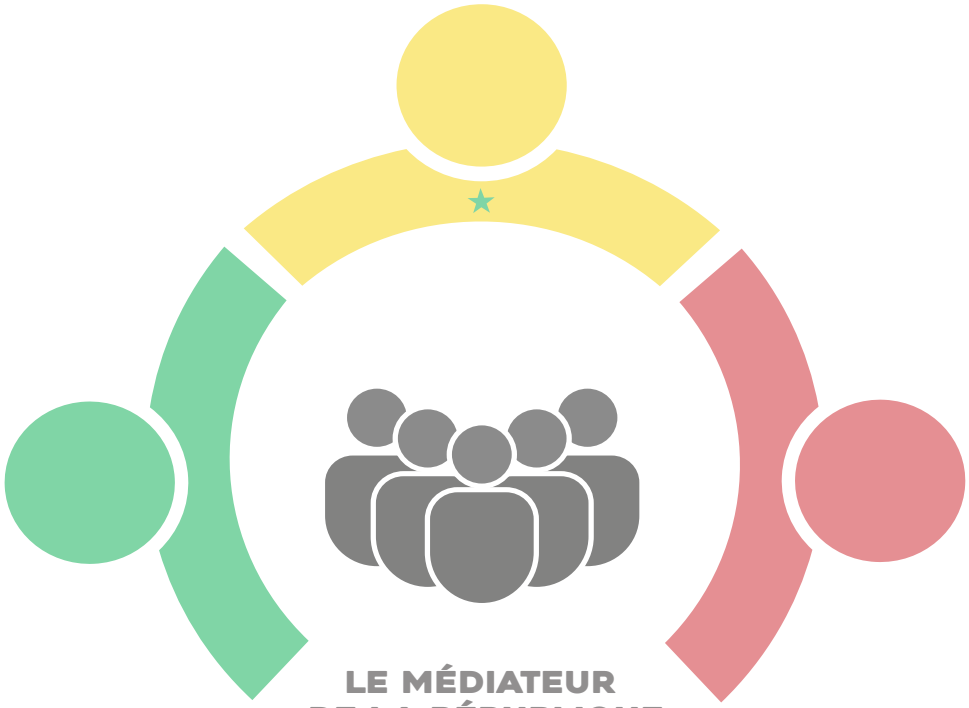
LE MEDIATEUR

Bulletin d'informations trimestriel de la Médiature de la République

N.14 - Août 2026



Remise du Rapport Annuel au Président de la République



https://www.mediaturedelarepublique.sn/

SOMMAIRE

MOT DU MÉDIATEUR P.4

VIE DE L'INSTITUTION

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS P.5

FICHE D'AUDIENCES

- Les leaders du Syndicat des Agents de l'Administration publique et parapublique P.6
- L'Intersyndicale Synpics -Synpap de la RTS P.7
- Le Bureau de l'Union des Magistrats du Sénégal (UMS) P.8

VISITES

- La 44e promotion de l'École Nationale des Officiers d'Active de Thiès (ENOA) P.9
- Le Médiateur de la République du Tchad P.10

ACTIVITÉS

- **Installation des délégués régionaux :**
  - Kaffrine : Mouhamed Djibel Cissé prend fonction P.11
  - Kaolack : Ndèye Maguette Diagne installée P.12
- Formation des nouveaux délégués P.13
- La Délégation de Kédougou, en campagne de communication P.13
- Compte rendu de Mission : Relance des activités du Centre de Recherches de l'Ombudsman Africain (AORC) suivie d'une session de formation P.14

REMISE DU RAPPORT 2025

- Synthèse du discours du Président P.16
- Allocution de Monsieur Demba Kandji P.17

PARTENARIAT

- Résumé de la leçon inaugurale P.20
- Assises de la Médiation et de l'Éducation Financière de l'Observatoire pour la Qualité des Services Financiers (OQSF) P.22
- 21ème Anniversaire de la Médiature de l'Angola P.23
- Signature de conventions P.26

LE MEDIATEUR

DIRECTEUR DE PUBLICATION
Demba KANDJI

RÉDACTRICE EN CHEF
Diatou CISSÉ

ONT CONTRIBUÉ À CE NUMÉRO
Matar SAKHO, Mamadou LO, Abdou Aziz KANDJI, Assane SALL, Frédéric MBENGUE

CONTACTS
(221) 33 921 12 57
www.mediaturedelarepublique.sn

CRÉDIT PHOTOS
El Hadj Sékou DEME

ADRESSE
22, rue Vincens x Faidherbe, Dakar

MOT DU MÉDIATEUR

PAR MONSIEUR **DEMBA KANDJI**



Un devoir constitutionnel, une exigence démocratique

Présenter le Rapport annuel du Médiateur de la République est devenu, au Sénégal, une tradition républicaine bien ancrée.

Nous la devons à l'attachement du Président de la République au respect du calendrier républicain.

Cet exercice de redevabilité auquel se soumet l'institution est la condition sine qua non de la confiance des citoyens envers l'Administration publique et les organismes investis d'une mission de service public.

C'est tout le sens de ce 14e numéro du bulletin « Le Médiateur », qui partage avec vous les grandes lignes de notre rapport 2025.

Ce document retrace une année d'écoute, de conciliation, d'actions et de recommandations au service des droits humains et de l'État de droit.

Il salue les performances d'une administration sénégalaise en constante modernisation.

Les efforts déployés portent aujourd'hui leurs fruits, notamment grâce à la plateforme e-Sénégal : en délivrant en un clic des actes administratifs dont l'obtention relevait autrefois du parcours du combattant, cette transformation numérique marque un tournant majeur vers un service public plus accessible, rapide et transparent.

Ces réussites ne doivent pourtant pas occulter le sort des citoyens encore exclus de la digitalisation, faute d'accès à l'électricité ou aux réseaux de télécommunication.

À la remise du rapport au Chef de l'État succède désormais la phase de dissémination auprès des populations, à travers des foras et des réunions d'imprégnation.

Ce seront autant d'occasions de mettre en lumière nos initiatives en faveur des enfants vulnérables, tout particulièrement ceux à besoins spécifiques.

L'efficacité de notre action repose aussi sur la solidarité et le partage d'expériences entre institutions homologues.

L'année 2025 aura été marquée par le renforcement notable de nos partenariats, notamment avec nos confrères des Îles Canaries et d'Angola.

Ces espaces de concertation enrichissent nos pratiques, confortent le positionnement du Médiateur du Sénégal sur la scène internationale et renforcent nos associations faîtières. Ils nous permettent également de donner toute leur portée aux instruments juridiques internationaux que nous avons vocation à promouvoir.

Outre les prérogatives tirées de la loi n° 99-04 du 29 janvier 1999, le Médiateur puise dans ces textes internationaux la légitimité d'agir sur des enjeux contemporains cruciaux : le constitutionnalisme, le lancement d'alerte, la justice restaurative, l'impact de l'intelligence artificielle ou encore le respect des droits humains par les industries extractives.

S'agissant précisément du lancement d'alerte, il convient de relever que le Médiateur de la République accueille à Dakar, du 21 au 23 octobre 2026, un forum international, regroupant près d'une soixantaine de pays membres de l'Organisation Internationale de la Francophonie, les Médiateurs et Ombudsmans des États membres de l'AOMF, des délégués de l'Assemblée Parlementaire de la Francophonie (APF), des représentants des pays membres de l'Association des Médiateurs des États de l'UEMOA (AMP-UEMOA), et ceux de l'Association Internationale des Procureurs et Poursuivants Francophones (AIPPF), témoignant ainsi de son caractère transversal et stratégique.

L'évènement sera renforcé par un séminaire international portant sur la thématique des lanceurs d'alerte et de la lutte contre la corruption, prenant en compte une réflexion approfondie sur le rôle actuel et le potentiel futur des Médiateurs dans la prévention des atteintes à l'éthique publique, le renforcement de la transparence et la consolidation de l'État de droit.

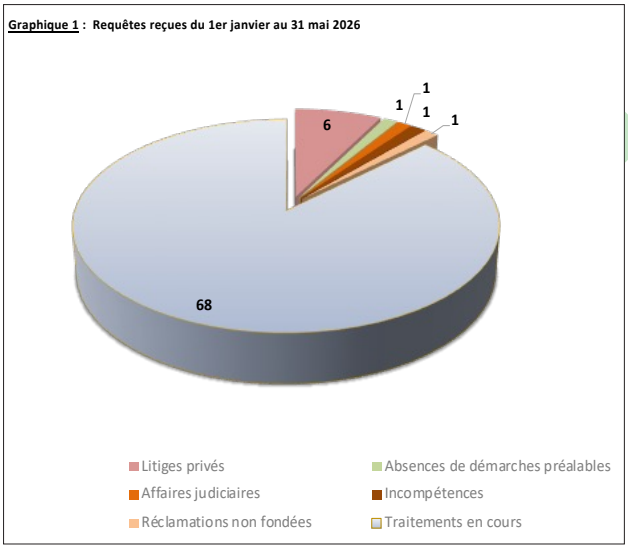
La conférence du mois d'octobre s'inscrit dans la suite du séminaire de Tirana des 24 et 25 juin 2025, organisé par l'AOMF en collaboration avec l'Association Internationale des Procureurs et Poursuivants Francophones.

Le thème du séminaire de Tirana portait sur : La protection des lanceurs d'alerte dans la lutte contre les atteintes à l'intégrité dans les services publics et la corruption. Regards croisés des Médiateurs et des Procureurs.

À travers ce 14e numéro du bulletin « Le Médiateur », nous vous invitons à découvrir la synthèse et l'esprit de ce rapport 2025. Puisse ce document de transparence consolider notre engagement commun pour une administration toujours plus juste, humaine et performante.

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

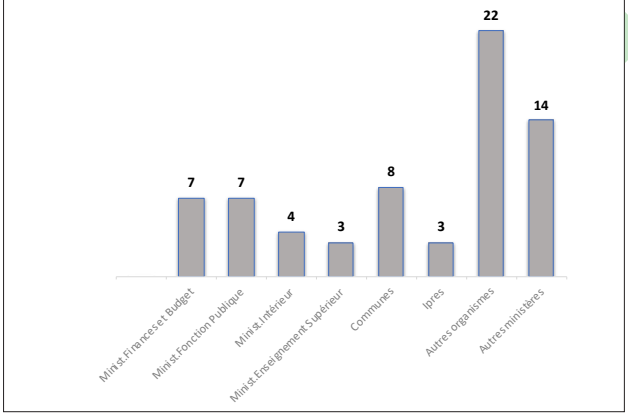
Graphique 1 : Requêtes reçues du 1er janvier au 31 mai 2026



Au cours de la période allant du 1er janvier au 31 mai 2026, **78 requêtes** ont été déposées.
Sur l'ensemble des réclamations reçues, **68 dossiers** sont en cours de traitement.

