



Manuel de procédures du CAJAC

Objectif de la procédure :

La procédure vise à uniformiser le traitement des demandes des plaignants et de rendre les nouvelles recrues du CAJAC opérationnelles le plus rapidement possible. Ce document détaille des différentes étapes de la procédure de la réception du contact du plaignant à la clôture du dossier.

Introduction à la procédure :

La procédure contient principalement 6 étapes :

- Accueil et Entretien
- Constitution du dossier
- Etude du dossier
- Décision
- Informer le plaignant
- Suivi
- Clôture

Les différentes parties prenantes au niveau de la procédure sont :

- **Le plaignant** qui à la fois le client du CAJAC et le catalyseur de la procédure.
- **Le Comité Juridique** qui intervient essentiellement au niveau des cas délicats pour formuler un avis sur leur contenu et prodiguer à leurs auteurs les conseils sur les conduites à tenir.
- **L'équipe Juridique**, pilote de cette procédure, est impliqué tout au long de cette dernière et assure la création, l'étude, la décision (sur les dossiers simples) et le suivi des différents dossiers des plaignants du CAJAC en collaboration avec le comité juridique.

Le descriptif de chaque étape contient les éléments suivants :

- **Objectif :**

Décrivant l'objectif à atteindre en accomplissant cette étape

Exemple : pour l'étape Accueil et Entretien, l'objectif est : d'identifier les cas en relation avec la corruption et décider de la suite à donner à la requête.

- **Description :**

Décrivant les différentes activités nécessaires à l'accomplissement de l'étape

Exemple : toujours pour l'étape Accueil et Entretien, la description contient:

- La Réception des communications téléphoniques des plaignants,
 - Accueil sur site des plaignants
 - Remplir la fiche du plaignant
 - Décider de la suite à donner à la requête (pertinence du jugement)
 - Promettre un délai de réponse
- **Déroulement :**

C'est un mode opératoire qui décrit dans le détail pas à pas l'ensemble des activités nécessaire à l'accomplissement de l'étape.

Exemple : toujours pour l'étape Accueil et Entretien, le déroulement contient:

Commencer par des amabilités qui mettent en confiance le plaignant. Exemples : lui serrer la main, le/la regarder droit dans les yeux, prendre des nouvelles de sa famille, de sa région...

- Remettre au plaignant la fiche des services du CAJAC; puis la présenter en expliquant les services offerts et en insistant sur les limites.
- Compléter l'accord de confidentialité tout en expliquant son contenu.
- Procéder à sa propre présentation.
- Inviter le plaignant à présenter sa doléance. Si le plaignant ne s'est pas présenté spontanément, le juriste l'invite à le faire. En cas de gêne ou de refus de se présenter, le juriste peut suggérer d'identifier le dossier par un code seulement. - Toutes les doléances seront identifiées par un code.

• Entrées / Sorties :

Décrivant l'ensemble des données, des documents, des décisions etc. qui rentrent ou qui sont nécessaire à l'accomplissement des différentes étapes de la procédure (entrées) ou qui doivent émaner suite à l'accomplissement de cette étape (sorties).

Exemple : toujours pour l'étape Accueil et Entretien, les entrées et sorties sont :

- Formulaire «A» vierge
- Formulaire A p: 1 & 2
- Accord de confidentialité
- Présentation des attributions du CAJAC
- Retranscription du récit du plaignant
- Documents accompagnant la plainte
- Décision sur l'habilité du CAJAC à traiter la plainte.

• La criticité de l'étape:

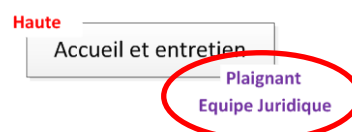
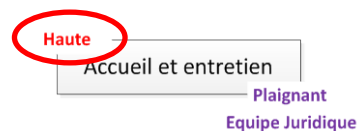
La criticité de l'étape permet de définir l'importance de l'étape dans l'ensemble de la procédure et la difficulté de sa mise en place vue qu'elle nécessite des connaissances explicites (savoirs, savoir-faire) et de connaissances tacites (savoir être et expérience...).

