le centre a-t-il mené des campagnes de communication élargies afin d'informer le grand public. Il a aussi développé des relations avec les acteurs de la société civile qui peuvent servir de relais de communication entre le centre et les citoyens, et avec les administrations et les institutions publiques pour définir des pistes de collaboration.

### **II-1- Stratégie de communication :**

Le démarrage du CAJAC a fait l'objet d'une campagne de communication destinée à la presse, aux administrations publiques, aux entreprises privées, aux associations...etc. Un communiqué de presse a été diffusé informant de l'ouverture du centre à partir du 2 janvier 2009. Plus d'une trentaine d'articles sont parus dans la presse nationale écrite et électronique. Les membres de Transparency Maroc ont aussi accordé plusieurs entretiens et interviews aux journaux et à quelques chaînes de radio nationales.

Des supports de communication (affiches, dépliants, stickers...) ont été également produits et diffusés lors des différentes activités organisées par l'association et lors des visites d'échanges. Des journaux régionaux et des sites web ont publié la vignette du centre pendant plusieurs jours.

A partir du 16 mai 2009, une centaine d'affiches ont été apposées pour une durée d'un mois, à l'intérieur des bus en circulation dans les villes de Rabat et Salé. Un an après, à partir du 8 mai 2010, le centre a mené une deuxième campagne élargie qui a concerné cette fois-ci l'affichage externe sur l'arrière des autobus urbains pendant un mois dans six villes du royaume : Tanger Tétouan, Kenitra, Agadir, Meknès et Oujda. Pendant la même période, des affiches ont été apposées à l'intérieur des bus pour une durée d'un mois à Casablanca et à Tanger, et pour une durée indéterminée dans la ville d'Oujda.

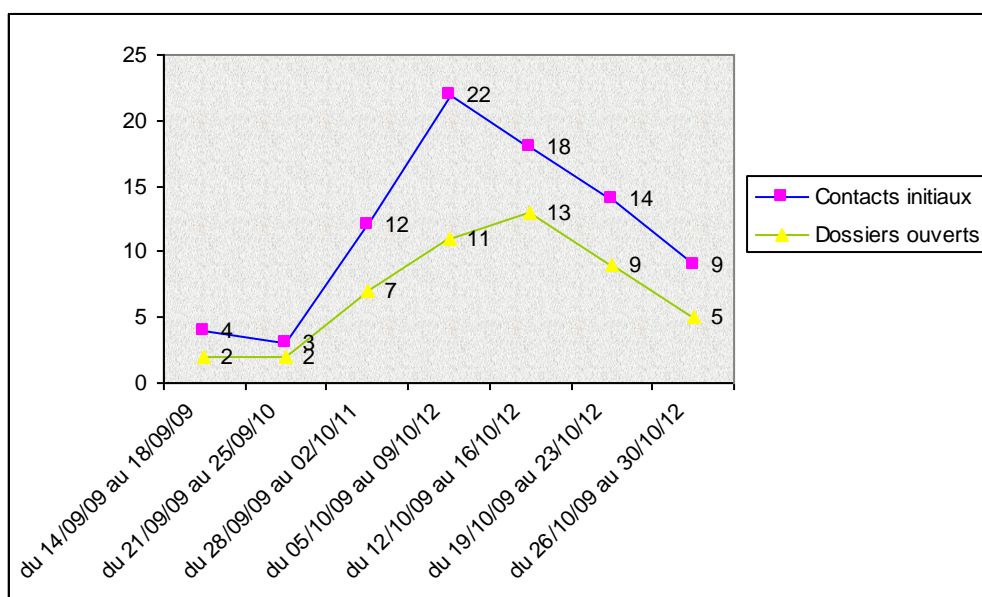
Pour donner au CAJAC plus de visibilité, une page web a été créée sur le site de l'association [www.transparencymaroc.ma/cajac](http://www.transparencymaroc.ma/cajac). Elle contient une présentation du centre et de ses missions et permet d'adresser les plaintes directement au centre via le formulaire électronique consultable sur la même page.

Parallèlement à ces actions de communication, un spot radio en deux langues (arabe et français) est diffusé périodiquement sur les ondes de plusieurs radios nationales et régionales (Médi 1, Chada FM, La Radio Nationale (français et arabe), MFM Radio).

Le nombre de plaintes parvenues au CAJAC durant ces campagnes radiophoniques et les semaines qui ont suivi a connu une augmentation remarquable illustrée comme suit :

**Première campagne radio : du 1<sup>er</sup> au 10 octobre 2009 sur Médi 1 et Chada FM :**

Période	Contacts initiaux <sup>1</sup>	Evolution	Dossiers ouverts <sup>2</sup>	Evolution
du 14/09/09 au 18/09/09	4		2	
du 21/09/09 au 25/09/10	3	-33%	2	0%
du 28/09/09 au 02/10/11	12	75%	7	71%
du 05/10/09 au 09/10/12	22	45%	11	36%
du 12/10/09 au 16/10/12	18	-22%	13	15%
du 19/10/09 au 23/10/12	14	-29%	9	-44%
du 26/10/09 au 30/10/12	9	-56%	5	-80%

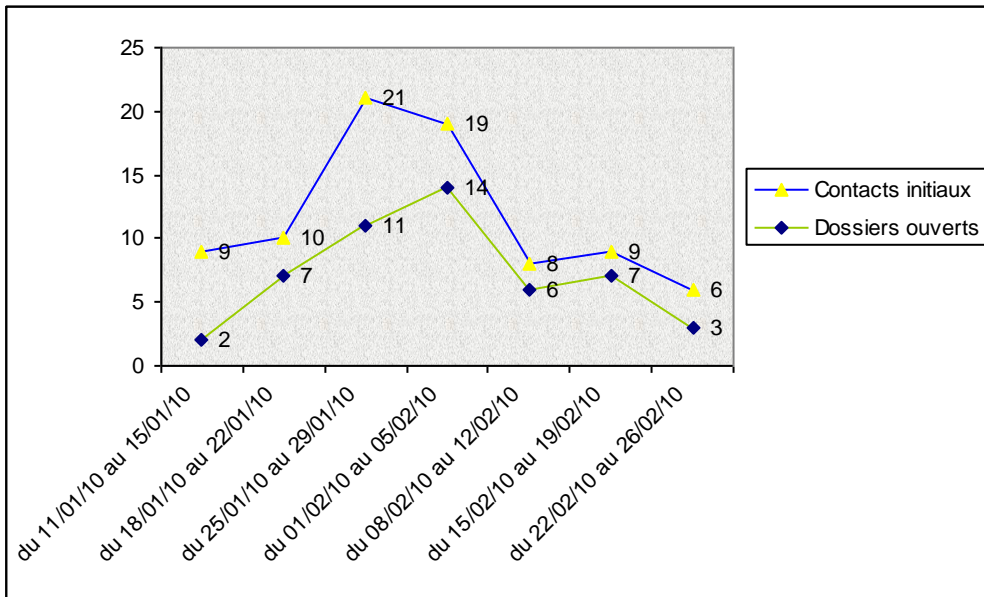


**Deuxième campagne radio : du 25 au 29 janvier 2010 sur la SNRT et MFM Radio :**

Période	Contacts initiaux	Evolution	Dossiers ouverts	Evolution
du 11/01/10 au 15/01/10	9		2	
du 18/01/10 au 22/01/10	10	10%	7	71%
du 25/01/10 au 29/01/10	21	52%	11	36%
du 01/02/10 au 05/02/10	19	-11%	14	21%
du 08/02/10 au 12/02/10	8	-138%	6	-133%
du 15/02/10 au 19/02/10	9	11%	7	14%
du 22/02/10 au 26/02/10	6	-50%	3	-133%