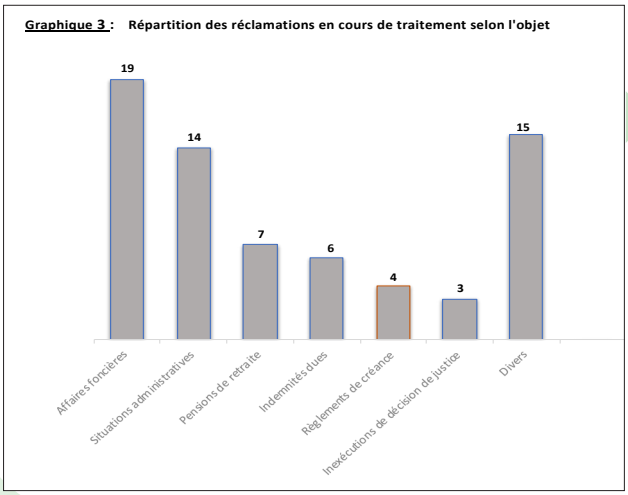
Les requêtes irrecevables portent, dès réception, sur des litiges purement privés ; **(06)** affaires pendantes en justice ; **(01)** non conforme aux missions du Médiateur **(01)** requête en instance pour défaut de saisine préalable de l'administration concernée **(01)** et **1** réclamation considérée comme non fondée.

Graphique 2 : Répartition des réclamations reçues du 1er janvier au 31 mai 2026 visant les ministères et les organismes investis d'une mission de service public



L'analyse des données du graphique **2** révèle que les collectivités territoriales et certains ministères notamment des Finances et de la Fonction publique sont les plus concernés **(07)** par les réclamations tandis que **(08)** requêtes concernent des communes.
Le Ministère de l'intérieur est visé par **4** réclamations, tandis que le ministère de l'Enseignement supérieur et l'Ipres enregistrent chacun **3** requêtes.

Graphique 3 : Répartition des réclamations en cours de traitement selon l'objet



Les dossiers en cours de traitement portent essentiellement sur des affaires foncières, (au nombre de **19**). Cette prépondérance traduit la persistance du problème.

La situation administrative d'agents de l'État, avec **14 dossiers**, constitue le deuxième motif de réclamation, ce qui révèle l'existence de dysfonctionnements dans la gestion des carrières.

Suivent les questions relatives aux pensions de retraite **(7 dossiers)**, aux indemnités dues (**6 dossiers**) aux règlements de créances dues par l'État (4 dossiers) et **3 cas** d'inexécution de décisions de justice.

Les leaders du SNAAP

Ce mardi 03 février 2026, le Médiateur de la République a reçu en audience le Syndicat National des Agents de l'Administration Publique et parapublique affilié à la CNTS.



L'audience a permis aux responsables de ce Syndicat, par la voix de Madame Khady Samba, d'exposer au Médiateur de la République les difficultés rencontrées par plusieurs travailleurs de la Société Nationale de Gestion Intégrée des Déchets (SONAGED) dont: le licenciement, sans préavis ni notification écrite, d'agents recrutés dans le cadre du programme Xëyu Ndaw Ñi et le non-paiement de leurs salaires depuis vingt (20) mois. En dépit de cette situation, ils auraient effectué des démarches restées sans réponse à ce jour, auprès de la Direction générale de la SONAGED.

Les représentants du SNAAP s'en remettent au Médiateur de la République afin de favoriser l'ouverture d'un dialogue avec la Direction générale de la SONAGED et de contribuer à une résolution concertée du différend.

En réponse, le Médiateur de la République a salué la démarche pacifique du syndicat et reconnu l'importance des préoccupations soulevées. Il a annoncé qu'une correspondance sera adressée au Directeur général de la SONAGED pour encourager l'ouverture de discussions avec les représentants des travailleurs.

S'agissant des autres revendications relatives aux contractuels de l'administration, il a invité le syndicat à déposer auprès de ses services une réclamation formelle pour une prise en charge effective.

VIE DE L'INSTITUTION

AUDIENCE AVEC…

L'intersyndicale Synpics -Synpap de la RTS

Ce mardi 10 mars 2026, le Médiateur de la République a reçu en audience l'intersyndicale Synpics-Synpap de la Radiodiffusion Télévision Sénégalaise (RTS), conduite par Mama Moussa Niang. Cette rencontre a permis aux travailleurs de la RTS d'exposer au Médiateur les difficultés auxquelles ils sont confrontés depuis la nomination du nouveau Directeur général, Pape Alé Niang, après avoir saisi plusieurs autorités sans obtenir de réponse.



Le différend tel que rappelé par Thierno Dramé porte sur la suspension de l'accord d'entreprise entré en vigueur en 2005 par décret présidentiel après avoir été signé en mars 2024 par le Synpics-Synpap (Syndicat National des Professionnels de l'Audiovisuel Public), Syndicat majoritaire, et approuvé par le Conseil d'administration.

L'actuel Directeur général, contre toute attente, dira-t-il, a pris la décision arbitraire de suspendre cet accord qui peine à être rétabli faute d'une volonté sincère de négocier de la part du Directeur général. À ce conflit, vient s'ajouter un autre pendant en justice suite à une plainte de Pape Alé Niang contre des délégués du personnel.

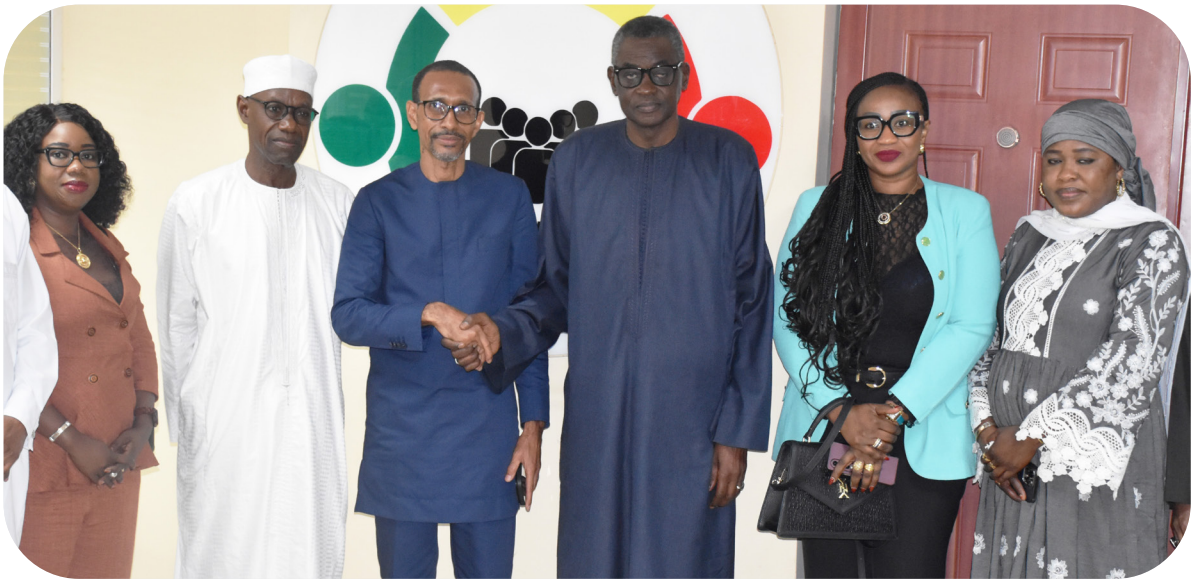
Les syndicalistes dénoncent une dégradation de la situation sociale des agents par la suppression ou la réduction de plusieurs des acquis comme les avances de Tabaski, de Korité et sur salaire. Une plainte a par ailleurs été déposée devant le tribunal du travail de Dakar, avec une audience prévue le 17 mars 2026.

Le Médiateur de la République a déploré la situation prévalant à la RTS, véritable joyau pour les citoyens sénégalais au regard de sa mission de service public. Il a émis des réserves sur la décision du Directeur général de suspendre un accord approuvé par décret présidentiel, estimant qu'elle ne respecterait pas le principe du parallélisme des formes, tout en appelant les autorités compétentes à s'approprier ce différend, qu'il considère davantage comme un malentendu entre les parties.

Rappelant son devoir de neutralité et d'équidistance, le Médiateur a demandé à la délégation de lui transmettre un mémorandum argumenté, afin de saisir le Directeur général de la RTS pour recueillir ses observations, avant d'en référer, si nécessaire, à l'autorité de tutelle, voire à la plus haute autorité de l'État.

Le Bureau de l'Union des Magistrats du Sénégal (UMS)

Le Médiateur de la République a reçu en audience, le 16 juillet 2026 membres du Bureau de l'Union des Magistrats du Sénégal (UMS), conduite par son président Cheikh Ba.



Leur souhaitant la bienvenue, M. Kandji a salué les premiers gestes posés par le nouveau bureau empreints de courtoisie et d'un véritable esprit d'apaisement, destiné à dépasser les tensions internes qui avaient pu diviser la profession. Pour lui, cela témoigne d'une volonté d'ouverture porteuse d'espoir, tant pour les membres de l'Union que pour les institutions de la République.

Au cours des discussions, il a entretenu la délégation de certaines recommandations dont celle faite au Garde des Sceaux, Ministre de la Justice relativement à la surpopulation carcérale et aux fouilles intrusives dans les prisons qu'il juge inhumaines et à l'encontre de la dignité humaine. Ce qui reste une préoccupation des Magistrats soucieux du respect des droits des personnes même en conflit avec la Loi.

Prenant ensuite la parole, le président de l'UMS a remercié le Médiateur pour sa disponibilité et a affirmé vouloir placer son mandat sous le signe du dialogue et de la concertation avec l'ensemble des forces vives du pays. Il a présenté le programme de redynamisation des comités de ressort déjà en cours avec la première rentrée judiciaire décentralisée tenue à la Cour d'Appel de Saint-Louis. Une cérémonie solennelle qui devrait être étendue à d'autres juridictions du pays.

Il a également évoqué la volonté de l'UMS de renforcer sa coopération avec les associations de magistrats de la sous-région, avant d'annoncer la tenue de l'Assemblée générale annuelle de l'organisation, prévue à Saly du 24 au 26 juillet, à laquelle M. Kandji est invité ainsi que ses collaborateurs magistrats.

En conclusion, le Médiateur s'est félicité de cette démarche inclusive, plaidant pour la mise en place d'un siège fonctionnel pour l'UMS et pour un meilleur soutien à la formation continue et à l'accompagnement moral des jeunes magistrats. Il a terminé en réaffirmant son soutien aux actions de l'UMS, avec l'espoir qu'elles contribuent durablement au renforcement de l'État de droit et au rayonnement de la justice sénégalaise.

VIE DE L'INSTITUTION | VISITE

44e promotion de l'École Nationale des Officiers d'Active de Thiès (ENOA)

Le Médiateur de la République a reçu, ce 01 juin 2026, les élèves de la 44e promotion de l'École Nationale des Officiers d'Active de Thiès (ENOA). Cette visite s'inscrit dans le cadre de ses activités pédagogiques et entre dans la découverte par ses pensionnaires des Institutions de la République.



Une présentation de l'Institution a été faite aux 132 élèves officiers de la promotion Feu Lieutenant Amadou Diallo, conduite par le Colonel Samba Fall. Cette occasion a permis au Médiateur de revenir sur son rôle, ses pouvoirs, ainsi que les missions qui lui sont dévolues conformément à la Loi l'ayant institué.

