



« ANCRER L'ESPRIT DE LA MÉDIATION DANS LES MENTALITÉS »

À la tête du Haut commissariat à la protection des droits, des libertés et à la médiation, Anne Eastwood dresse son premier bilan, entre chiffres et recommandations. Et appelle à mieux comprendre les attributions et le rôle de cette nouvelle instance indépendante.

PAR AYMERIC BRÉGOIN

**« LE HAUT
COMMISSARIAT N'EST
PAS PROCUREUR DE
L'ADMINISTRATION,
NI AVOCAT DE
L'ADMINISTRÉ. ON
EST À ÉQUIDISTANCE »**

C'est aux Jardins d'Apolline que s'est installé en janvier le Haut commissariat à la protection des droits, des libertés et à la médiation. « *Enfin autonomes et fonctionnels* », souffle Anne Eastwood, à la tête de cette nouvelle institution publique depuis mars 2014, et ce pour un mandat de quatre ans renouvelable une fois. « *Une garantie d'indépendance* », assure-t-elle. C'est surtout le temps de dresser le bilan de sa première année d'existence. Une année de mise en place en termes d'infrastructures et de recrutement de deux collaborateurs. « *À l'heure actuelle, pour le volume de saisines, c'est tout à fait satisfaisant* », estime le haut commissaire. Sa principale mission : « *Protéger les droits des administrés et aider à résoudre à l'amiable leurs différends avec l'administration.* » Sur 65 saisines en un an, 43 ont été jugées recevables, majoritairement dans les domaines de l'emploi et du séjour. Soit les deux tiers — un taux comparable à celui observé chez ses homologues des autres pays européens.

« DIALOGUE »

Anne Eastwood se veut proche et à l'écoute. Elle s'est fixée comme ligne de conduite de recevoir tous les requérants. Puis, sauf lorsqu'elle estime d'emblée que la requête n'est pas justifiée, elle formalise une demande écrite à l'administration. « *Une fois que j'ai tous les éléments en main, les deux positions du dossier, il est fondamental d'aller à la rencontre des services* », estime-t-elle. Afin de trouver à ces litiges « *une solution médiane et pragmatique* ». Deux tiers des cas traités (soit près d'une trentaine) ont pu être réglés à l'amiable. Anne Eastwood cite notamment une personne qui entrait en poste sur un chantier. « *L'instruction de la demande du permis de travail suivait son cours, puis une convocation*

« J'AI ÉTÉ ÉBERLUÉE DE CONSTATER QUE L'ADMINISTRATION N'ACCUSE PAS RÉCEPTION DES COURRIERS. LES GENS PEUVENT RESTER DES MOIS SANS RÉPONSE! »

→ UNE MISSION INTERNATIONALE

Dans son rapport, le Haut commissariat se targue de nombreuses actions de coopération internationale. Quel intérêt pour l'instance censée jouer un rôle essentiellement entre les administrations monégasques et ses administrés ? « Il y a un cadre international pour ces institutions, qui sont des institutions de défense des droits de l'Homme », légitime Anne Eastwood. « En tant qu'organe national spécialisé, nous sommes un interlocuteur privilégié de l'ECRI (la Commission européenne contre le racisme et l'intolérance, N.D.L.R.) au côté des institutions comparables des 46 autres états membres du Conseil de l'Europe. » L'ancienne chef de cabinet de Stéphane Valeri veut mettre en avant cette deuxième casquette de l'instance : la lutte contre les discriminations. Seulement 5 saisines sur les 65 ont concerné ce volet. « Cette compétence de l'institution est encore mal connue », regrette Anne Eastwood, qui désire communiquer davantage sur cet aspect-là. C'est aussi « une promotion de notre état de droit à l'étranger ». Elle y voit « un signe fort de la volonté de la Principauté de renforcer la prise en compte des droits des personnes, dans ses mécanismes institutionnels ». Et surtout, cette toute jeune institution a besoin d'échanger avec ses homologues. Un retour d'expérience primordial, qui permet « de perfectionner nos propres pratiques. Dès le début on a développé nos relations au plan bilatéral comme multilatéral », note Anne Eastwood. Notamment auprès de réseaux comme l'Association des ombudsmans¹ et médiateurs de la francophonie (AOMF), qui doit statuer prochainement sur la demande d'adhésion de l'instance monégasque. **A.B.**

1. Équivalent des médiateurs ou protecteurs du citoyen dans de nombreux pays.

à la Sureté publique a été envoyée. » Sauf que l'employé ne l'a jamais reçue. Le permis a été refusé, il a perdu son emploi. Saisie par cette personne, le Haut Commissariat constate que « l'administration a fait une erreur d'adresse ». Un problème réglé grâce à l'intervention de l'Institution et qui n'aurait jamais eu lieu si un recommandé avec accusé de réception avait été envoyé à la place d'une lettre simple. « L'administration a des efforts à faire pour mieux communiquer avec les usagers, a fortiori lorsqu'il s'agit d'actes ou de décisions qui ont un impact sur leurs droits », estime Anne Eastwood. Une des solutions pourrait également être de développer les communications électroniques, « qui garantissent une vraie fluidité de dialogue », prône-t-elle.