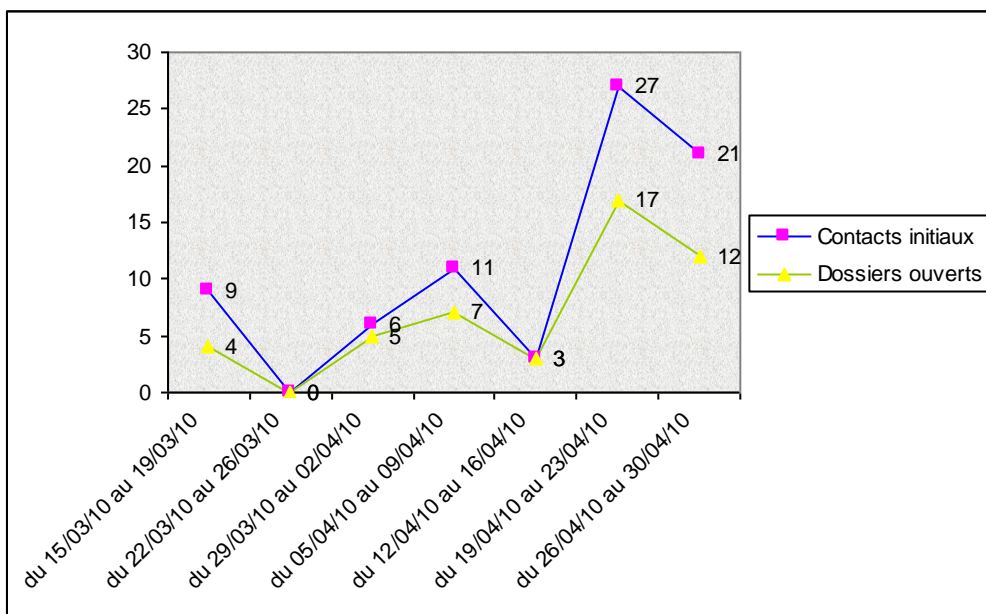
<sup>1</sup> Contacts reçus par le centre

<sup>2</sup> Contacts dont des dossiers sont ouverts par le centre étant donné leur lien avec la corruption



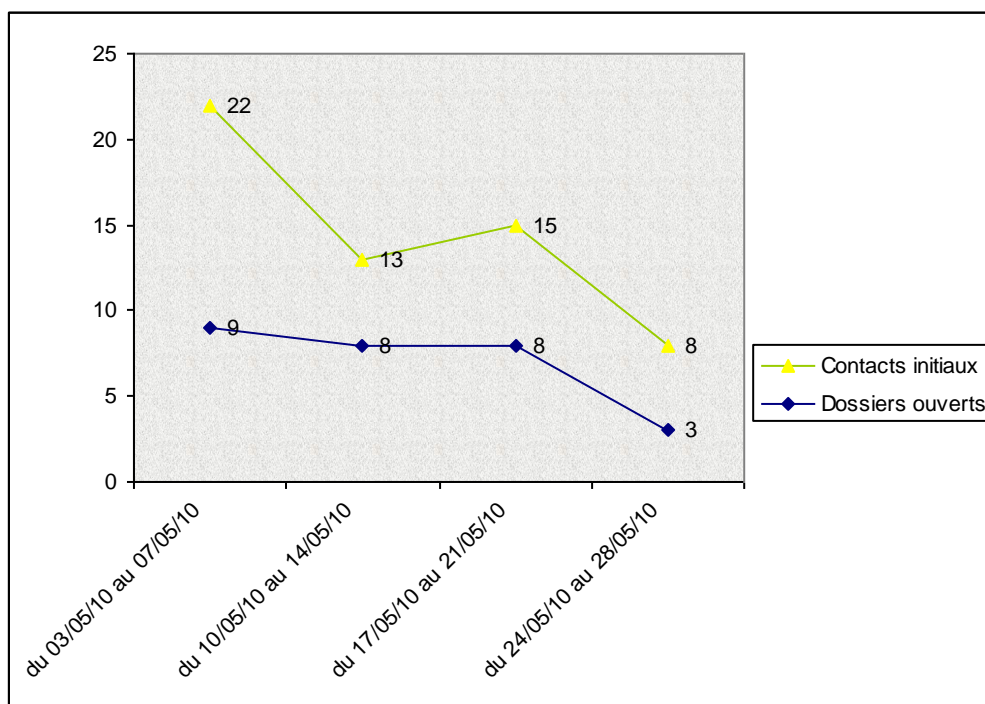
**Troisième campagne radio : du 12 au 26 avril 2010 sur la SNRT, Médi1 et MFM Radio :**

Période	Contacts initiaux	Evolution	Dossiers ouverts	Evolution
du 15/03/10 au 19/03/10	9		4	
du 22/03/10 au 26/03/10	0		0	
du 29/03/10 au 02/04/10	6	100%	5	100%
du 05/04/10 au 09/04/10	11	45%	7	29%
du 12/04/10 au 16/04/10	3	-267%	3	-133%
du 19/04/10 au 23/04/10	27	89%	17	82%
du 26/04/10 au 30/04/10	21	-29%	12	-42%



## Quatrième campagne radio : du 11 mai au 18 juin 2010 sur la SNRT :

Période	Contacts initiaux	Evolution	Dossiers ouverts	Evolution
du 03/05/10 au 07/05/10	22		9	
du 10/05/10 au 14/05/10	13	-69%	8	-13%
du 17/05/10 au 21/05/10	15	13%	8	0%
du 24/05/10 au 28/05/10	8	-88%	3	-167%



## II-2- Développement des relations publiques :

### **a- Administrations et institutions publiques :**

Transparency Maroc considère les administrations et les institutions publiques comme des partenaires essentiels dans la promotion de la transparence et la lutte contre la corruption. C'est pourquoi le CAJAC a échangé des correspondances avec différentes institutions publiques pour que celles-ci désignent en leur sein des interlocuteurs permanents de manière à construire des partenariats fructueux. Ceci participe à l'approfondissement de la relation entre le centre et l'administration et améliore l'efficacité de sa mission, notamment au sujet du traitement des plaintes portant sur la corruption dans les services publics.