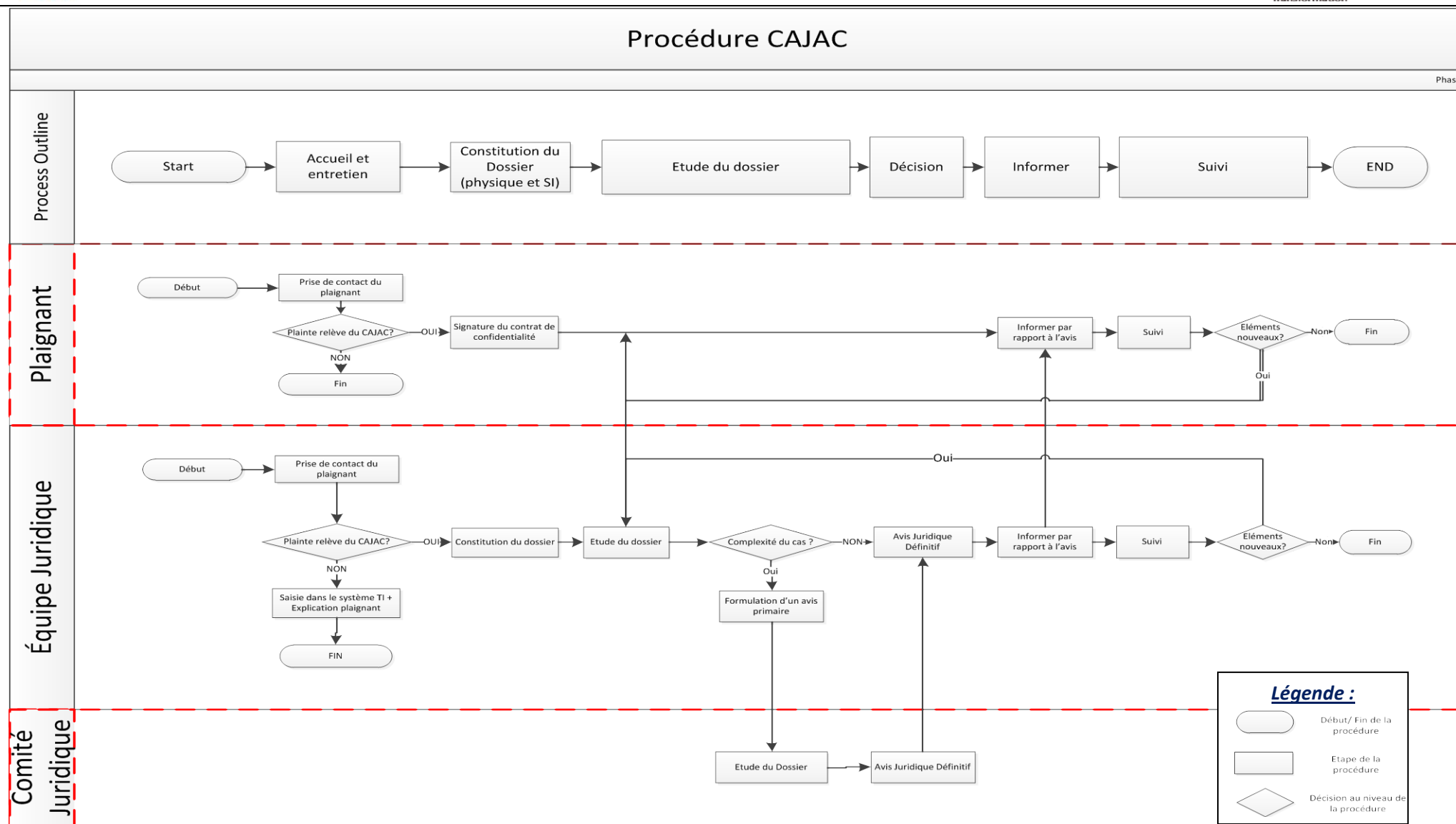
Exemple : toujours pour l'étape Accueil et Entretien :

• Les parties prenantes impliquées :

