

Des suites du 9^e Congrès de l'AOMF...

Au cours de nos fructueuses journées d'échange et de réflexion, tenues à Québec en octobre dernier, le comité organisateur du Congrès a eu l'occasion de rencontrer quelques ombudsmans et médiateurs pour en tirer de courtes entrevues qui paraîtront ponctuellement sur le site de l'AOMF. Un premier entretien permet d'en savoir davantage sur le Haut Commissariat à la protection des droits, des libertés et à la médiation de la Principauté de Monaco.

L'ombudsman de Monaco : un tout nouveau venu à l'AOMF

RENCONTRE AVEC LA HAUT COMMISSAIRE, ANNE EASTWOOD



Anne Eastwood, Haut Commissaire

Traditionnellement, la Principauté de Monaco s'entoure d'une aura de douceur de vivre où on pourrait croire que les citoyens ne connaissent pas de problèmes avec leurs services publics. Et pourtant...

CULTURE DU DOSSIER, DROITS DES ÉTRANGERS...

Anne Eastwood est Haut Commissaire à la tête de l'institution monégasque qui en est à sa deuxième année d'existence. Lors du congrès de l'AOMF qui s'est tenu à Québec en octobre dernier, le nouvel ombudsman a été admis par un vote unanime au rang des membres votants de l'association. Y allant d'une question cordiale et sans détour, un collègue médiateur lui a demandé : pourquoi un ombudsman quand on vit au paradis?

À cela, Anne Eastwood répond qu'en Principauté comme ailleurs, les administrés peuvent connaître des difficultés avec les services de l'appareil public. Il arrive que des

gens soient victimes d'une culture du dossier, et que les employés avec lesquels ils ont à faire soient plus préoccupés par... le service lui-même que par l'utilisateur. *Ce n'est pas parce que Monaco offre une belle qualité de vie à chacun qu'il ne faut pas vouloir mieux faire encore*, ajoute-t-elle.

Une part importante de l'activité du Haut Commissariat concerne les aspects spécifiques aux droits des étrangers. À cet égard, on s'étonnera d'apprendre que pas moins de 121 nationalités se côtoient à Monaco! Plus encore, c'est l'un des rares endroits au monde où la population nationale est minoritaire sur son propre territoire (environ 9 000 Monégasques pour 38 000 habitants). D'où, notamment, des problèmes liés à l'entrée ou au séjour de non-ressortissants sur le territoire de la Principauté. Des personnes qui y résident depuis de nombreuses années peuvent ainsi faire l'objet d'une « mesure d'éloignement » ou « de refoulement » à la suite d'un délit. Il est arrivé que la Haut Commissaire puisse faire valoir que la mesure était disproportionnée par rapport à l'offense, ou encore qu'elle obtienne un délai pour permettre au citoyen de régler des formalités essentielles avant son départ. Des étrangers en sol monégasque se plaignent également de décisions administratives qui les privent injustement d'un permis de travail.

S'ajoutent des plaintes que connaissent les autres ombudsmans et médiateurs, par exemple, sur les difficultés d'accès à des informations utiles, les longs délais de réponse de certaines organisations, le formalisme excessif, le manque d'écoute.

L'Administration a tendance à être encore trop opaque et hermétique dans son fonctionnement, explique la Haut Commissaire. *Il faut moderniser les pratiques qui ne tiennent pas toujours compte des besoins et des attentes légitimes des administrés, y compris pour les choses les plus élémentaires. Ainsi, on négligera d'envoyer un accusé réception confirmant que la demande d'une personne auprès d'un service est bien prise en charge.* Des gens restent des semaines, voire des mois, sans la moindre nouvelle de leur demande et sans même savoir si l'Administration l'a reçue, déplore Anne Eastwood. Allant plus loin, elle recommande que l'avis de réception, qui devrait parvenir systématiquement à tout citoyen qui a adressé une requête écrite à l'administration, précise à son destinataire le parcours administratif que suivra sa demande ainsi que le nom du service ou de la personne responsable de son traitement.

UN CONTACT DIRECT AVEC CHAQUE PLAIGNANT

Le nouveau recours a traité 65 plaintes durant sa première année d'existence. Cette donnée nous ramène évidemment à la taille de la population desservie, soit 38 000 habitants auxquels s'ajoutent les 50 000 travailleurs de l'extérieur qui font quotidiennement la navette vers la Principauté. L'erreur serait toutefois de réduire l'importance de la jeune entité en fonction de la loi des nombres.

Outre que la population monégasque, tel que le rappelle Anne Eastwood, peut se buter aux failles de ses services publics, les dimensions mêmes de l'institution et du public qu'elle sert permettent d'adopter, au quotidien, une pratique qui *relèverait de l'utopie chez n'importe quel autre médiateur*. Dès son entrée en fonction, Anne Eastwood a en effet mis l'accent sur la proximité, choisissant de rencontrer personnellement chaque plaignant pour mieux comprendre sa situation et sa demande. Elle s'efforce également d'aller au-devant des services visés pour échanger de façon directe et à dossiers ouverts. *La médiation, affirme-t-elle, est avant toute chose un art de l'humain qu'il importe d'exercer au contact des personnes.*

Alors que, de plus en plus, les citoyens peuvent avoir le sentiment que les structures publiques s'alourdissent et deviennent hors de portée (n'a-t-on pas souvent, à cet égard, évoqué la lutte inégale entre David et Goliath?), la Principauté favorise le contact le plus direct possible avec l'administré.