M. Kandji a tenu à relever les bons rapports qu'entretiennent l'Institution et les Forces de Défense et de Sécurité qui répondent régulièrement et avec célérité à ses courriers. Il a, par ailleurs, partagé plusieurs propositions de réforme transmises au Président de la République dont la constitution en partie civile des associations de défense des droits humains, la délocalisation du contrôle des parrainages de la Cour Constitutionnelle vers une autre entité, la saisine citoyenne du Conseil constitutionnel, la sécurité et l'hygiène dans le secteur de la boulangerie etc.

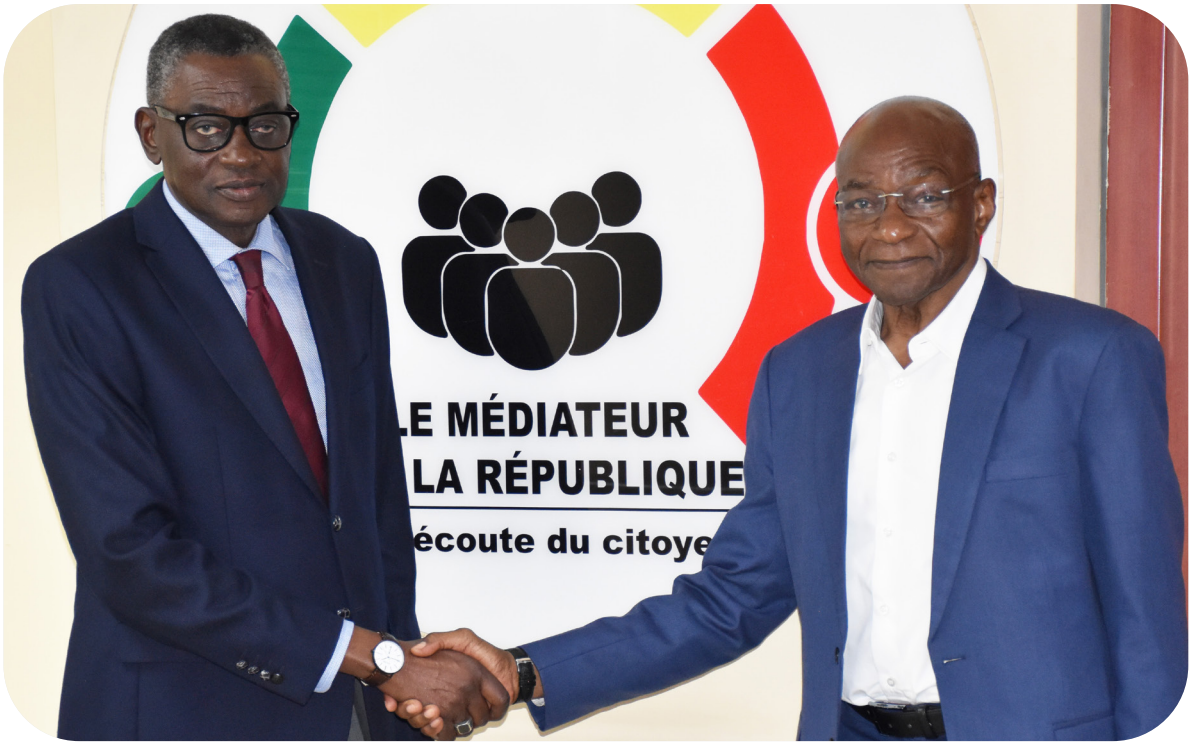
Prenant la parole, le Colonel Fall a remercié le Médiateur pour la diligence et la facilitation de cet exercice pédagogique empreint de sens, de cordialité et de fraternité et qui est devenu finalement un rituel. Le Commandant d'École a rappelé l'historique de la création de l'École, ainsi que le rôle important qu'elle assure dans la formation de plusieurs officiers de la sous-région et d'autres issus de pays frères.

À la suite de ces allocutions, les élèves officiers ont manifesté un vif intérêt, si l'on en juge par la pertinence des questions adressées directement au Médiateur aux fins d'approfondir leur compréhension de l'Institution, son fonctionnement, ses domaines de compétence ainsi que ses modes de saisine.

Cette visite aura ainsi contribué à une meilleure appréhension, par les élèves officiers, du rôle et des missions dévolues à l'Institution du Médiateur de la République, tout en consolidant les relations de coopération entre l'ENOA et cette dernière. Elle s'est achevée par un échange de présents et une photo de famille.

Médiateur de la République du Tchad

Le Médiateur M. Demba Kandji a reçu son homologue du Tchad Monsieur Saleh Kebzabo, Médiateur de la République du Tchad. Venu assister à la cérémonie de commémoration du centenaire de Me Abdoulaye Wade, M. Kebzabo revient en terre connue après y avoir exercé en tant que journaliste et représentant de Jeune Afrique. Cette visite de courtoisie s'inscrit dans le cadre de la consolidation des bons rapports entre les deux pays.



M. Kandji a magnifié la visite de son homologue et a souligné la qualité des relations entre les deux institutions. À titre illustratif, une mission d'immersion, d'échanges d'expériences et de partage de bonnes pratiques a été effectuée par une délégation de l'institution tchadienne en novembre 2025 à Dakar.

Il a, par la suite, rappelé le rôle important que jouent ces Institutions dans le renforcement de l'État de droit et la prise en charge des réclamations de leurs citoyens pour un meilleur accès à la justice. M. Kandji a par ailleurs proposé que les deux institutions mettent en place un partenariat permettant une meilleure gestion des sollicitations des ressortissants sénégalais établis au Tchad et des citoyens tchadiens vivant au Sénégal. À cet effet, il a annoncé son intention d'effectuer prochainement une visite au Tchad afin de matérialiser cette coopération, à l'image des partenariats déjà développés avec les institutions homologues du Cap-Vert, du Maroc et de l'Angola.

M. Kebzabo a remercié le Médiateur pour son rôle actif dans la réussite des missions dévolues à leurs institutions qui participent de leur rayonnement. Il a par ailleurs remercié M. Kandji pour l'hospitalité réservée à la mission tchadienne lors de sa visite d'échanges à Dakar. Il a annoncé sa grande disponibilité à recevoir à N'Djaména une délégation sénégalaise afin de concrétiser un partenariat bénéfique aussi bien aux Sénégalais vivant au Tchad qu'aux citoyens tchadiens établis au Sénégal, dans un souci constant de préservation de leurs droits.

INSTALLATION DU DÉLÉGUÉ RÉGIONAL DU MÉDIATEUR DE LA RÉPUBLIQUE DANS LA RÉGION DE KAFFRINE

Mouhamed Djibel Cissé prend fonction



La cérémonie d'installation s'est tenue mercredi 08 juillet à la salle de délibérations du Conseil Départemental de Kaffrine sous la présidence de Mme Djigui Ngom, Préfet du département en présence de personnalités remarquables dont :

- M. Abdoulaye Wilane, Président du Conseil départemental ;
- M. Alioune Badara Mangane, représentant du Maire de la commune de Kaffrine ;
- Serigne Cheikh Tidiane Ndao, imam Ratib ;
- Abbé Grégoire Diouf, de la Paroisse de Kaffrine ;

L'assistance était également composée des représentants de la société civile, d'organisations communautaires de base (OCB) ainsi que de diverses autorités administratives et coutumières

Dans son allocution d'ouverture, Mme le préfet, représentant le Gouverneur, a salué cette initiative tout en assurant le nouveau délégué du soutien du Gouverneur et de tout l'exécutif régional. Le Président du Conseil départemental Abdoulaye Wilane qui a rendu un hommage appuyé à Djibel Cissé, un fils du terroir connu pour sa droiture et sa grande générosité vis-à-vis de sa communauté. Il a exprimé toute sa joie d'accueillir dans ses locaux un tel bureau qui vient de fort belle manière que le Sénégal ne s'arrête pas à Dakar. Le représentant du maire de la Commune a également souligné l'importance stratégique d'une telle présence institutionnelle dans la région.

Le Médiateur de la République Demba Kandji a rappelé que cette cérémonie constitue la matérialisation de sa promesse de rapprocher ses services des kaffrinois, engagement qu'il avait pris lors du partage de son rapport annuel 2025 avec les populations. Il est largement revenu sur les missions du délégué régional, avant d'inviter les populations et l'administration locale à lui apporter tout le soutien nécessaire à l'accomplissement de son travail.

L'opportunité a été saisie pour une présentation exhaustive de l'institution et de son site internet web *(https://www.mediaturedelarepublique.sn/)* suivie d'une discussion avec le public autour des missions

À la suite des échanges, le Médiateur de République, le Président du Conseil départemental, le représentant du maire, l'imam ratib et d'autres personnalités ont procédé à l'installation officielle de Mouhamed Djibel Cissé dans ses nouvelles fonctions de délégué régional du Médiateur de la république.



OUVERTURE OFFICIELLE DE LA DÉLÉGATION DU MÉDIATEUR À KAOLACK

Ndèye Maguette Diagne installée

Le jeudi 9 juillet 2026, Demba Kandji, Médiateur de la République, a procédé à l'installation officielle de Ndèye Maguette Diagne en qualité de déléguée régionale de Kaolack. La cérémonie se tenait au Conseil départemental, sous l'égide de l'adjoint au gouverneur, Mouhamadou Habib Kamara, ainsi que de nombreuses autorités administratives, coutumières et des organisations de la société civile.



Ce bureau régional est le troisième du genre, après ceux de Kédougou et de Kaffrine. Dans son allocution, M. Kandji a justifié cette implantation par une volonté constante de rapprocher la Médiature de la République des citoyens. Le choix de Kaolack n'est pas le fruit du hasard.

La région se trouve à un carrefour stratégique, aux portes de plusieurs pays voisins, et qu'elle constitue un véritable poumon économique du pays, notamment grâce à sa production d'arachide. Une position encore renforcée depuis l'ouverture de l'autoroute Mbour-Kaolack. Concrètement, les habitants n'auront plus à se rendre jusqu'à Dakar pour déposer une réclamation. Quant à la nomination de Ndèye Maguette Diagne, Demba Kandji a indiqué avoir délibérément choisi une jeune femme, poursuivant ainsi la démarche engagée à Kédougou et à Kaffrine.

L'adjoint au gouverneur a, lui aussi, salué une avancée importante pour l'administration de proximité, qui répond, selon ses termes, aux attentes d'une population en quête d'un service public plus à l'écoute et plus accessible.

Au cours de la cérémonie une présentation complète de l'institution a été faite. Les échanges qui ont suivi ont porté pour l'essentiel sur conditions de saisine du Médiateur et son champ de compétence. M. Kandji a exhorté la déléguée à faire preuve d'humilité et d'écoute pour incarner pleinement son rôle de pont entre les citoyens de la région et le Médiateur de la République.

La nouvelle déléguée officie désormais au Conseil Départemental de Kaolack qui a bien voulu mettre à disposition un local. Le Médiateur a chaleureusement remercié Youssouf Begeloum pour sa grande disponibilité et sa constante amabilité.



Formation des nouveaux délégués

Faisant suite à sa promesse de rapprocher davantage ses services des populations formulée lors de sa tournée, au centre, le Médiateur a officiellement installé ses nouveaux délégués régionaux, M. Mouhamed Djibel Cissé à Kaffrine et Mme Ndeye Maguette Diagne à Kaolack.

Pour les accompagner dans leur nouvelle fonction, ils ont effectué une mission de formation et d'immersion à Dakar, du 27 au 29 juillet 2026. Le programme, au-delà de la visite des différents services de la Médiature et de la prise de contact avec les collègues, visait une formation soutenue à travers trois modules animés par des conseillers du Médiateur, en fonction des besoins réels des délégués pour réussir leur mission.