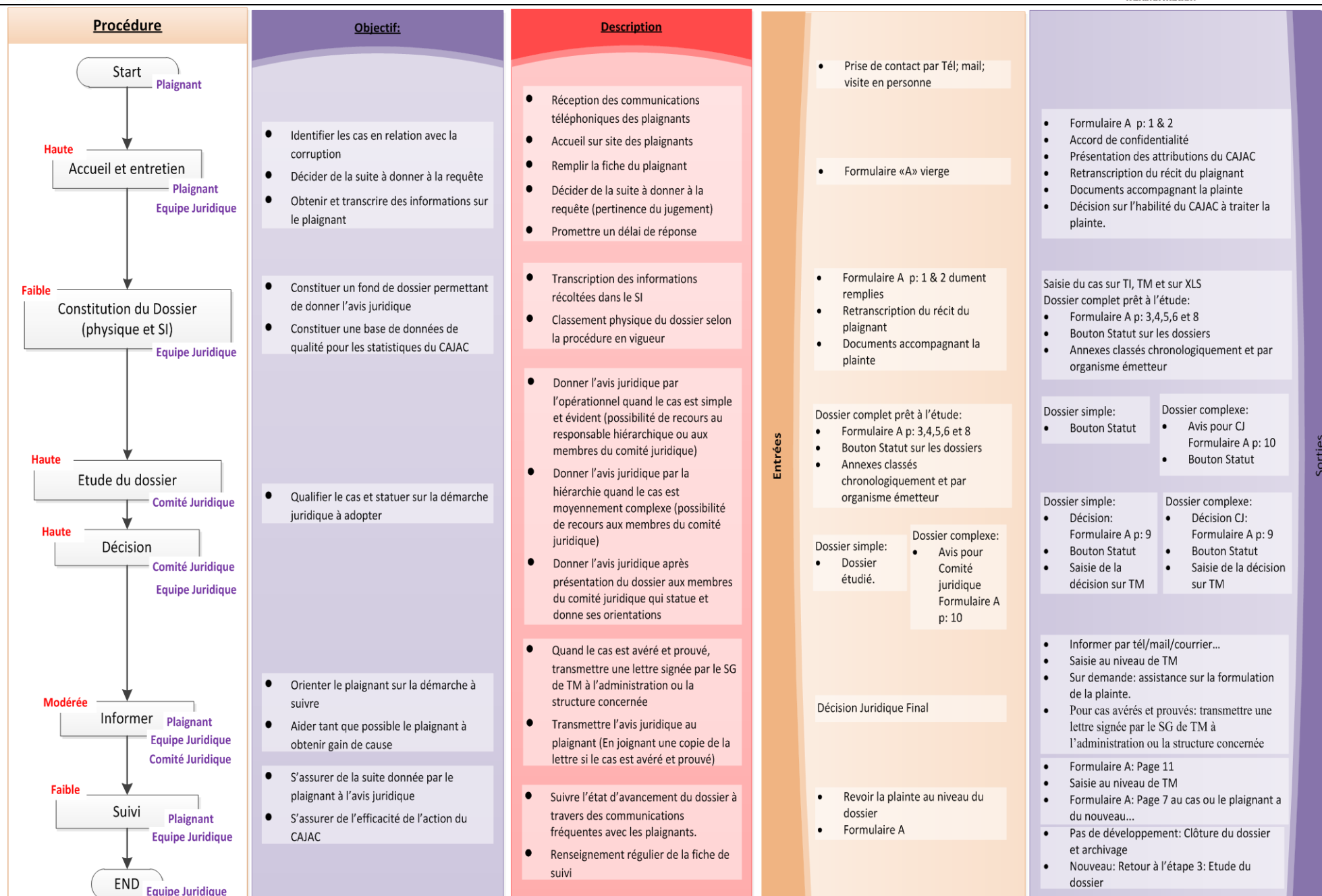
Indiquant les différentes parties prenantes impliquées dans les différentes étapes du processus.