L'HISTOIRE ET L'AVENIR

Dès 1911, la Principauté est le premier État au monde à proclamer officiellement l'existence de droits publics garantis par une cour institutionnelle, le Tribunal suprême. Le prince Albert 1^{er} est alors à l'origine de cette avancée à laquelle donnera suite plus tard le prince Rainier III en inscrivant de nouvelles libertés individuelles et collectives dans la constitution monégasque (1962). En 1993, Monaco adhère aux Nations Unies et au Conseil de l'Europe, en 2004.

Du côté de la défense proprement dite des administrés, cette même année 1993 voit apparaître un mécanisme de prise en charge des plaintes : à l'intérieur de l'appareil public, un fonctionnaire est chargé de la médiation avec les administrés.

En 2011, une autre étape est franchie puisque les autorités instituent formellement un Conseiller en charge des recours et de la médiation au sein du Ministère d'État.

En 2013, la création par Ordonnance souveraine du Haut Commissariat à la Protection des Droits, des Libertés et à la Médiation élargit la portée du recours et en fait un mécanisme externe, indépendant du pouvoir, accessible à tous et totalement gratuit. Dès ses débuts, il affirme sa volonté de proximité par rapport aux plaignants et aux services publics.

À l'autre extrémité de ses projets d'avenir s'exprime le souhait du Haut Commissariat de prendre sa place dans le monde. Nouvellement admis parmi les pays membres de l'AOMF, le Haut Commissariat a déjà à son actif différentes rencontres au sein d'organismes internationaux. Insistant sur les notions *de solutions apaisées porteuses de paix sociale*, le nouveau recours apporte un discours convaincant sur le rôle de l'ombudsman dans une communauté unique à bien des égards. *J'occupe moi-même une fonction inédite*, conclut Anne Eastwood.

Le Haut Commissariat à la protection des droits, des libertés et à la médiation

Principauté de Monaco

Depuis quand : 2014

Statut :

Entité publique et indépendante de médiation institutionnelle. Elle rend compte annuellement au Prince Albert II dans le cadre d'un rapport rendu public.

Mission :

1. Protéger les droits et les libertés de l'administré – personne physique ou morale – dans le cadre de ses relations avec l'Administration;

Par-delà le droit, veiller à l'équité et aux bonnes pratiques dans tous les actes à caractère individuel de l'Administration.

Intervenir à la demande des autorités administratives aux fins de médiation en cas de recours administratifs préalables intentés devant elles.

2. Lutter contre les discriminations; dans le cadre de cette mission, la compétence du Haut Commissariat s'étend également au secteur privé.

Objectif :

Offrir à chacun un moyen souple, non conflictuel et gratuit de faire respecter ses droits;

Promouvoir une dynamique de conciliation et de dialogue entre les pouvoirs publics et les usagers;

Proposer une alternative aux situations d'impasse et à la judiciarisation des conflits par la recherche de solutions équitables et apaisées;

Offrir un recours amiable aux personnes qui s'estiment victimes de traitements discriminatoires.

Compétence :

L'ensemble des institutions de l'État, y compris l'Administration judiciaire, le Conseil National, la Mairie et les établissements publics de la Principauté.

Pouvoirs :

Le Haut Commissariat ne détient pas de pouvoir coercitif et ne peut donc pas obliger les parties à s'entendre ou à appliquer ses avis. Il dispose toutefois d'une série de moyens d'action incitatifs : règlement amiable, recommandations, médiation entre les parties présentes à la séance, médiatisation, rapport spécial au Souverain, saisine des autorités compétentes aux fins de poursuite.

Le Haut Commissariat ne peut, notamment :

- pratiquer l’auto-saisine, c’est-à-dire qu’il ne peut formuler une plainte contre l’Administration publique de sa propre initiative;
- intervenir dans les litiges entre particuliers ou si la justice a été saisie.

Personnel :

La Haut Commissaire est secondée par deux personnes, adjointe et assistante. Des contrats sont attribués pour des besoins ponctuels.

Identification visuelle :



Le logo du Haut Commissariat représente deux visages qui se font face pour évoquer le dialogue dans la confrontation.

La Haut Commissaire, Anne Eastwood

Depuis quand :

Nomination le 3 mars 2014. Anne Eastwood est la première personne à occuper la fonction.

Durée du mandat :

4 ans, renouvelable une fois.

Parcours professionnel :

Avocate au Barreau de Paris;

Haut fonctionnaire monégasque : chef de cabinet du Président du Conseil national, Directeur général du Département des Affaires sociales et de la Santé, conseillère technique auprès du Ministre d’État.