Le premier module portait sur les missions et les pouvoirs du Médiateur de la République, en mettant l'accent sur les domaines relevant de sa compétence. Le deuxième abordait les conditions et critères de recevabilité des réclamations. Il portait sur trois questions clés : qui peut saisir l'Institution, quand (notamment en respectant la saisine préalable), et comment procéder. Enfin, le troisième module était consacré au rôle et aux tâches des délégués eux-mêmes : accueillir les réclamants, les écouter et les informer, transmettre les dossiers à Dakar, assurer leur suivi, et veiller à la confidentialité indispensable au traitement des affaires.

Cette mission d'immersion et de travail a permis aux nouveaux délégués de Kaffrine et Kaolack d'acquérir les outils nécessaires à leur travail, renforçant ainsi la présence de proximité de l'Institution auprès des populations. Elle illustre la volonté constante du Médiateur de la République de rendre le service public toujours plus accessible et efficace sur l'ensemble du territoire national.

La Délégation de Kédougou, en campagne de communication

Le mois de juillet a été mis à profit par Mamadou Cellou Diallo, délégué régional du Médiateur pour mener une vaste campagne de communication afin de mieux faire connaitre l'Institution auprès des populations du Belédougou. En accord avec les chefs de quartier sept fora ont été organisés, environ 600 personnes qui ont été informées sur les missions, les différents modes de saisine, les pouvoirs du Médiateur (d'enquête et d'investigation, de proposition de sanction de formulation de recommandations…) et ses garanties d'indépendance dans l'exercice de ses missions.



Ces foras, au-delà de la présentation de l'Institution, ont permis de riches échanges avec les populations. Tous les intervenants ont salué la mise en place de la délégation régionale et ont vivement félicité Cellou Diallo pour cette heureuse initiative qui a permis un échange direct avec les citoyens. Lors de ces différentes rencontres les populations ont sollicité l'intervention du Médiateur pour la prise en charge effective de certaines doléances qui concourent à l'amélioration de leurs conditions de vie en général dont :

- Le rétablissement des bus inter-urbains Dakar Dem Dikk qui permettaient aux populations de se déplacer à l'intérieur de la ville en toute sécurité.
- La déforestation abusive qui menace l'écosystème de la région et la survie même des générations futures
- La contamination des eaux du fleuve par des produits toxiques utilisés pour l'exploitation de l'or.
- L'insécurité dans certains quartiers liée au défaut d'éclairage public.
- Le drainage des eaux de pluie par un véritable système d'assainissement.
- Les coupures d'eau récurrentes et le non accès de certains aux services de SEN-EAU.
- Les nombreuses agressions et accidents dus à la consommation de drogue dont le « Tramadol » qui fait des ravages chez les jeunes.

Au terme de ces foras, les citoyens rencontrés connaissent mieux le champ de compétences du Médiateur de la République, d'ores et déjà, certains ont promis de saisir par des réclamations le délégué à Kédougou qui leur a promis d'accorder une attention bienveillante à tout réclamant.

COMPTE RENDU DE MISSION

Relance des activités du Centre de Recherches de l'Ombudsman Africain (AORC) suivie d'une session de formation

Durban, du 24 au 26 mars 2026



Une délégation du Médiateur de la République du Sénégal, conduite par Mactar Sakho Secrétaire général de l'Institution, a pris part, du 24 au 26 mars 2026, à Durban à la conférence de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs Africains (AOMA), en partenariat avec le Protecteur du Citoyen d'Afrique du Sud et le Fonds pour la Renaissance Africaine d'Afrique du Sud.

Il s'est agi pour l'AOMA, à travers cette organisation, de relancer les activités du Centre de Recherches sur l'Ombudsman Africain, d'une part, et de tenir une session de formation des collaborateurs axée sur l'utilisation des pouvoirs de l'ombudsman pour renforcer la gouvernance et faire progresser les objectifs de développement durable dans notre continent, d'autre part.

La première journée s'est déroulée avec les mots de bienvenue de Madame Zetu Makamandela-Mguqulwa, Présidente de l'Association internationale des Ombudsmans, région Afrique et Ombudsman du Cape Town, Afrique du Sud. Elle a, après les salutations d'usage, souhaité la bienvenue à tous les participants venus nombreux en terre Sud-africaine pour prendre part à la relance des activités de l'AORC.

Elle a, en sa qualité de Directrice du Programme de la journée, décliné les objectifs généraux de la session et principalement ceux de la journée.

À sa suite, tous les orateurs qui ont suivi, à savoir Professeur Anil Chuturgoon, Vice Chancelier adjoint, chargé de la Recherche à l'université du Kwazulu-Natal, l'avocat Kholeka Gcaleka, Protecteur du Citoyen d'Afrique du Sud et Monsieur Oscar Mathafa du Comité du portefeuille de la Justice et du Développement constitutionnel ont axé leur propos sur l'importance de ces assises.

Pour ces intervenants, l'AORC doit unir les ombudsmans africains dans la recherche de voies appropriées pour le renforcement de leurs responsabilités en vue d'influencer davantage les décisions des pouvoirs publics pour l'amélioration des conditions de vie de nos populations.

Cette attitude attendue de tous les ombudsmans et protecteurs des droits africains ne fera que renforcer davantage leurs rôles et responsabilités dans la satisfaction des objectifs de développement durable (ODD) au bénéfice des populations africaines.

L'AORC qui est un espace de recherches, d'échanges et de partenariat présente un intérêt particulier pour les facultés de droit et celles-ci doivent se l'approprier et ainsi bénéficier de son expérience dans la recherche.

L'accent a aussi été mis sur toute l'expérience capitalisée par l'AORC depuis sa création en 2011, malgré les ralentis constatés avec les années de Covid, d'où la nécessité de procéder à la relance des activités, objet la tenue de ces assises.

Durant la Covid, l'AORC n'a cessé de tenir des webinaires, conformément à ses missions d'appui technique aux institutions de médiation, de renforcement de capacités des personnels des structures membres et de promotion de l'éthique.

Au deuxième et troisième jour, les réflexions ont porté sur les thèmes suivants :

- Construite une Afrique meilleure – impact du projet de résolution sur « le rôle des institutions de l'Ombudsman, Médiateurs et Protecteur du Peuple dans la promotion et la protection des droits de l'homme, de la bonne gouvernance et de l'État de droit » sur le renforcement de l'Agenda 2063 et les ODD;
- Bonne gouvernance et leadership éthique: Renforcer les institutions des Ombudsmans et du Protecteur du Peuple pour lutter contre la mauvaise administration, les violations des droits de l'homme et la corruption;
- L'optimisation des outils numériques, de l'innovation et de l'intelligence artificielle (IA) au service du renforcement du suivi des ODD et de la gouvernance : enjeux, risques et mécanismes de protection.

En sus de ces thématiques, des études de cas ont été présentées.

Des échanges très riches se sont instaurés entre les exposants et l'auditoire tenus sur les thèmes ci-dessus listés.

L'ensemble des interventions a montré l'importance des Médiateurs, Ombudsmans et Protecteurs du Peuple dans la défense et la protection des droits de l'homme, le renforcement de la bonne gouvernance et la consolidation de l'État de droit.

L'accomplissement au quotidien de ces missions par les ombudsmans contribuera de manière irréfutable à l'atteinte des ODD pour ainsi garantir à tous les peuples africains un meilleur cadre de vie qui pourra ainsi épargner notre jeunesse de ce fléau qui est l'immigration clandestine avec tout son lot de désolation.

Par exemple : en s'érigeant comme un mécanisme alternatif de règlement pacifique des différends, l'ombudsman participe à l'atteinte de l'ODD 16 (Paix, justice et institutions efficaces) qui vise à garantir l'accès à la justice pour tous, lutter contre la corruption et avoir des institutions responsables et transparentes.

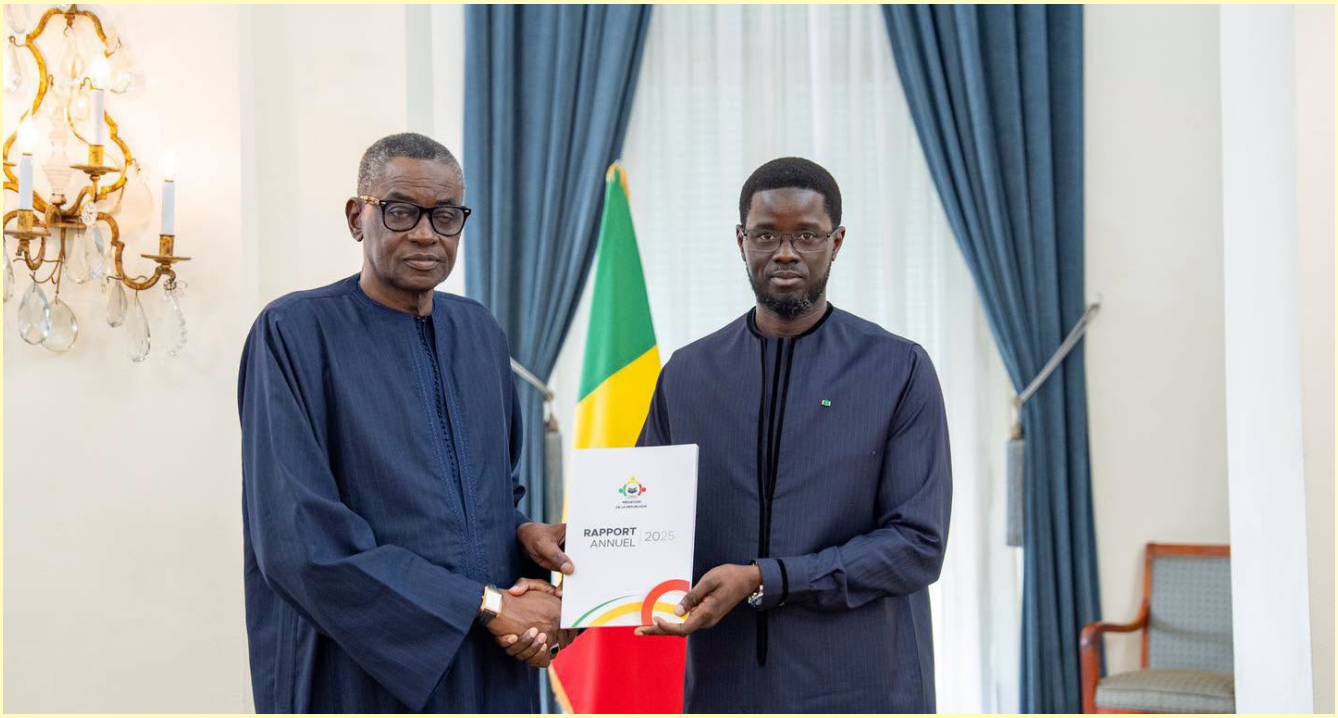
Durant toute la session, des responsables d'institutions sœurs ont entretenu l'assemblée à travers des études de cas, de l'approche et de la méthode adoptées par les organes de médiation de leurs pays respectifs au regard de l'atteinte des objectifs de développement durable dans l'accomplissement des missions qui leur sont dévolues.