Ces partenariats visent aussi l'actualisation du « guide du citoyen » publié par l'association qui fournit des renseignements pratiques sur les procédures administratives les plus courantes, des adresses utiles, le rappel de procédures administratives que les citoyens sont censés connaître, des conseils aux victimes de la corruption pour effectuer leurs réclamations et des adresses utiles pour les acheminer.

➤ **Liste des correspondances :**

- Primature
- Ministère de l'intérieur
- Ministère de l'équipement et du transport
- Ministère de l'habitat, de l'urbanisme et de l'aménagement de l'espace
- Secrétariat d'Etat auprès du ministre de l'habitat, de l'urbanisme et de l'aménagement de l'espace, chargé du développement territorial
- Ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur, de la formation des cadres et de la recherche scientifique.
- Ministère de l'énergie, des mines, de l'eau et de l'environnement
- Ministère de la santé
- Ministère du développement social, de la famille et de la solidarité
- Ministère de la justice
- Ministère de l'agriculture et de la pêche maritime
- Ministère du commerce de l'industrie et des nouvelles technologies
- Ministère de l'emploi et de la formation professionnelle
- Ministère des affaires étrangères et de la coopération
- Ministère des Habous et des affaires islamiques
- Ministère chargé de la modernisation des secteurs publics
- Ministère chargé de la communauté marocaine résidant à l'Etranger
- Ministère du tourisme et de l'artisanat
- Ministère chargé des affaires économiques et générales
- Ministère de l'économie et des finances
- Direction des assurances et de la prévoyance sociale (ministère de l'économie et des finances)
- Direction des domaines (ministère de l'économie et des finances)
- Inspection générale du ministère de l'économie et des finances
- Direction des entreprises publiques et de la privatisation
- Administration des douanes et impôts indirects
- Direction générale des impôts
- Gendarmerie royale
- Direction générale de la sûreté nationale
- Agence nationale de la conservation foncière, du cadastre et de la cartographie
- Caisse nationale de sécurité sociale
- Office national de l'électricité
- Délégation générale de l'administration pénitentiaire et de la réinsertion
- Direction de la formation professionnelle et de la promotion de l'emploi
- Inspection des forces auxiliaires – région Sud
- Inspection des forces auxiliaires – région Nord

Jusqu'au 31 mai 2010, le CAJAC a reçu quatorze réponses provenant des différentes administrations :

<b>Institution</b>	<b>Date de réponse</b>	<b>Moyen de contact</b>	<b>Contenu</b>
Ministère de l'emploi	21 avril 2010	Courrier	Les plaintes peuvent être acheminées à l'inspection générale du ministère
Ministère de la santé*	31 mars 2010	Courrier	Les plaintes peuvent être adressées à la Ministre de la santé et à l'inspecteur général du ministère. Sur le plan local, les plaintes peuvent être adressées aux délégués régionaux et aux directeurs des hôpitaux
Forces auxiliaires – région du nord	21 avril 2010	Courrier	Les plaintes relèvent du ministère de l'intérieur qui est le ministère de tutelle
Forces auxiliaires – région du sud	22 avril 2010	Courrier	Les plaintes relèvent du ministère de l'intérieur qui est le ministère de tutelle
Ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur, de la formation des cadres et de la recherche scientifique.	26 avril 2010 et 26 mai 2010	Téléphone et Courrier	- Prise de rendez-vous - La direction des affaires juridiques a été désignée comme « interlocuteur » de l'association.
Délégation générale de l'administration pénitentiaire et de la réinsertion	27 avril 2010	Téléphone	Prise de rendez-vous
Ministère des affaires islamiques	28 avril 2010	Téléphone	Les plaintes peuvent être adressées au service de la coopération avec les départements et organismes nationaux
Ministère de la modernisation des secteurs publics	11 mai 2010 et 31 mai 2010	Téléphone et courrier	- Envoi prochain de procédures actualisées - Activation du rôle des inspections générales des ministères pour suivre les plaintes qui concernant l'administration notamment celles portant sur la corruption - Disposition du ministre à rencontrer des membres de l'association pour discuter des pistes de collaboration puis à organiser une réunion prochaine pour mieux présenter les missions du centre
Administration de la	13 mai 2010	Courrier	- Désignation la coordinatrice de

douane et des impôts indirects			l'administration de la Douane au sein de l'Observatoire de l'éthique douane-secteur privé comme interlocutrice du CAJAC - Envoi prochain de procédures actualisées - Disposition à tenir une réunion avec les responsables pour mieux présenter les missions du centre et discuter des pistes de collaboration
Ministère de l'économie et des finances	13 mai 2010	Courrier	Le CAJAC peut contacter l'inspecteur général des finances pour définir les pistes de collaboration avec le ministère
Ministère du tourisme	13 mai 2010	Courrier	- Le ministère a mis en place plusieurs mesures visant à renforcer et à améliorer la transparence notamment le centre d'appel pour la réception de plaintes et des demandes d'éclaircissement en relation avec le secteur : numéro vert 0822000004 et adresse électronique call-center@tourisme.gov.ma - Les plaintes reçues par le CAJAC peuvent être adressées à l'inspection générale du ministère.
Ministère de l'intérieur	24 mai 2010	Courrier	Les plaintes concernant ce ministère peuvent être envoyées à l'inspection générale de l'administration territoriale (IGAT)
Ministère de l'habitat, De l'urbanisme et de l'aménagement de l'espace	25 mai 2010	Courrier	L'inspection générale du ministère est l'interlocutrice de TM du fait qu'elle participe dans les différentes sous-commissions relevant de la commission ministérielle chargée du suivi et de l'exécution du programme du gouvernement en matière de lutte contre la corruption.
Direction des assurances et de la prévoyance sociale (Ministère de l'économie et des finances)	31 mai 2010	Téléphone	Disposition à collaborer avec l'association et à organiser une réunion pour prendre connaissance des missions du CAJAC et discuter des pistes de collaboration

\* Cette réponse a été reçue à la suite d'une plainte adressée par le CAJAC au Ministère