Exemple : toujours pour l'étape Accueil et Entretien :

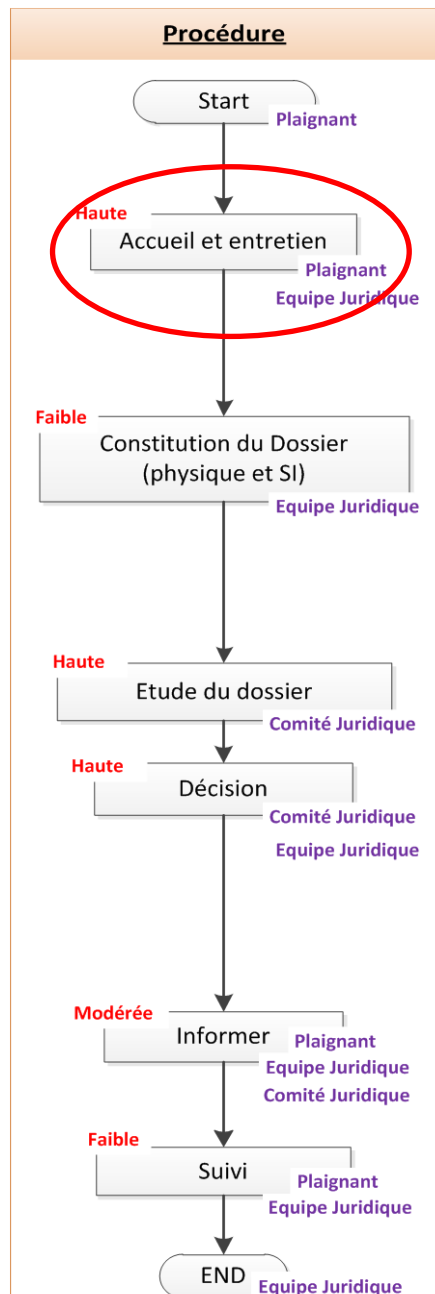




Le Mapping fonctionnel permet de voir le flux des activités au niveau des différentes étapes du process, ainsi que les différentes interactions qui existent les différentes parties prenantes de la procédure.



Le déroulement étape par étape :



Réponse au téléphone :

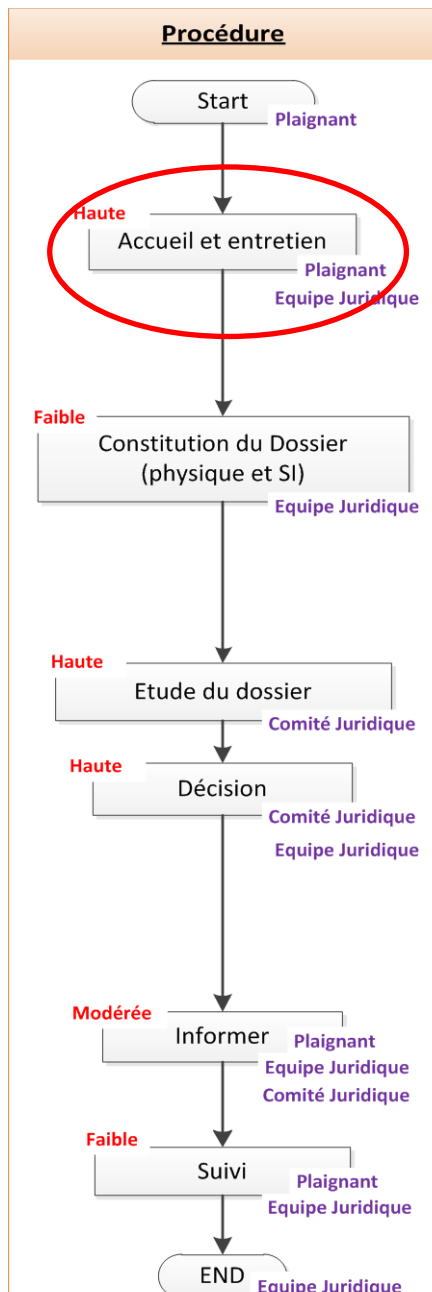
- En répondant au téléphone, le répondant commence par présenter le CAJAC, il/elle doit dire: (Centre d'Assistance juridique Anti-Corruption à votre service, Transparency Maroc) et poursuivre par (Bonjour).