Il a été donné aussi de constater que ces dites institutions font face à des difficultés qui ont pour noms : manque de moyens (financiers, humains, matériels…), faible application des recommandations, faible connaissance des institutions par les populations, etc.

Le séminaire a été l'occasion aussi de proposer des pistes de solutions aux ombudsmans face à certaines difficultés. Dans cette perspective, il est conseillé à ceux-ci d'étudier les voies d'une meilleure collaboration avec la société civile, d'accroitre leurs actions en vue de gagner davantage de confiance des citoyens, de bien communiquer sur ces actions, surtout en période de crise.

Les travaux se sont terminés sur une note d'espoir avec les différents appels à une remobilisation de tous les ombudsmans africains pour donner tout le sens qui sied à l'Association des Ombudsmans et Médiateurs Africains (AOMA) : s'unir au seul profit des citoyens de l'Afrique dans sa globalité.

REMISE DU RAPPORT ANNUEL



Le Médiateur de la République conformément à la loi l'instituant et pour sacrifier à son devoir de redevabilité a remis le 22 juillet 2026 son Rapport Annuel au Président de la République, M. Bassirou Diomaye Diakhar Faye.

D'emblée, le Chef de l'État a situé la portée de ce rendez-vous, qui excède largement la stricte observance du texte l'instituant : il traduit, mieux que tout discours, le degré de consolidation de l'État de droit et de la démocratie au Sénégal, et consacre la foi du pays dans les modes alternatifs de règlement des différends, dont la médiation institutionnelle occupe une place de choix, une conviction puisée dans les traditions africaines de règlement des conflits par la délibération et le dialogue.

Poursuivant son propos, le Président a salué l'usage qualitatif et régulier que fait le Médiateur de son pouvoir de proposition de réformes, illustré par les vingt-six (26) recommandations formulées au cours de l'année écoulée. Parmi elles, deux touchent à l'architecture même de la démocratie : le redimensionnement des missions du Conseil constitutionnel et l'ouverture aux citoyens d'une voie d'action en contrôle de constitutionnalité des lois. D'autres portent sur l'amélioration des conditions de détention, à travers la suppression des fouilles intrusives et la décongestion des établissements pénitentiaires ; des préconisations que le Chef de l'État a jugées en phase avec les récentes orientations du Gouvernement.

Le Médiateur a, quant à lui, saisi l'occasion pour exprimer, au nom des familles concernées, sa profonde gratitude au Président pour son implication qu'il a qualifiée de décisive en faveur des enfants à besoins spécifiques : là où des parents envisageaient autrefois l'exil thérapeutique ou éducatif, l'État a désormais consolidé une offre de soins et un encadrement scolaire adaptés, ouvrant une autre voie, chez eux, au Sénégal. Il a également salué la transformation en cours de l'administration, portée notamment par la digitalisation, qui la fait passer d'une administration de commandement à une administration résolument au service du citoyen.

Le Chef de l'État a par ailleurs encouragé l'Institution à renforcer son ancrage international, déjà consolidé par les conventions conclues avec ses homologues du Maroc, du Cap-Vert, des Îles Canaries et de l'Angola, à l'approche de la conférence internationale sur la protection des lanceurs d'alerte que Dakar accueillera du 21 au 23 octobre 2026. Il a par ailleurs jugé que le plaidoyer en faveur d'une évolution de l'Institution vers un Défenseur des droits aux compétences élargies méritait un examen approfondi, et a annoncé qu'il instruirait le Gouvernement en ce sens. « Au-delà des textes, c'est la confiance du citoyen en son État que votre mission contribue, chaque jour, à raffermir », a-t-il conclu à l'endroit du Médiateur de la République.

Résumé du discours de son Excellence par le service communication de la Présidence *

REMISE DU RAPPORT ANNUEL

Allocution du Médiateur Demba Kandji

Excellence, Monsieur le Président de la République,

C'est avec un grand honneur que je viens, conformément à une tradition républicaine solidement ancrée, vous présenter le rapport annuel 2025 de l'Institution du Médiateur de la République.

Cet exercice confirme l'enracinement, au Sénégal, d'un dialogue républicain constant. Il témoigne également de votre part, en dépit d'un agenda particulièrement chargé, d'une écoute attentive face aux aspirations profondes de vos concitoyens. Loin de se réduire à une simple formalité administrative, cette démarche relève d'un devoir fondamental de redevabilité. Elle traduit votre engagement indéfectible en faveur d'une gouvernance transparente, d'une administration publique performante et d'un État de droit renforcé au service des populations.

Je note, avec une très grande satisfaction, que les directives que vous avez formulées, lors de la présentation du précédent rapport ont insufflé un élan salutaire et une nouvelle dynamique de rigueur au sein de l'Administration, même si des efforts restent encore à fournir pour garantir un traitement plus rapide et régulier des dossiers, en particulier au niveau des collectivités territoriales et de certains départements ministériels.

Le rapport que j'ai l'insigne honneur de vous présenter ne se limite pas seulement à exposer les préoccupations et attentes de nos concitoyens ; il s'inscrit pleinement dans la continuité de notre collaboration, mettant en lumière les progrès significatifs accomplis ainsi que les défis persistants rencontrés au cours de l'année écoulée. Il est subdivisé en quatre parties : le traitement des réclamations, les activités principales, la vie de l'institution, les perspectives et recommandations.

S'agissant des réclamations soumises au Médiateur de la République, elles portent pour l'essentiel sur les litiges fonciers, les difficultés liées à la liquidation ou au paiement des pensions, les demandes de régularisation de situations administratives, le paiement de créances dues par l'État ainsi que les retards dans l'exécution des décisions de justice.

Parallèlement au traitement des réclamations, plusieurs activités ont été tenues sur le plan national à savoir :

- La poursuite du plaidoyer tendant à la prise en charge des enfants à besoins spécifiques, en partenariat avec la représentation régionale du Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'Homme ;
- L'atelier technique de suivi des recommandations issues des précédentes rencontres sur la problématique des enfants à besoins spéciaux ;
- La table ronde pour le financement du plan stratégique 2025-2029 de l'AMP-UEMOA, réunissant les partenaires techniques et financiers, les représentants d'organisations sous-régionales (BAD, Commission de l'UEMOA, AMP-UEMOA) et les ambassadeurs accrédités à Dakar ;
- Les tournées de partage du rapport 2023/24 effectuées dans les régions de Sédhiou, Kolda, Ziguinchor, Tambacounda, Kaffrine, Kaolack, Fatick, Diourbel et Thiès.

Concernant les enfants à besoins spécifiques, le Médiateur de la République tient à exprimer, au nom des familles concernées, sa profonde gratitude à Monsieur le Président de la République pour son implication décisive. Elle a permis de faire des avancées sous l'égide du Ministère de tutelle dans la prise en charge effective de ces enfants suscitant ainsi un immense espoir chez leurs parents.

Votre présence rassurante auprès de ces familles est le gage d'une synergie durable. Elle ouvre la voie à la consolidation, par l'État, d'une offre de soins de qualité et d'un encadrement scolaire adapté. Une telle alternative constitue désormais un levier crédible pour détourner ces parents, autrefois désemparés, de tout projet d'exil thérapeutique ou éducatif vers des pays tiers mieux équipés.

Excellence, Monsieur le Président de la République,

L'institution du Médiateur de la République a connu une année 2025 très active, marquée par une série de visites et d'audiences accordées :

- à d'éminentes personnalités, notamment des membres du corps diplomatique accrédités au Sénégal ;
- à des organisations syndicales et à des écoles notamment, l'Institut national de Formation et d'éducation des Jeunes Aveugles (INEFJA), l'École Nationale des Officiers d'Active (ENOA) ; les Auditeurs de l'École de Guerre etc
- à des personnels d'institutions sœurs, dans le cadre d'échanges d'expériences et de bonnes pratiques.

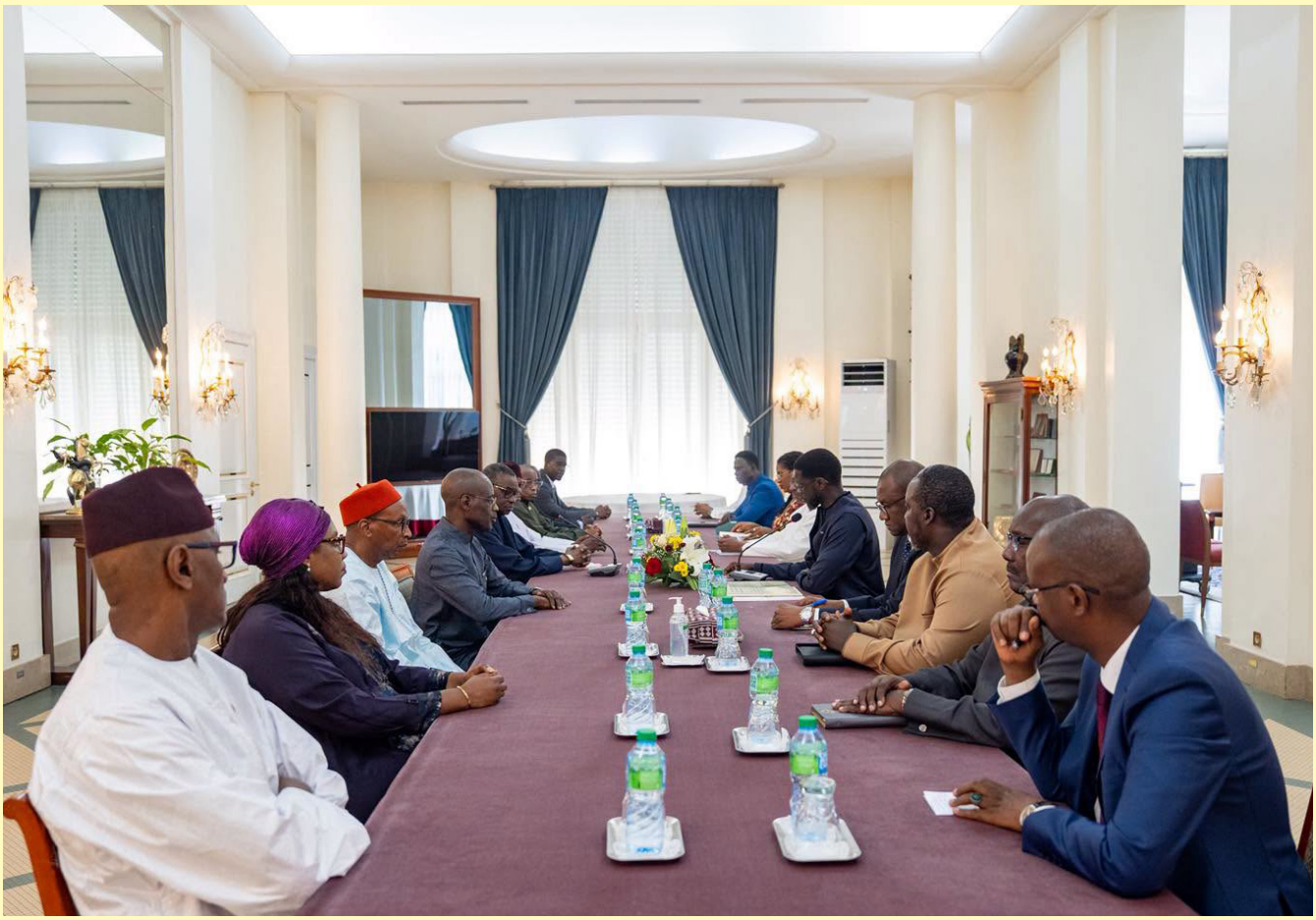
Des partenariats renforcés

Dans la même veine, l'institution du Médiateur de la République a poursuivi le renforcement de ses partenariats avec les organisations faîtières dont elle est membre.