## ➤ **Rencontres :**

- ✓ Une réunion a eu lieu, le 29 avril 2010, au sein de l'administration pénitentiaire, entre le secrétaire général de Transparency Maroc, le directeur du CAJAC et le délégué général de l'administration pénitentiaire et de la réinsertion et d'autres responsables de cette administration, en vue de discuter des pistes de collaboration avec le CAJAC et des moyens susceptibles de donner à cette collaboration l'efficacité escomptée. L'administration s'est dite disposée à traiter et à donner une suite à toutes les plaintes la concernant et qui proviennent du CAJAC.
- ✓ Le même jour, le directeur du CAJAC a tenu une réunion au ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur, de la formation des cadres et de la recherche scientifique avec un responsable au cabinet du ministre pour lui remettre un dossier contenant les documents du CAJAC et discuter des pistes de collaboration avec le centre. Le responsable a fait savoir au directeur que le ministre a donné ses instructions à tous les services du Ministère qui prendront contact avec le CAJAC dans les plus brefs délais.
- ✓ Le 17 mai 2010, la coordinatrice de l'administration des douanes au sein de l'Observatoire de l'éthique douane-secteur privé a rendu visite au CAJAC pour s'enquérir de son expérience et de sa méthodologie de travail. La coordinatrice a réitéré la volonté de l'administration des douanes, de collaborer avec le CAJAC et a confirmé que l'Observatoire de l'éthique, qui a mis en place des mécanismes de réception des plaintes concernant le secteur de la Douane, est prêt à traiter et à donner suite à toutes les plaintes concernant ce secteur qui parviennent au CAJAC.

## **b- La société civile :**

L'association a tenu plusieurs réunions avec des représentants de la société civile afin de discuter des pistes de collaboration susceptibles d'améliorer le travail du centre et sa communication sur ses missions et ses activités à l'échelle nationale. Il s'agit plus particulièrement de l'Association marocaine des droits de l'Homme (AMDH), de la section de Beni Mellal du Centre marocain des droits de l'Homme (CMDH), du Syndicat de la pêche maritime à Laayoune et de l'association Biladi à Fès.

Le travail de communication mené par Transparency Maroc autour du CAJAC, projet pilote au Maroc, se poursuit à travers tous les moyens audiovisuels et écrits ainsi que par des échanges directs avec l'opinion publique lors de rencontres et de conférences de presse.

Dans ce contexte, il est prévu d'organiser périodiquement des conférences de presse pour présenter au public le bilan des activités du centre. Ces rencontres constituent l'occasion de présenter aux médias les éléments d'actualité relatifs aux activités du CAJAC et de leur permettre de relayer l'information auprès des citoyens qui désirent dénoncer les actes de corruption.

### **III. BILAN DU CENTRE : INDICATEURS STATISTIQUES ET QUELQUES MODELES DE PLAINTES**

#### **III-1- Nature des plaintes :**

Depuis sa mise en place effective au mois de janvier 2009, le CAJAC a reçu des plaintes qui diffèrent par leur nature ; il n'a traité que celles liées à la corruption au sens large (corruption, concussion, détournements, trafic d'influence, blanchiment...).

L'expérience du centre, qui porte sur plus de seize mois, montre que la plupart des plaintes concernent les services publics courants, notamment ceux qui mettent au quotidien le citoyen en contact avec les pouvoirs publics, qu'il s'agisse des services publics relevant du ministère de l'intérieur, telles les communes, les caïdats et les préfectures ou de ceux qui touchent des droits fondamentaux des individus tels la santé où l'on constate une augmentation de la corruption dans les hôpitaux publics.

La corruption connaît aussi une propagation alarmante dans un secteur qui touche de près les droits du citoyen. Il s'agit de la justice ainsi que des secteurs qui s'y rapportent comme la gendarmerie et la police.

La corruption ne concerne pas uniquement les plus hauts niveaux de décision (détournement, clientélisme...) mais constitue un phénomène enraciné dans les services publics avec lesquels le citoyen est en contact permanent, l'obligeant ainsi à accepter implicitement cette situation, et à finir par la considérer comme normale. Les plaintes adressées au CAJAC concernent des problèmes de cette nature contrairement aux pays développés où la corruption concerne plus les hautes sphères politiques et les marchés publics.

Enfin, le CAJAC reçoit des plaintes portant sur des détournements de deniers publics, dénoncés souvent par des fonctionnaires qui ont pu constater ces dysfonctionnements. Ces infractions sont généralement le fait de personnes de niveau culturel et intellectuel élevé et ayant une expérience confirmée dans leur travail, leur facilitant la dissimulation des faits. Ces détournements ont un impact négatif sur l'économie nationale et des efforts considérables pour les contrecarrer doivent être déployés.

#### **III-2- Méthodologie de traitement des plaintes :**

Le CAJAC s'efforce de classer correctement les plaintes pour ne traiter que celles relatives à ses prérogatives. Son intervention consiste soit à donner un avis juridique au plaignant, soit à transmettre la plainte aux instances concernées pour demander des éclaircissements quant aux abus constatés.

##### **a- Avis juridique :**

Depuis son démarrage en janvier 2009 jusqu'au 31 mai 2010, le centre a formulé un avis juridique dans 289 cas (sur les 536 reçus), consistant en une détermination des forces et faiblesses de la plainte et une aide apportée au plaignant pour rédiger la lettre de plainte qu'il transmettra aux services concernés.

### b- Correspondance et demande d'interpellation des parties concernées :

Pendant la même période, dès lors qu'il disposait d'arguments accréditant l'existence de corruption, le CAJAC a envoyé dix correspondances aux autorités concernées par les plaintes pour demander des éclaircissements et les interpellier sur les cas dénoncés par les plaignants, ou encore pour demander l'ouverture d'enquêtes sur les abus ou les dysfonctionnements constatés. Il a aussi adressé six lettres de relances à ces mêmes instances.

### c- Détails des correspondances :

Nature de la correspondance	Date	Destinataire	Réponse et traitement
<b>Réclamation et relance</b>	- 07/09/2009 - 04/11/2009 - 12/11/2009	Directeur des affaires criminelles et des grâces- ministère de la justice	Action en faveur du plaignant : transmission du dossier au procureur du roi
	25/09/2009	Directeur des affaires publiques - ministère de l'intérieur	Néant
	- 29/09/2009 - 18/02/2010	Wali inspecteur général de l'administration territoriale	Néant
	- 04/11/2009 - 19/01/2010	Doyen de la faculté des sciences et techniques de Settat	Néant
	04/09/2009	Directeur des affaires criminelles et des grâces - ministère de la justice	Néant
	- 25/01/2010	Wali de la région Sous-Massa-Drâa	Néant
	18/02/2010	Directeur des affaires juridiques et du contentieux au ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur, de la formation des cadres et de la recherche scientifique	Néant

	18/02/2010	Wali de la région Gharb-Chrarda-Beni Hssen et Gouverneur de Kenitra	Néant
<b>Réclamation et demande d'information</b>	18/02/2010	Ministre de la santé	Réponse par rapport au cas et attribution d'informations utiles
<b>Demande d'information</b>	- 04/09/2009 - 18/02/2010	Général de corps d'armée marocain commandant de la Gendarmerie royale marocaine	Néant

### III-3- Indicateurs statistiques (du 1er janvier 2009 au 31 mai 2010) :

Le CAJAC reçoit des plaintes de différents types. Ces plaintes sont classées d'abord dans la catégorie des contacts initiaux. Les dossiers ne sont ouverts que pour celles qui relèvent de la corruption ou des questions connexes.