Accueil/Ecoute :

- Commencer par des amabilités qui mettent en confiance le plaignant. Exemples : lui serrer la main, le/la regarder droit dans les yeux, prendre des nouvelles de sa famille, de sa région...
- Remettre au plaignant la fiche des services du CAJAC; puis la présenter en expliquant les services offerts et en insistant sur les limites.
- Compléter l'accord de confidentialité tout en expliquant son contenu.
- Procéder à sa propre présentation.
- Inviter le plaignant à présenter sa doléance.
- Si le plaignant ne s'est pas présenté spontanément, le juriste l'invite à le faire. En cas de gêne ou de refus de se présenter, le juriste peut suggérer d'identifier le dossier par un code seulement. (Voir l'étape constitution du dossier).
- Toutes les doléances seront identifiées par un code. (Voir l'étape constitution du dossier).

Pendant l'écoute

- Un récapitulatif régulier des événements est essentiel à la bonne compréhension du contexte et le lien avec la corruption.
- Le juriste doit dans la majorité des cas guider le plaignant dans son récit afin de le structurer. Cet accompagnement peut se traduire par exemple, par des questions, des récapitulations, ou encore par des demandes d'avancement dans le récit.
- Le juriste doit identifier la relation entre le cas présenté et la corruption.
- Le juriste doit se renseigner sur toutes les actions entreprises par le plaignant. Pour cela, les demandes de compléments d'information doivent être formulées de diverses manières : ne pas se contenter de demander une seule fois au plaignant ce qu'il a entrepris comme démarche, mais plutôt poser plusieurs questions précises afin de vérifier les faits. Le juriste doit comprendre la volonté ou l'objectif du plaignant : qu'attend-il/elle du CAJAC.
- Le juriste, seul ou par l'entremise du coordonnateur/trice, peut fournir des conseils de base ou des renseignements pratiques aux plaignants tel qu'une procédure administrative courante.



Pendant l'écoute *suite* :

Exemple: Une personne accuse une administration de corruption parce qu'elle ne se fait pas appeler lors des marchés restreints. Dans un tel cas, l'assistant doit indiquer que :

Une inscription dans la liste des marchés restreints dans l'administration concernée est nécessaire ; Il faut se renseigner au niveau de l'administration même de la raison pour laquelle il n'est pas appelé. Répond-il effectivement aux critères exigés par l'institution.

Identifier les documents supplémentaires à fournir éventuellement pour enrichir le cas.

Procédé pour conclure la séance d'écoute

Si la doléance relève du ressort du CAJAC

- Inviter le plaignant à informer le CAJAC de tout progrès ou changement même mineur dans la situation de son cas.
Informar le plaignant que :

- Une deuxième prise de contact sera éventuellement effectuée en cas de besoin de complément de dossier.
- Sa doléance sera étudiée et évaluée par les juristes du Centre d'Assistance Juridique Anti-Corruption
- Un conseil juridique spécifique lui sera fourni après cette réunion
- En cas de besoin, une entrevue sera organisée avec la commission juridique.

- Fixer la date à laquelle il sera avisé du conseil juridique.

- Informer le plaignant que le Centre fera le nécessaire pour le guider et l'accompagner dans la résolution de son cas tout en rappelant la limite de la spécialisation du CAJAC.

Si la doléance n'est clairement pas du ressort du CAJAC

- Faire savoir au plaignant aussi rapidement que possible durant l'écoute que sa doléance ne relève pas de la spécialisation du CAJAC.

- Orienter le plaignant vers une autre institution (autre ONG ou établissement public).

Remarque :

Une doléance est du ressort du CAJAC lorsqu'il y a corruption :