À ce titre, elle a pris part à plusieurs rencontres régionales et internationales, parmi lesquelles :

- L'assemblée générale ordinaire de l'Association des Médiateurs des Pays membres de l'UEMOA (AMP-UEMOA), tenue à Lomé du 25 au 27 février 2025 ;
- la rencontre du 28 mars 2025 au siège de l'AMP-UEMOA, entre une délégation de l'Association et celle de la Banque africaine de développement (BAD) ;
- L'Assemblée générale de l'Organisation de la Coopération islamique des Ombudsmans (OICOA), ainsi que la réunion de son Conseil d'administration, tenues à Téhéran, en République islamique d'Iran, les 13 et 14 mai 2025 ;
- la réflexion transversale des Réseaux institutionnels de la Francophonie sur le thème : « L'intégrité de l'information et des processus démocratiques à l'ère du numérique et de l'intelligence artificielle », organisée à Paris du 15 au 17 octobre 2025.

REMISE DU RAPPORT ANNUEL



Outre ces activités, l'institution s'est engagée dans le renforcement de sa coopération interinstitutionnelle par la signature de conventions de partenariat avec plusieurs autorités homologues. Ainsi, les accords conclus avec le Diputado del Común des Îles Canaries et le Provedor de Justiça de la République d'Angola viennent consolider un réseau partenarial préexistant, comprenant déjà le Médiateur du Royaume du Maroc et le Provedor de Justiça de la République du Cap-Vert.

Au titre des perspectives, l'Institution du Médiateur de la République, en collaboration avec ses homologues de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie, de l'Association internationale des Procureurs et Poursuivants francophones ainsi que du réseau des parlementaires francophones, envisage d'organiser, du 21 au 23 octobre 2026, une importante conférence internationale.

Dans la continuité du sommet de Tirana de juin 2025 consacré à la lutte contre la corruption et l'intégrité publique, cette nouvelle rencontre portera sur la protection des lanceurs d'alerte. Elle vise à renforcer le rôle pionnier du Sénégal, premier pays d'Afrique noire francophone à s'être doté d'un cadre juridique spécifique en la matière.

Une présence renforcée au niveau régional

Conformément à son Plan stratégique, l'Institution du Médiateur de la République poursuivra l'installation progressive de ses délégations régionales, afin de renforcer davantage sa proximité avec les citoyens et de faciliter leur accès à ses services.

D'ores et déjà, en plus des bureaux de Saint-Louis et de Kédougou, deux délégations sont désormais fonctionnelles, à Kaffrine et à Kaolack.

Excellence, Monsieur le Président de la République,

La loi n° 99-04 du 29 janvier 1999, abrogeant et remplaçant la loi n° 91-14 du 11 février 1991 instituant le Médiateur de la République, confère à l'Institution le pouvoir de formuler des propositions et recommandations destinées à améliorer le fonctionnement de l'Administration et à prévenir les dysfonctionnements susceptibles d'affecter les relations entre celle-ci et les usagers.

Dans ce cadre, vingt-six (26) recommandations ont été formulées au cours de la période couverte par le présent rapport. Elles ont porté, entre autres, sur les aspects suivants : le renforcement de la sécurité sanitaire dans la fabrication, la distribution et la commercialisation du pain, la nécessité de mettre un terme à la vente ambulante sur la chaussée pour des raisons de sécurité des

personnes et de fluidité de la circulation, les dérives constatées au niveau des réseaux sociaux.

Par ailleurs, le Médiateur de la République a formulé des propositions relatives aux termes de référence de la Journée du Dialogue national ainsi qu'à l'amélioration des conditions de détention dans les établissements pénitentiaires, notamment leur surpeuplement.

Dans le même esprit de veille et de protection de l'intérêt général, l'Institution a attiré l'attention des autorités compétentes sur la nécessité de prendre des mesures appropriées concernant le transport simultané de personnes et d'animaux dans les véhicules, afin de prévenir les risques de propagation de maladies zoonotiques, notamment la fièvre de la Vallée du Rift.

Il importe, également, de souligner que les comptes rendus des tournées de présentation du rapport annuel de l'Institution du Médiateur de la République dans les différentes régions du Sénégal Vous ont été transmis.

Au-delà du devoir de redevabilité auquel est tenue l'Institution, ces tournées ont constitué une précieuse opportunité d'écoute et d'échanges avec les populations. Elles ont permis de recueillir les préoccupations, attentes et doléances des citoyens.

Excellence, Monsieur le Président de la République,

À travers ce rapport, l'institution du Médiateur de la République réaffirme son engagement constant en faveur de la protection des droits des citoyens, de l'amélioration des relations entre l'Administration et les usagers, ainsi que du renforcement de la bonne gouvernance.

Les réclamations reçues, les médiations conduites, les recommandations formulées et les activités menées au cours de l'année 2025, témoignent de la confiance que nos concitoyens placent en notre Institution dans sa contribution à la préservation de la paix sociale, de la cohésion nationale et à la consolidation de l'État de droit.

Moderniser l'institution de la Médiature face aux nouveaux défis

Toutefois, après plus de trois décennies d'existence, il apparaît que le cadre juridique instituant le Médiateur de la République mérite d'être réexaminé afin de l'adapter aux profondes mutations institutionnelles, administratives et sociétales qu'a connues notre pays. Une réflexion sur la modernisation de son organisation, de ses attributions et de ses moyens d'action permettrait de consolider davantage son efficacité et de répondre aux exigences croissantes des citoyens en matière de protection de leurs droits et libertés.

Dans cette perspective, une révision de la loi instituant le Médiateur de la République pourrait utilement ouvrir la voie à une évolution de l'Institution vers un Défenseur des droits.

Un Défenseur des droits doté de compétences élargies, conformément aux meilleures pratiques observées au sein de nombreuses démocraties et aux standards internationaux de promotion de la bonne gouvernance, de protection des droits fondamentaux et du règlement non juridictionnel des différends entre les citoyens et l'Administration.

Je voudrais, en vous remettant ce rapport, saluer à nouveau, la dynamique positive que vous avez impulsée à notre Administration qui grâce à la digitalisation, entre autres mesures, est en train de passer d'une administration de commandement à une administration constamment au service du Citoyen.

Je vous remercie de votre bienveillante attention.



Résumé de la Leçon Inaugurale

L'université Toulouse 1 Capitole en partenariat avec l'Institut Communautaire Africain de Gestion et d'Ingénierie de l'université Amadou Mahtar Mbow (ICAGI) et l'université Kocc Barma de Saint-Louis, a mis en place un diplôme universitaire en «Médiation, dialogue social et règlement des conflits au Sahel». Le Médiateur de la République Demba Kandji a été choisi comme Parrain de ce parchemin. À ce titre, il devait prononcer la leçon inaugurale portant sur le thème retenu : « Face aux crises sociales ; politiques et sécuritaires récurrentes dans le Sahel, quels modèles de médiation peuvent constituer des outils efficaces de résolution ». La cérémonie a eu lieu le 24 juin 2026 à l'Amphi de la Faculté de Médecine, de Pharmacie et d'Odontologie de l'Ucad.

Cette leçon inaugurale a constitué un cadre privilégié d'échanges et de réflexions stratégiques réunissant des autorités publiques, des universitaires des experts ainsi que des acteurs de la société civile en vue de promouvoir des approches adaptées aux défis contemporains du Sahel.

En résumé les grandes lignes de la communication de M. Kandji qui a fortement retenu l'attention du public venu nombreux à cette activité.

PAR : DEMBA KANDJI, MÉDIATEUR DE LA RÉPUBLIQUE



La leçon inaugurale présentée par Demba Kandji sur le thème, « Médiation, dialogue social et règlement des conflits au Sahel » pose la question fondatrice du Diplôme Universitaire en médiation : de quels outils disposent les acteurs et les institutions pour faire face aux crises multidimensionnelles qui secouent l'espace sahélien (Mali, Burkina Faso, Niger et le voisinage régional) ?

Pour aborder cette problématique, l'exposé s'appuie sur une double exigence : l'exigence de rigueur et l'exigence d'ancrage. Il s'agit de tenir compte de l'histoire et de la configuration du Sahel, en refusant l'importation mécanique de modèles extérieurs, sans pour autant tomber dans l'idéalisation naïve de la tradition.

La thèse centrale défendue est qu'aucun outil isolé ne suffit. L'efficacité de la médiation au Sahel repose sur la combinaison des ressources endogènes de gestion des différends, les instruments institutionnels modernes et un traitement médiatique responsable.

I. Penser le Sahel et la complexité de ses crises

Le diagnostic du Sahel révèle une superposition de crises d'une rare intensité qui s'imbriquent dans des boucles de rétroaction permanentes : sécuritaire, crise sociale, crise économique, environnementale et identitaire :

Face à cette réalité, l'auteur pose une hypothèse clé : les réponses exclusivement sécuritaires et militaires sont insuffisantes.

II. Repères conceptuels et postures de la médiation

La médiation est définie comme l'intervention d'un tiers accepté par les parties, dépourvu de pouvoir de contrainte, dont la fonction est de faciliter la recherche d'un accord mutuellement acceptable. C'est un magistère d'influence.

Trois approches complémentaires structurent la pratique du médiateur : celle par résolution de problèmes, celle transformative et la narrative.

III. Les ressources endogènes : l'exigence de légitimité de proximité

Les sociétés sahéliennes disposent d'un répertoire patrimonial dense qu'il convient de mobiliser sans angélisme. Ce sont: la palabre, la parenté ou alliance à plaisanterie (sinankunya, rakiré), les chefferies traditionnelles et conseils d'anciens, les autorités religieuses et les griots.

IV. Les dispositifs institutionnels et la prévention

Aux côtés des outils traditionnels, les instruments modernes et institutionnels jouent un rôle régulateur indispensable. Ce sont notamment : le dialogue social, les assises nationales les architectures régionales (CEDEAO, UEMOA…), La justice transitionnelle et la prévention.

Conclusion : Vers un profil professionnel hybride et éthique

En guise de synthèse, la leçon inaugurale rappelle que la médiation au Sahel ne relève pas de l'application de recettes toutes faites, mais d'une posture professionnelle exigeante. Le futur médiateur doit combiner : une compétence de diagnostic analytique, des aptitudes interculturelles et linguistiques pour dialoguer avec les traditions, une maîtrise des procédures institutionnelles et juridiques, une rigueur éthique irréprochable (transparence, équidistance et sensibilité aux asymétries de pouvoir).

La paix au Sahel ne sera ni instantanée ni donnée ; elle se construira patiemment, par la mise en synergie des forces de la tradition et de la modernité, en redonnant toute sa place au dialogue là où les crises tendent à refermer l'espace des possibles.