Ci-après, des données statistiques relatives aux plaintes, depuis le démarrage du centre au mois de janvier 2009 jusqu'au 31 mai 2010.

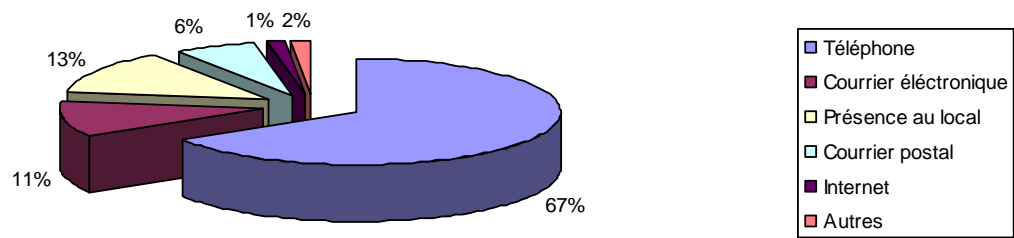
#### **a- Nombre de plaintes**

<b>Contacts initiaux</b>	<b>Dossiers ouverts</b>
<b>536</b>	<b>299</b>

Les dossiers ouverts représentent 56% de l'ensemble des plaintes reçues.

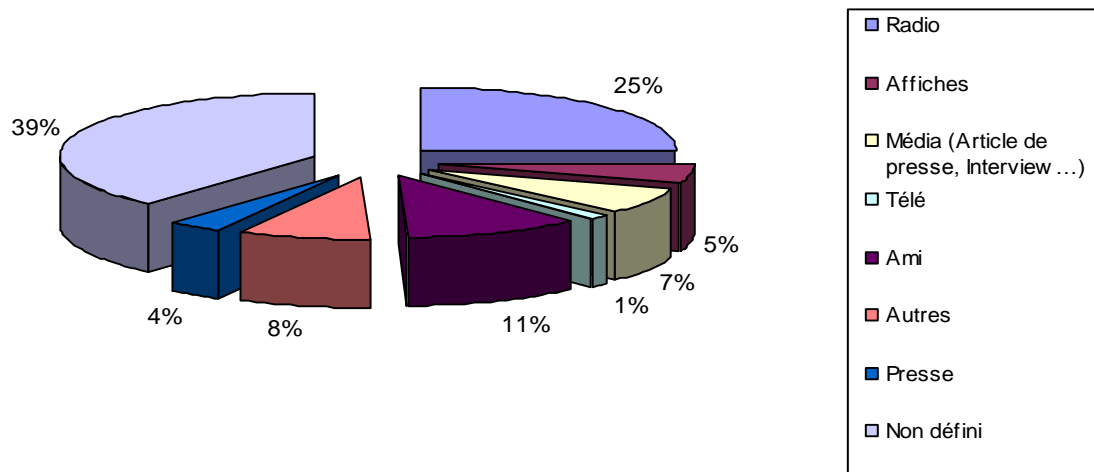
#### **b- Moyens de contact du CAJAC (contacts initiaux)**

<b>Moyen de contact</b>	<b>Nombre</b>	<b>Pourcentage</b>
<b>Téléphone</b>	<b>356</b>	<b>67%</b>
<b>Courrier électronique</b>	<b>58</b>	<b>11%</b>
<b>Présence au local</b>	<b>71</b>	<b>13%</b>
<b>Courrier postal</b>	<b>34</b>	<b>6.3%</b>
<b>Internet</b>	<b>8</b>	<b>1.5%</b>
<b>Autres</b>	<b>9</b>	<b>1.2%</b>
<b>Total</b>	<b>536</b>	



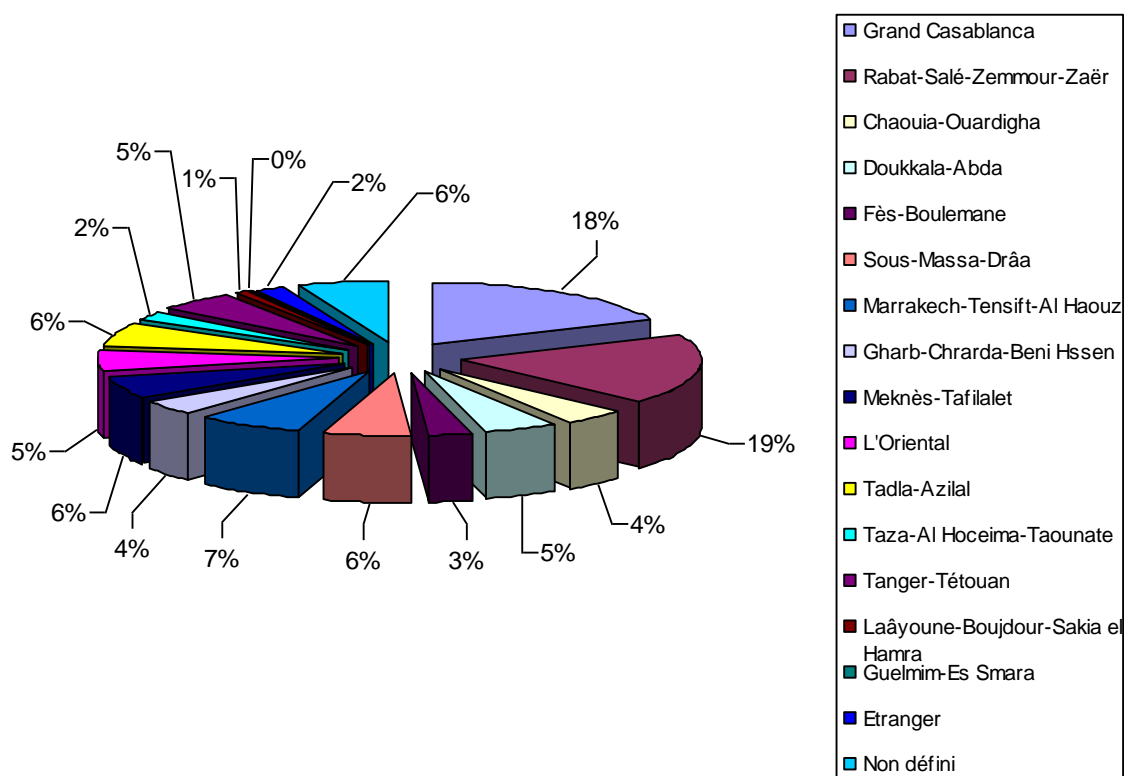
**c- Moyens de connaissance du CAJAC (contacts initiaux)**