RECRUTEMENT

Autre exemple : le Haut commissariat a été saisi par un Monégasque qui avait postulé sur un poste administratif, et qui n'a pas été retenu au profit d'un agent contractuel déjà en poste et renouvelé. « À l'examen de ce dossier, j'ai constaté que la priorité nationale n'était pas respectée », explique Anne Eastwood. Comme dans chaque cas, elle émet une recommandation par écrit. En l'occurrence que le poste soit remis à publication. Ce qui a été refusé. Car l'instance n'a aucun moyen de faire appliquer ses préconisations, et ce n'est pas son rôle. Elle reste dans un dialogue pacifié, dans le but de rapprocher les points de vue. Dans ce cas précis, Anne Eastwood a pu émettre une recommandation plus générale envers l'administration : « On s'est aperçu que souvent les avis de recrutement se contentent de viser des exigences de qualifications, mais que le recrutement se fait aussi sur des savoir-faire ou des savoir-être. On a demandé à l'administration de définir objectivement les critères requis dans ses offres d'emploi. »

RECOMMANDATIONS

Des recommandations générales de ce type, le haut commissariat en formule pour la première fois dans son rapport. L'analyse des cas rencontrés tout au long de l'année permet à l'instance d'être force de proposition. L'idée est d'accompagner l'effort de modernisation des institutions en aidant à améliorer les procédures administratives, et donc la qualité du service public. « J'ai été éberluée de constater que l'administration n'accuse pas réception des courriers. Les gens peuvent rester des mois sans réponse ! », déplore Anne Eastwood. Les institutions sont libres de ne pas suivre ces préconisations. Trop complexes à mettre en place ? « Je ne pense pas qu'il y ait de véritables obstacles pour les mettre en œuvre rapidement », plaide cette ancienne avocate au barreau de Paris. Parmi ces « bonnes pratiques » prônées par l'instance, accuser réception des demandes et réclamations écrites, garantir la bonne réception des notifications par les administrés ou signaler aux administrés les modalités de recours à l'encontre d'une décision administrative négative.



© Photo DR

« On travaille pour améliorer la qualité et le fonctionnement de l'administration et du service public. » Anne Eastwood. Haut commissaire à la protection des droits, des libertés et à la médiation.

PÉDAGOGIE

« Des propositions concrètes et fondamentales pour assurer la transparence et la loyauté des processus administratifs », répète Anne Eastwood. « Je veux ancrer l'esprit de la médiation dans les mentalités. » Et c'est peut-être là le véritable défi du Haut commissariat. Car tout ne coule pas de source. « Alors que nous travaillons dans un très bon état d'esprit avec le CHPG ou la Mairie par exemple, il y a plus d'incompréhension du côté du gouvernement, une certaine méfiance », note Anne Eastwood. Une défiance, même. « La première lecture peut être : « Elle vient mettre son nez dans nos affaires, nous censurer, nous contrôler. » Or on est amené à travailler main dans la main pour résoudre des situations de blocage », explique-t-elle. « Une réclamation n'est pas une mise en cause, mais un signal de perfectibilité du fonctionnement de l'administration », assure celle qui désire que tous travaillent dans le même sens pour améliorer la qualité du service public. Mais pour être écoutée et acceptée, la haute instance doit « donner des preuves de sa légitimité et de ses compétences ». C'est notamment par les chiffres que le Haut commissariat entend montrer la neutralité de ses missions.

« IMPARTIAL »

« On se rend compte que dans la moitié des cas traités, on a réussi à faire comprendre et accepter à l'adminis-

« AUJOURD'HUI, LA PARTITION A ÉTÉ ÉCRITE. ON DOIT TROUVER LE BON TEMPO POUR JOUER AVEC LE GOUVERNEMENT »

tré la décision de l'administration. » Car aucune raison pour le Haut commissariat de prendre en compte des demandes considérées comme abusives. « Notre action sert aussi à légitimer l'action administrative quand elle est attaquée à tort », explique-t-elle. « Le haut commissariat n'est pas procureur de l'administration, ni avocat de l'administré. Il est à équidistance », assure Anne Eastwood, qui certifie livrer « un avis impartial ». Elle a déjà entrepris « un travail de pédagogie auprès des différentes administrations pour faire comprendre notre rôle », en rappelant au passage que la création du Haut commissariat est une volonté du prince. « Notre travail au quotidien ne peut se faire que sur la confiance et le respect. » Et de conclure : « Aujourd'hui, la partition a été écrite. On doit trouver le bon tempo pour jouer avec le gouvernement. »

bregoin@monacohebdo.mc

@AymericBregoin