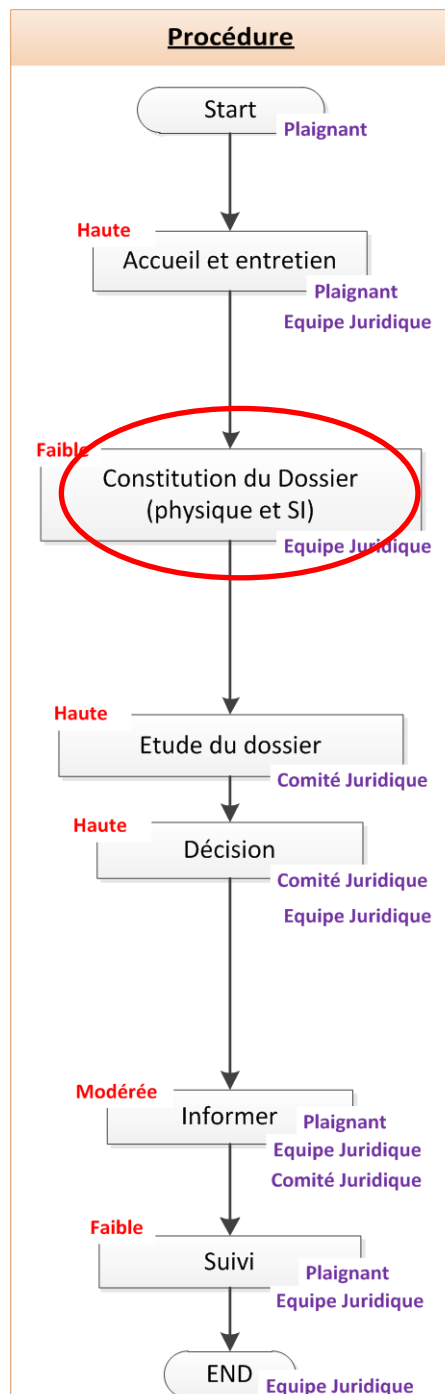
- La corruption est claire parce que le plaignant a des preuves concrètes.

- La corruption n'est pas tangible mais les documents présentés soulèvent de réels soupçons.

Une doléance n'est pas du ressort du CAJAC

- Le cas n'a clairement aucune relation avec une situation de corruption

- Il est impossible de trouver des preuves de corruption. Dans ce cas, le CAJAC intervient lorsque les éléments de faits justifient une requête au



Deux types de prise d'informations distinctes sont effectués selon qu'il s'agisse d'un premier contact, ou de la phase de traitement de la plainte :

L'enregistrement du premier contact avec un plaignant ou autre personne appelant le CAJAC :

- Il est absolument essentiel de répertorier tout contact avec le CAJAC dans le Formulaire de Contact Initial de la base de données.

Dans cette phase, il n'est pas utile d'ouvrir un dossier en support papier, sauf si des documents de preuves ou autres documents ont été acheminés au Centre.

Le traitement d'un dossier de plaignant

Tout dossier à traiter doit avoir deux supports: un support papier, un support en ligne.

Gestion du dossier papier

- Le dossier support papier doit contenir (voir le formulaire A (Gestion de la plainte > et le formulaire B < Contenu de la plainte) :

- L'identification du plaignant et de la plainte
- L'implication d'autres institutions si applicable
- Le contenu des jugements si applicable
- Le résumé de la plainte telle que présentée par le plaignant
- Un récit chronologique sous forme de notes précises expliquant les événements du cas.
- La liste des documents fournis (cette liste sera complétée au fur et à mesure que des documents sont reçus)
- Les recommandations des juristes
- Les actions entreprises par le CAJAC: cette rubrique doit comprendre les réponses des plaignants pour faciliter le suivi du traitement de la plainte.
- Tous les autres contacts entrepris ultérieurement avec le plaignant.
- Les documents fournis de préférence par ordre chronologique.