Moyen	Nombre	Pourcentage
Radio	134	25.1 %
Affiches	28	4.8%
Média (Article de presse, Interview...)	36	6.8%
Télévision	7	1.3%
Ami	60	10.5%
Autres	45	9%
Presse	19	3.5 %
défini Non	207	39%
Total	536	



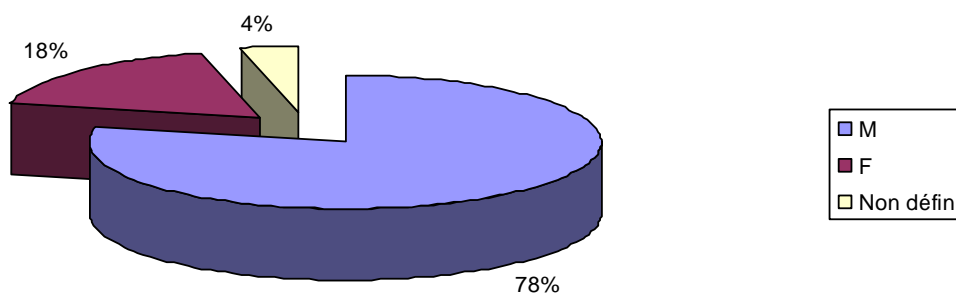
#### d- Répartition des plaintes selon les régions (Dossiers ouverts)

Régions	plaintes Nombre de	Pourcentage
Grand Casablanca	54	18%
Rabat-Salé-Zemmour-Zaër	56	19%
Chaouia-Ouardigha	12	4%
Doukkala-Abda	15	5%
Fès-Boulemane	9	3%
Sous-Massa-Drâa	18	6%
Marrakech-Tensift-Al Haouz	21	7%
Gharb-Chrarda-Beni Hssen	12	4%
Meknès-Tafilalet	17	6%
L'Oriental	16	5%
Tadla-Azilal	19	6%
Taza-Al Hoceima-Taounate	7	2%
Tanger-Tétouan	16	5%
Laâyoune-Boujdour-Sakia el Hamra	2	1%
Guelmim-Es Smara	1	0%
Etranger	6	2%
Non défini	18	6%
<b>Total</b>	<b>299</b>	



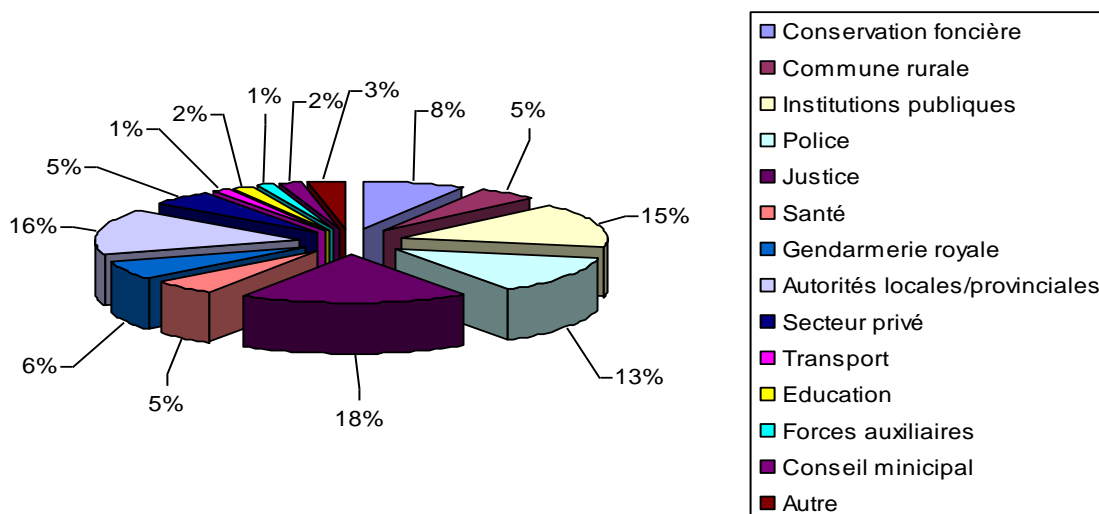
**e- Répartition des plaintes selon le sexe (contacts initiaux)**

Sexe	Nombre	Pourcentage
<b>M</b>	<b>421</b>	<b>79%</b>
<b>F</b>	<b>96</b>	<b>18%</b>
<b>Non défini</b>	<b>19</b>	<b>4%</b>
<b>Total</b>	<b>536</b>	



**f- Répartition des plaintes selon les secteurs (dossiers ouverts)**

Secteur	Nombre	Pourcentage
<b>Conservation foncière</b>	<b>24</b>	<b>8%</b>
<b>Commune rurale</b>	<b>14</b>	<b>5%</b>
<b>Institutions publiques</b>	<b>45</b>	<b>15%</b>
<b>Police</b>	<b>39</b>	<b>13%</b>
<b>Justice</b>	<b>54</b>	<b>18%</b>
<b>Santé</b>	<b>15</b>	<b>5%</b>
<b>Gendarmerie royale</b>	<b>18</b>	<b>6%</b>
<b>Autorités locales/provinciales</b>	<b>48</b>	<b>16%</b>
<b>Secteur privé</b>	<b>15</b>	<b>5%</b>
<b>Transport</b>	<b>4</b>	<b>1%</b>
<b>Education</b>	<b>5</b>	<b>2%</b>
<b>Forces auxiliaires</b>	<b>4</b>	<b>1%</b>
<b>Conseil municipal</b>	<b>5</b>	<b>2%</b>
<b>Autre</b>	<b>9</b>	<b>3%</b>
<b>Total</b>	<b>299</b>	



### III-4- Modèles de plaintes :

Le CAJAC reçoit des plaintes diverses dont le point commun est la dénonciation de la corruption sous toutes ses formes.

Le travail de plaidoyer du CAJAC ne peut aboutir sans une implication de toutes les parties prenantes notamment l'administration et les services publics. Mais il faut noter que la pratique montre que le centre est confronté à une absence presque totale de réactivité de la part des autorités avec lesquelles il a tenté de nouer des contacts pour assurer un meilleur service au citoyen.