L'intégralité du discours du Médiateur a fait l'objet d'une brochure et est disponible sur le site de l'Institution



VIE DE L'INSTITUTION PARTENARIAT

Assises de la Médiation et de l'Éducation Financière de l'Observatoire pour la Qualité des Services Financiers (OQSF)

En ma qualité de Médiateur de la République du Sénégal, je me réjouis de participer aujourd'hui aux assises de la médiation et de l'éducation financière organisées par l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers (OQSF).

Compte tenu de l'importance des Modes alternatifs de règlement des conflits pour les citoyens, personnes physiques, ainsi que pour les entreprises, personnes morales, dans le règlement des différends les opposant aux services bancaires et aux compagnies d'assurances, ces assises constituent une étape importante dans le processus de promotion de la médiation et de l'éducation financière.

Dans un contexte marqué par la transformation rapide des services financiers, la digitalisation des moyens de paiement et l'évolution constante des relations entre les institutions financières et leurs usagers, l'éducation financière apparaît aujourd'hui comme un impératif économique, social et citoyen.

Un usager mieux informé de ses droits et obligations est davantage en mesure de faire des choix éclairés, de prévenir les situations de surendettement, de sécuriser son épargne et d'entretenir des relations plus équilibrées avec les établissements financiers.

Par ailleurs, ces assises s'affirment également comme un moyen de rétablir et de consolider la confiance entre les institutions financières et leurs usagers, au regard des difficultés rencontrées par ces derniers dans les relations qui les lient.

En effet, beaucoup de différends naissent d'un déficit d'information, d'une mauvaise compréhension des engagements contractuels ou encore d'une insuffisance de communication entre les parties. La médiation apparaît ainsi comme un instrument privilégié de prévention et d'apaisement des conflits.

Le Médiateur de la République, institué par la loi n° 99-04 du 29 janvier 1999 abrogeant et remplaçant la loi n° 91-14 du 11 février 1991, en tant que garant du bon fonctionnement de l'administration dans ses relations avec le citoyen, entretient des relations particulières avec les organes de régulation, notamment l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers (OQSF).

J'ai, toujours, exprimé le souhait de voir émerger des médiateurs sectoriels. Cela permettrait une prise en charge plus adaptée, plus spécialisée et plus efficace des difficultés rencontrées par les citoyens au sein des administrations et établissements investis d'une mission de service public.

L'OQSF, créé par le décret n° 2009-95 du 06 février 2009, vient ainsi renforcer l'action de mon Institution qui, du fait de sa compétence générale en matière de médiation, reçoit également des réclamations liées aux services financiers. Cette complémentarité entre les institutions de médiation constitue un facteur important de protection des usagers et de consolidation de l'État de droit.

La médiation est aujourd'hui, à l'instar de la conciliation, de la transaction et de l'arbitrage, un mécanisme incontournable de règlement des conflits, en raison de sa flexibilité, de sa gratuité, de la possibilité qu'elle offre d'éviter les tribunaux dont les procédures sont souvent longues, complexes et coûteuses, ainsi que de sa célérité. Elle permet surtout de replacer le dialogue au cœur des relations entre les parties et de favoriser des solutions consensuelles et équilibrées.

Dans un contexte où l'inclusion financière constitue une priorité des politiques publiques, il est essentiel que les populations, notamment les plus vulnérables, puissent accéder à des mécanismes simples, accessibles et gratuits de règlement des différends. La médiation répond pleinement à cette exigence d'accessibilité à la justice économique et sociale.

Je voudrais, également, souligner que la médiation participe au renforcement de la stabilité sociale et institutionnelle. Lorsqu'un citoyen estime que sa préoccupation est écoutée, examinée avec impartialité et traitée dans des délais raisonnables, il retrouve confiance dans les institutions de la République et dans les mécanismes de régulation.

L'expérience démontre, d'ailleurs, que les institutions financières qui développent des dispositifs efficaces de médiation et de traitement des réclamations renforcent durablement leur crédibilité ainsi que la confiance du public. Dans le secteur financier, la confiance demeure un capital essentiel.

Il convient, aussi, d'accorder une attention particulière aux nouveaux défis liés à la modernisation des services financiers, notamment la fraude numérique, la cybercriminalité, les litiges liés au mobile banking, aux transferts électroniques de fonds, aux systèmes financiers décentralisés et aux assurances. Ces mutations imposent un renforcement continu des mécanismes de médiation ainsi qu'une vulgarisation accrue de l'éducation financière auprès des populations.

C'est pourquoi je demeure convaincu que la promotion de la culture de la médiation et de l'éducation financière doit être une responsabilité partagée entre les pouvoirs publics, les institutions financières, les organes de régulation, les organisations de la société civile et les médias.

Je forme, enfin, le vœu que les présentes assises débouchent sur des recommandations concrètes visant notamment le renforcement de la protection des usagers des services financiers, l'amélioration de l'information des consommateurs, la vulgarisation des mécanismes de médiation ainsi que la consolidation de la confiance entre les citoyens et les acteurs du secteur financier.

Demba KANDJI

21ÈME ANNIVERSAIRE DE LA MÉDIATURE DE L'ANGOLA

Luanda, 22-24 Avril 2026



Le Médiateur de la République, invité de son homologue Madame Antónia Florbela de Jésus Rocha Araújo, a délivré une communication sur le rôle du Médiateur de la République dans la défense des droits sociaux, économiques et culturels.

Ci dessous, l'intégralité du message de Monsieur Demba Kandji

La protection des droits économiques, sociaux et culturels s'impose aujourd'hui comme un impératif majeur pour les institutions chargées de garantir les droits des citoyens, au regard de leur rôle déterminant dans l'amélioration des conditions de vie et la préservation de la dignité humaine. Dans cette dynamique, le Médiateur de la République ne manque pas d'inscrire son action au cœur de ces enjeux, en intervenant de manière constante pour le respect de ces droits.

C'est ainsi, qu'en vertu des missions qui lui sont assignées par la loi l'instituant, le Médiateur de la République, conformément aux instruments juridiques internationaux, régionaux et nationaux de protection des droits de l'homme, et aux Objectifs de Développement Durable, déploie des mécanismes d'intervention visant à assurer la promotion et la protection effective des droits économiques, sociaux et culturels.

À cet égard, il convient d'examiner, d'une part, le cadre juridique qui fonde son action (I) et, d'autre part, les différentes interventions par lesquelles il contribue concrètement à la défense des droits susmentionnés (II).

I/ Cadre juridique d'intervention

Le Médiateur de la République joue un rôle central dans la défense des droits sociaux, économiques et culturels (DESC) en agissant comme un régulateur entre les citoyens et les institutions (administrations, entreprises, organismes investis d'une mission de service public) pour garantir l'accès à des droits fondamentaux conformément aux instruments juridiques internationaux, régionaux et nationaux de protection des droits de l'homme, notamment :

- la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme du 10 décembre 1948 ;
- le Pacte International relatif aux droits économiques, sociaux et culturels de 1966 ;
- le Pacte International relatif aux droits civils et politiques de 1966 ;
- la charte africaine des Droits de l'Homme et des Peuples de 1981 ;
- la charte africaine des droits et du bien-être de l'enfant de 1990 ;
- le protocole à la charte africaine des droits de l'homme relatif aux droits des femmes (protocole de Maputo) de 2005.
- la loi n°2001-03 du 22 janvier 2001 portant constitution modifiée
- la loi n° 99-04 du 29 janvier 1999 abrogeant et remplaçant la loi n° 91-14 du 11 février 1991, instituant le Médiateur de la République

Les droits économiques, sociaux et culturels sont consacrés principalement par le Pacte International relatif aux droits économiques, sociaux et culturels de 1966, constituant avec la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme du 10 décembre 1948, la charte fondamentale.

Les droits contenus dans lesdits instruments que sont le droit au travail, à la sécurité sociale, à la santé, à l'éducation à un logement convenable et à la participation à la vie culturelle, visent à garantir des conditions de vie dignes.

Dans l'exercice des missions qui lui sont dévolues, le Médiateur de la République, veillant au respect des droits susmentionnés, en vue de garantir l'équité, l'inclusion et la non-discrimination, contribue ainsi à l'atteinte des Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies notamment ceux liés:

- à l'accès à l'éducation, à la santé et au logement (ODD 1 ; 3; 4) : Il intervient pour lever les blocages administratifs entravant l'accès aux prestations sociales, aux soins, au logement et à l'éducation ;
- à la protection sociale (ODD 3) : Il veille à ce que les administrations respectent les procédures de versement des prestations sociales et de retraite ;
- à l'accès à l'eau potable (ODD 6) : le Médiateur intervient pour assurer une gestion équitable des services d'eau, en traitant des réclamations liées aux coupures, à la qualité de l'eau et au dysfonctionnement des réseaux;
- à l'accès à l'emploi et à un travail décent : (ODD 8) : Le médiateur intervient en cas de rupture abusive de contrat, de non-paiement de salaires dans le secteur public et parapublic. Il intervient également dans les litiges concernant l'insertion professionnelle comme c'est le cas avec l'association des diplômés sans emploi ;
- à l'amélioration de l'environnement institutionnel et économique de l'entreprise (ODD 8 et ODD 9) : Il aide à résoudre les différends entre les entreprises et les administrations publiques favorisant un environnement économique stable et propice à l'emploi ;
- à la réduction des inégalités (ODD 10) : En tant qu'autorité indépendante, le Médiateur de la République lutte contre les dysfonctionnements administratifs qui portent atteinte aux droits des personnes vulnérables, assurant un accès équitable aux services publics ;
- à la défense des droits culturels (ODD 11) : Il intervient dans les différends liés à la propriété intellectuelle ou l'exploitation d'œuvre par le secteur public.
- à la protection de l'environnement (ODD 13 et 15) : Il veille à ce que l'administration respecte les normes environnementales dans la gestion et le traitement des déchets d'ordures ;
- au renforcement de l'État de Droit (ODD 16) : Le Médiateur suit les dossiers de créances et d'indemnisations dues par l'État, cherchant des solutions négociées pour apaiser les tensions économiques ;

II/ Les interventions du médiateur de la République pour la défense des droits sociaux, économiques et culturels

Le Médiateur de la République dans sa mission de protection des droits des citoyens participe à la défense des droits sociaux, économiques et culturels. Cette mission de protection, outre les instruments internationaux précités, lui est aussi dévolues par la loi.

L'article 2 de la loi n°99-04 du 29 janvier 1999 abrogeant et remplaçant la loi n°91-14 du 11 février 1991, prévoit une mission de contribution à l'amélioration de l'environnement institutionnel et économique des entreprises.

Cette disposition, éminemment importante pour la protection des entreprises et de leurs travailleurs, marque une évolution notable par rapport à la loi de 1991, qui limitait les missions du Médiateur de la République à une fonction d'intercession entre le citoyen et l'État, les collectivités territoriales ainsi que les établissements investis d'une mission de service public.

Les nombreuses saisines d'entreprises sollicitant le paiement de créances issues de marchés publics régulièrement exécutés en constituent une parfaite illustration.

En intervenant dans ces situations, le Médiateur de la République contribue à la stabilité des relations économiques, à la sécurisation des transactions ainsi qu'à la pacification du climat social.

Au-delà de la protection des droits économiques, le Médiateur de la République intervient également dans la promotion et la protection des droits sociaux, comme en attestent les nombreuses saisines faites à son endroit.