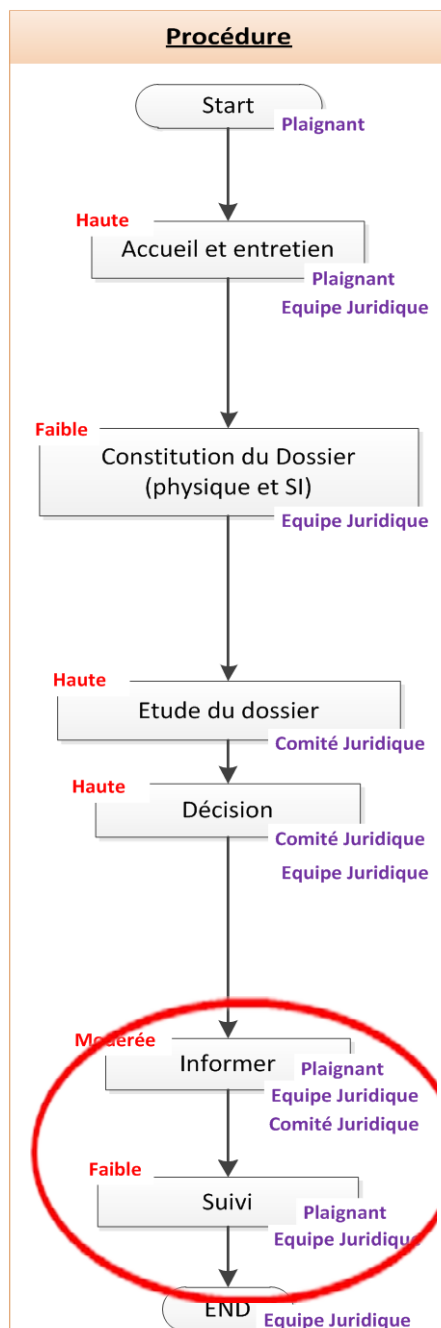
Ce dossier papier sera étagé au fur et à mesure que le CAJAC aura de nouveaux éléments.

Gestion du dossier sur la base de données :

- Elle se fait par le biais du Formulaire de Gestion du Dossier disponible sur la base de données.

- La case d'information doit être dûment complétée par :

- Chaque nouvelle communication avec le plaignant doit être saisie électroniquement dans la rubrique (COMMUNICATION AVEC LE CLIENT).
- Après l'étude du dossier par les juristes, les recommandations doivent être saisies dans la base de données. Il faudra également cocher la case: (si action entreprise).
- Il est essentiel d'aviser le plaignant des recommandations des juristes, puis de l'inscrire sur le dossier. Il est également essentiel d'inscrire la réponse du plaignant pour le suivi du traitement de la plainte.
- Les actions concrètes entreprises par le CAJAC doivent être enregistrées dans la rubrique correspondante de la base de données.
- Une note (RAPPEL) peut être utile pour s'assurer de contacter le plaignant, ou tout autre tâche nécessaire pour le suivi de la plainte.



Le suivi de la plainte

Le juriste doit faire parvenir au plaignant les recommandations.

Le suivi peut être assuré par le moyen utilisé par le plaignant (courrier postal, courrier électronique, téléphone)

Organisation et Archivage

Présentation de la couverture du dossier

- La couverture de la chemise en papier doit être divisée en deux parties

- Une partie écrite en Arabe avec le nom puis le prénom du plaignant.
- Une partie écrite en Français avec le nom puis le prénom du plaignant
- Le code du plaignant écrit lisiblement sur le dossier

Le code ou numéro du Fichier Interne

Le code, écrit en Français, se compose successivement du :

- Chiffre représentant l'ordre chronologique de la réception de la plainte
- Les initiales du prénom et du nom de famille du plaignant
- Mois en chiffre
- Année

Exemple 1 Dossier numéro 14 ouvert le 2 Février 2009 pour Mr KARFA Mohammed. Son code sera: 14/M.K/02-09

Donner un code au dossier

- Tous les dossiers doivent avoir un code

- Le code permet de classer les dossiers format papier. Tous les dossiers doivent avoir un code inscrit visiblement {ce qui facilite la recherche d'un dossier}

- Les codes sont listés sur un fichier Excel avec le nom et prénom du plaignant correspondant. Ce listing permet de retrouver les dossiers facilement dans les rangements métalliques où sont classés tous les dossiers par numéro.

Procédure d'archivage des dossiers

- Les dossiers sont tenus suivant l'écriture arabe, de droite à gauche.

- Les dossiers courants (en traitement) sont classés selon le code donné (par ordre de réception)

- Les dossiers clos sont archivés en suivant l'ordre des codes donnés, et aussi par mois et année: des cartons format cartable sont disponibles pour archiver suivant le mois et l'année les dossiers clos.

- Inscrire le mois et l'année sur les cartons d'archivage.

Compétences requises, Points de vigilances