Cependant, le CAJAC a été en mesure d'assurer un traitement et un suivi réussis de certaines plaintes. Certains cas réussis, d'autres qui n'ont pu aboutir, sont présentés ci-dessous :

#### **a- Récits succincts d'expériences intéressantes :**

- Un résident marocain à l'étranger s'est vu refuser la délivrance d'une autorisation d'exploitation d'un local destiné au nettoyage de voitures, bien qu'il remplisse toutes les conditions requises. Le CAJAC lui a recommandé d'engager une action devant le tribunal administratif contre le président du conseil municipal. Le plaignant a saisi le tribunal administratif qui a annulé la décision du président du conseil municipal et a accordé au plaignant le droit de bénéficier de l'autorisation.
- Un plaignant victime d'une agression, déplore le fait que son agresseur n'a pas été présenté au parquet mais seulement certains de ses employés car les officiers de police judiciaire ont établi des PV mensongers. Ce citoyen s'est adressé aux autorités concernées qui n'ont pas donné suite à ses réclamations, bien qu'il dispose d'arguments étayant sa plainte. Le CAJAC, saisi de cette affaire, a adressé une réclamation à la direction des affaires criminelles et des grâces au ministère de la justice ; faute de réponse il a envoyé une deuxième correspondance, à la suite de laquelle il a été informé par cette direction que le dossier a été déféré au procureur du roi pour réexamen et traitement.

- Une cadre médecin dans un hôpital public s'est adressée au CAJAC pour l'informer que le directeur de l'hôpital a procédé à des remaniements au sein de l'hôpital pour remédier aux abus commis par le staff de cet hôpital où la corruption est répandue. Le directeur a alors été confronté à une série de manifestations et de sit-in organisés par certains cadres et employés de l'hôpital qui refusent tout changement de ces pratiques malsaines. La plaignante a demandé au CAJAC de s'adresser au ministère de tutelle pour lui faire part de cette situation. Le CAJAC a adressé une demande d'éclaircissement au ministère de la santé. Ce dernier a répondu par un courrier expliquant que les mesures prises par le directeur de l'hôpital sont appuyées par le ministère qui soutient ses actions mais que les réactions des fonctionnaires accusés de corruption sont considérées comme normales.
- Un jeune créateur d'entreprise s'est vu accorder un prêt de 120.000,00 dirhams par la banque, dont il a reçu 10.000,00 dirhams à titre d'avance. Il estime que le responsable crédit de l'agence bancaire, voulant bénéficier d'une partie de la somme empruntée, refuse d'activer son dossier pour débloquer la totalité du crédit, et ce malgré les différentes relances et plaintes adressées au directeur de l'agence. Le CAJAC lui a conseillé d'adresser la plainte au siège central de la banque en indiquant le numéro du dossier et le nom de l'employé en question. Le plaignant a saisi le siège central de la banque qui a procédé au changement de la personne en charge de son dossier et a informé le centre que son dossier est en cours de traitement.
- Un commerçant installé dans un marché de gros a dénoncé, preuves à l'appui, tous les faits de corruption qui se déroulent dans ce marché. La justice est saisie de l'affaire, mais le plaignant demeure sceptique quant à son issue finale. Compte tenu de son importance, le CAJAC s'est engagé à en assurer le suivi et à proposer des actions en cas de besoin.

#### **b- Récits succincts d'expériences n'ayant pas abouti**

- Plusieurs citoyens dénoncent le comportement de certains agents de la gendarmerie royale qui usent de leur pouvoir et exercent un chantage sur les usagers de l'autoroute ou lors de la rédaction de PV. Le CAJAC leur a recommandés d'adresser une plainte au Général de corps d'armée marocain commandant de la gendarmerie royale marocaine. Il a aussi envoyé une réclamation au commandant de la gendarmerie mais n'a reçu aucune réponse.
- Des professeurs d'une école publique se plaignent de leur directeur qui monnaye la notation dont dépend leur avancement ; ils ont informé le CAJAC qu'ils ont adressé une plainte au ministère de tutelle sans recevoir de réponse. Le CAJAC a pour sa part envoyé une correspondance au directeur des affaires juridiques et du contentieux au ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur, de la formation des cadres et de la recherche scientifique mais n'a reçu aucune réponse.
- Des étudiants titulaires de licence professionnelle ont déposé à la faculté des sciences et techniques des demandes d'inscription en « Master », au titre de l'année universitaire 2009 - 2010. Leurs noms ont figuré sur la liste des candidats autorisés à passer un examen oral. Après la publication des résultats, et à l'instar de leurs collègues, ils ont été surpris de constater que la liste finale des admis comprenait trois noms ne figurant pas sur la liste initiale des candidats. Ceci prouve que le clientélisme et les relations personnelles ont joué dans le déroulement du concours et que les conditions d'impartialité et de transparence qui devraient présider à la sélection des postulants à un concours ne sont pas remplies, ajoutent-ils, en joignant des pièces justificatives à leurs plaintes. Le CAJAC a pris

l'initiative d'adresser au doyen de la Faculté concernée une lettre d'appui aux deux étudiants, dans laquelle il explique l'affaire. Le Centre a également demandé au doyen de donner les éclaircissements nécessaires aux étudiants et de lui communiquer les renseignements permettant de les orienter. Il n'a reçu aucune réponse.

- Un plaignant, conseiller communal s'est adressé au CAJAC pour l'informer des abus constatés dans la commune, qui sont le fait de responsables locaux en complicité avec des investisseurs. Il s'agit plus précisément de mauvaise gestion, de destruction abusive des forêts, d'avantages accordés à certaines associations au détriment d'autres... Le plaignant a adressé une plainte au Wali de la région qui a dépêché une commission d'enquête laquelle, selon lui, a été corrompue pour dissimuler les faits. Le CAJAC a adressé une plainte au Wali pour demander des éclaircissements sur la situation mais n'a reçu aucune réponse.

## CONCLUSION

Le CAJAC a pour mission de prodiguer un conseil juridique aux plaignants, en procédant à une analyse détaillée des plaintes afin de leur assurer le meilleur traitement juridique possible. Son objectif est aussi d'instaurer une culture de citoyenneté dans la société et de participer activement à la lutte contre la corruption et le manque de transparence.

Par ailleurs, le CAJAC organise une série de rencontres et d'ateliers thématiques afin d'une part, éclairer l'opinion publique et de l'informer de ses missions et activités, et d'autre part, de permettre aux participants de débattre de sujets divers ayant trait à la corruption en partant des expériences vécues par les citoyens. Ceci permet au centre de jouer pleinement son rôle de plaidoyer, en impliquant les différentes composantes de la société (acteurs de la société civile, administrations publiques...).