L'article 2 de la loi confère désormais à l'action du Médiateur une dimension systémique, permettant aux personnes morales, notamment aux entreprises ainsi qu'aux organisations professionnelles et syndicales, de saisir l'Institution lorsqu'elles estiment subir un préjudice imputable à l'État ou à ses démembrements.

Les réclamations introduites par des organisations syndicales, en vue de la défense des intérêts matériels et moraux de leurs membres, traduisent la confiance manifeste des acteurs du monde du travail à l'égard de l'institution du Médiateur de la République, nonobstant l'existence d'organes spécifiquement dédiés à la régulation et à la pacification des relations sociales.

À cet effet, Il participe, ce faisant, à la consolidation d'un environnement institutionnel propice au partenariat et à la performance économique.

Toujours dans le cadre de la préservation des droits sociaux, le Médiateur de la République reçoit et porte aussi le plaidoyer de citoyens, d'associations de défense des droits de l'enfant, de regroupements d'étudiants diplômés sans emploi, d'établissements de formation sollicitant l'amélioration de leurs conditions d'étude, ainsi que de coopératives de



fonctionnaires désireuses d'accéder à une assiette foncière en vue de faciliter l'accès au logement.

Dans la même dynamique, l'Institution organise des ateliers avec certaines organisations de défense des droits de l'enfant, en vue de réfléchir à des mécanismes permettant de mieux garantir ces droits. C'est dans ce cadre que plusieurs rencontres ont été tenues, notamment celles relatives à la protection des enfants à besoins spécifiques.

Ces ateliers, qui ont réuni diverses organisations engagées dans la défense des droits de l'enfant ainsi que des structures étatiques compétentes, ont permis de formuler des recommandations à l'endroit du Président de la République, notamment en ce qui concerne l'adoption du Code de l'enfant au Sénégal.

Ils ont également contribué à attirer l'attention des pouvoirs publics sur la situation des enfants vivant avec un handicap, tout en proposant des solutions adaptées aux difficultés auxquelles ils sont confrontés.

Par ailleurs, le Médiateur de la République est également saisi de réclamations relatives à d'autres aspects sociaux comme les pensions de retraite, de veuvage et de réversion, émanant d'enfants et d'épouses de fonctionnaires décédés, mais aussi de fonctionnaires en activité rencontrant des difficultés d'accès à leurs droits auprès de l'Institution Prévoyance Retraite du Sénégal (IPRES) et du Fonds National de Retraite (FNR).

L'importance et la complexité de ces réclamations, souvent liées à la technicité des textes applicables, ont conduit le Médiateur à saisir le Ministre des Finances et du Budget afin de faciliter l'accès des ayants droit, souvent en situation d'illettrisme, à leurs prestations, notamment au regard des risques de forclusion auxquels ils sont exposés.

Toujours dans le cadre de la protection des droits sociaux, le Médiateur de la République, à l'issue des tournées nationales effectuées dans plusieurs régions du pays, a porté à la connaissance de la plus haute Autorité les difficultés rencontrées par les populations en matière d'accès à la santé, notamment en raison de la faiblesse du plateau technique et de l'absence d'infrastructures hospitalières dans certaines localités.

Par ailleurs, les insuffisances liées à l'accès à un service public de qualité, pourtant essentiel pour les populations, ont également été relevées. Celles-ci résultent, dans certaines zones, de la vétusté des infrastructures administratives, voire de leur absence, et ont, à ce titre, été portées au plus haut niveau de l'État.

S'agissant des droits culturels, le Médiateur de la République a, dans le cadre de ses tournées, recueilli et remonté les doléances des artistes dans les régions qui demandent l'édification de centres culturels afin de leur permettre de mener convenablement leurs activités.

Dans le cadre de la prise en charge des réclamations relatives à la préservation des droits culturels, le Médiateur de la République accompagne les entreprises intervenant dans le secteur culturel sur des questions liées au versement des droits d'auteur, à la protection de la propriété intellectuelle, ainsi qu'au règlement, par l'État, de certaines créances dues à des sociétés ayant fourni des prestations pour son compte.

À ce titre, il est amené à intervenir dans des litiges opposant des entreprises du secteur culturel à l'État, notamment lorsqu'il incite ce dernier à procéder au paiement de créances détenues par une entreprise ayant réalisé, par exemple, une maquette dans le cadre d'un projet de construction d'un monument.

Ces interventions du Médiateur de la République montrent à suffisance l'intérêt qu'il accorde à la protection des droits économiques, sociaux et culturels.

Cette dynamique porte ses fruits, dans la mesure où le Sénégal est aujourd'hui appelé à diriger, pour le mandat 2027-2029, le Comité des Nations Unies chargé de la protection des droits économiques, sociaux et culturels, par l'entremise de Madame Fatima Diallo.

Je vous remercie de votre aimable attention.

Signature de Conventions

Le réseau de partenariats de l'Institution s'est densifié au cours du trimestre écoulé par la signature d'accords de coopération avec la Médiature de la République d'Angola, de la commune des Îles Canaries et de l'Office National de la Lutte contre la Corruption.

Avec la Médiature d'Angola



Le Médiateur de la République Demba Kandji et son homologue d'Angola, Mme Antónia Florbela de Jésus Rocha Araújo ont signé un accord de coopération à Luanda le 23 avril, en marge de la célébration du vingt-et-unièmeanniversaire de cette institution.

Le présent Accord de Coopération a pour objet d'établir un cadre de coopération institutionnelle entre les Parties, en vue de promouvoir l'échange de connaissances, d'expériences et de bonnes pratiques dans le cadre des attributions et des pouvoirs de leurs Médiateurs respectifs, ainsi que de faciliter l'accès des citoyens migrants résidents à leurs Médiateurs respectifs, sans préjudice d'autres domaines qui pourraient être reconnus comme étant dans l'intérêt des Parties et qui relèvent de leurs compétences. Entre autres objectifs visés :

- ***Renforcer les capacités institutionnelles, techniques et fonctionnelles des institutions de médiation de l'Angola et du Sénégal ;***
- ***Promouvoir l'échange d'expériences en matière de traitement des plaintes, réclamations et pétitions soumises par les citoyens ;***
- ***Partager les programmes et les meilleures pratiques en matière de défense des droits fondamentaux et de légalité administrative ;***

Avec la Le Diputado del Común de Canarias



M Kandji et Mme Maria Dolores Padrón Rodríguez, Diputado del Común des Canaries ont parafé le 24 mars 2026 à Santa Cruz de la Palma, un accord de Coopération en tant qu'instituions chargées de la supervision des administrations, de la promotion de la bonne administration et de la défense des droits du citoyen.

À cet égard, compte tenu de la qualité du Sénégal en tant que pays d'origine et de transit de migrants et de la position des Canaries frontalières entre l'Europe méridionale et l'Afrique, les deux institutions soulignent leur volonté d'apporter des réponses coordonnées à ce phénomène tenant compte de la dignité humaine et de la protection effective des droits des migrants en particulier. Il s'agit de promouvoir des actions conjointes pour une mobilité sûre et planifiée afin de prévenir les situations de vulnérabilité.

Avec l'OFNAC

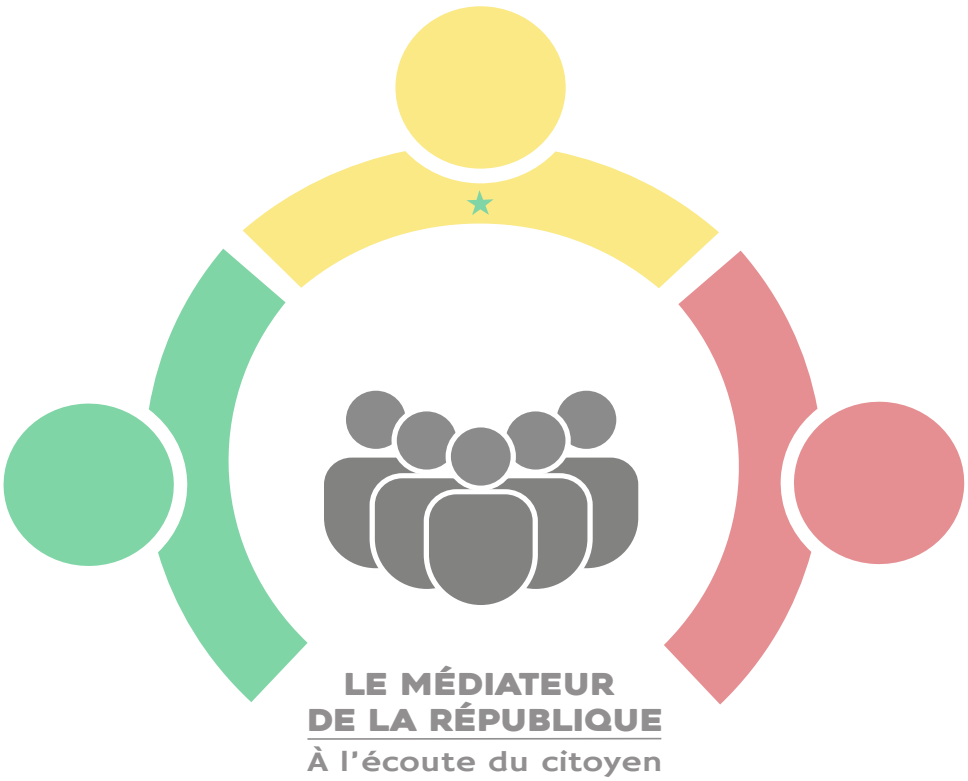


Le présent protocole signé par Demba Kandji et le Président de l'OFNAC Moustapha Ka a pour objet de définir le cadre de partenariat, de collaboration et d'échanges d'information entre les Parties, en vue de renforcer l'efficacité de leurs interventions respectives.

Cette coopération vise spécifiquement :

- ***l'amélioration de la qualité du service public par la lutte combinée contre l'injustice administrative et les infractions de corruption et les pratiques assimilées ;***
- ***la sécurisation des droits des usagers à travers un mécanisme de traitement fluide et coordonnées de leurs plaintes et réclamations ;***
- ***la promotion de l'intégrité et de l'éthique au sein des administrations publiques et privées, centrales, déconcentrées ou décentralisées ;***

la formulation de recommandations communes adressées aux autorités compétentespour corriger les failles systémiques de la gouvernance publique ; prévenir et réprimer toute forme de corruption ou de pratiques assimilées, en vue de bâtir un modèle de gestion fondé sur la redevabilité et une efficience des deniers publics.



https://www.mediaturedelarepublique.sn/

LE MÉDIATEUR
DE LA RÉPUBLIQUE
À l'écoute du citoyen

Nos partenaires internationaux

AMP - UEMOA

منظمة الموفقين والوسطاء والرقابيين الأفارقة
African Ombudsman and Mediators Association
Association des Ombudsman et Mediateurs Africains

INTERNATIONAL
OMBUDSMAN
INSTITUTE

AOMF

PROVEDOR
DE JUSTIÇA
Pelos Direitos dos Cidadãos

22, rue Vincens x Faidherbe, Dakar

mediateur@mediaturedelarepublique.sn

www.mediaturedelarepublique.sn

00221 33 921 12 50 / 33 921 12 59

B.P 64 - 11524 - Dakar- Etoile