Dans le cadre de ses activités de plaidoyer, le CAJAC établit des rapports périodiques et organise d'une manière régulière des points de presse pour présenter le bilan de ses activités. Dans ce cadre, il dresse l'état des plaintes reçues sur une période donnée et identifie leur nature ainsi que les secteurs les plus affectés par la corruption. Ces activités bénéficient d'une couverture de la presse et des médias qui jouent un rôle important dans la dénonciation des cas de corruption et de révélation publique des dossiers de délinquance économique ; cela constitue un trait d'union entre le centre et les citoyens soucieux de défendre leurs droits et de s'impliquer activement dans la lutte contre la corruption.

Les contraintes majeures auxquelles est confronté le CAJAC aujourd'hui sont liées quasi-essentiellement au manque de réaction de la part des autorités quant aux plaintes qui leur sont adressées. Il y a, en conséquence, un risque que le centre perde de sa crédibilité s'il n'arrive pas à accompagner les plaignants dans leurs actions, d'autant plus que ces derniers éprouvent de grandes difficultés à faire appliquer la loi et craignent souvent des mesures de rétorsion des autorités contre lesquelles ils déposent des plaintes à la suite de l'avis juridique du CAJAC.

C'est à ce niveau même, que se pose avec acuité le problème de la protection des témoins et des dénonciateurs d'actes de la corruption ; sur ce point une intervention législative est indispensable.

L'efficacité du CAJAC demeure suspendue à la fois à sa capacité de promouvoir une culture de dénonciation chez les citoyens en les incitant davantage à adhérer à la lutte contre la corruption, et à la volonté des différentes administrations et institutions publiques d'accompagner son travail en donnant suite aux requêtes qu'il leur transmet.

En effet, tant que les administrations n'accordent pas aux requêtes l'intérêt qu'elles méritent, le sentiment d'impuissance des plaignants se révèle démobilisateur. Le CAJAC peut d'autant moins constituer un allié pour eux que ses actions risquent de rencontrer les mêmes limites que celles des particuliers, du fait du défaut de procédures claires de traitement des plaintes, et du mutisme fréquent des autorités saisies.

## ANNEXES

### 1. COMMUNIQUE DE PRESSE

#### **Ouverture du Centre d'Assistance Juridique Anti-Corruption par Transparency Maroc**

L'association marocaine de lutte contre la corruption, Transparency Maroc, a mis en place un Centre d'Assistance Juridique Anti-Corruption dans le but d'assister et d'orienter les personnes témoins ou victimes de la corruption.

L'objectif du premier Centre d'Assistance Juridique Anti-Corruption est d'engager les citoyens dans la lutte contre la corruption en leur assurant l'appui d'une équipe de professionnels qui leur procurera une aide et une assistance juridiques gratuitement et en toute confidentialité.

Transparency Maroc vise ainsi à élargir la participation de tous à la lutte contre la corruption afin de forger une nouvelle culture de citoyenneté, de générer des changements structurels dans la société et de contribuer à l'instauration d'un Etat de droit.

Cependant, le Centre ne pourra à aucun moment se substituer aux victimes dans leur quête de justice ou devant les tribunaux.

Dans les cas de corruption, tous, témoins ou victimes, sont vivement encouragés à s'adresser au centre :

- En appelant le numéro de téléphone économique : **080 100 76 76** (appel à tarif réduit)
- En adressant une lettre par fax au : **05 37 68 36 82**
- En adressant un courrier électronique à : [cajac@transparencymaroc.ma](mailto:cajac@transparencymaroc.ma)
- En envoyant une correspondance ou en se présentant à l'adresse suivante : **Résidence**

**Kays, Rue Oum Errabia, Immeuble D, 1<sup>er</sup> étage, Appt 10, Agdal, Rabat-Maroc**

**Accueil du Lundi au Vendredi de 10h à 16h**

## **2. ACCORD DE CONFIDENTIALITE**

L'objet du présent accord concerne l'information sur un cas de corruption présenté par le plaignant au Centre et enregistré au Centre sous le code .....

Le Centre s'engage à ne pas divulguer sans l'accord écrit du plaignant, l'information présentée par le plaignant ou toute autre information permettant son identification.

Si le Centre estime qu'il est nécessaire de soumettre le cas à l'autorité nationale compétente, ou à la presse, il doit d'abord demander l'accord du plaignant avant de procéder. Si le plaignant souhaite conserver l'anonymat, le centre pourra, s'il le juge approprié, transmettre le dossier en omettant toute référence qui permettrait d'identifier le plaignant.

Le plaignant s'engage à ne pas utiliser le nom du Centre pour valider la véracité de sa plainte.

Le plaignant s'engage à ne pas utiliser le nom du Centre pour justifier ses propres actions.

Le présent Accord de confidentialité couvre uniquement les informations relatives au dossier d'assistance soumis au CAJAC par le plaignant.

CAJAC

Plaignant

Date et Signature :

Date et Signature :

### 3. FORMULAIRE DU PLAIGNANT

N° d'enregistrement	_____	رقم تسجيل الشكاية
Date d'enregistrement	_____	تاريخ تسجيل الشكاية
Personne Recevante le Contact	_____	الشخص الذي تلقى الاتصال
Moyen de Contact	_____	وسيلة الاتصال
Visite		الحضور شخصيا
Téléphone		الهاتف
Courrier		البريد
Fax		الفاكس
Courriel		البريد الإلكتروني
Nom du plaignant	_____	الإسم العائلي للمشتكي
Prénom du plaignant	_____	الإسم الشخصي للمشتكي
Sexe	_____	الجنس
Age	_____	السن
Nationalité	_____	الجنسية
Profession	_____	المهنة
Adresse	_____	العنوان
Téléphone/Fax	_____	الهاتف/الفاكس
Email	_____	البريد الإلكتروني
Lien avec le cas		صفة المشتكي
Victime		ضحية
Témoign		شاهد
Dénonciateur		مبلغ
Plainte contre qui		شكاية ضد
Individus		شخص
Administration		الإدارة
Entreprise privée		مؤسسات خاصة
Autre à préciser		جهة أخرى
Comment le plaignant a entendu parler du CAJAC	_____	طريقة التعرف علي المركز

Qualification de la plainte

طبيعة الشكاية

انعدام الشفافية

شطط في استعمال السلطة

استغلال نفوذ

رشوة

اختلاس

Sujet de la plainte

موضوع الشكاية:

مدنية

أسرية

إدارية

جنائية

عقارية

اجتماعية

تجارية

Attentes des plaignants

انتظارات المشتكي

Y a-t-il implication d'autres institutions ?

اللجوء إلى جهات أخرى مختصة

Note

ملاحظة

Résultat	النتائج	Date التاريخ	Nombre de fois عدد المرات	Institution المؤسسة

Y-a-t-il eu recours à la justice ?

هل تم اللجوء إلى القضاء؟

Résultat	النتائج	Date	التاريخ	Institution	درجة التقاضي

Récit de la plainte telle que décrite par le plaignant

تفاصيل الشكاية كما قدمها المشتكي