

# « Apporter une réponse rapide et pertinente à l'administré »

Trouver des solutions consensuelles avec l'administration, c'est la vocation du Haut-Commissariat à la protection aux Droits. Et dans plus des deux tiers des cas, ça marche !

Le Haut-Commissariat à la protection des Droits, des Libertés et à la Médiation : l'intitulé de la structure est certainement le premier mais le seul obstacle à franchir pour être en lien avec Anne Eastwood. À la tête de cette institution indépendante, elle vient de rendre au prince un rapport de plus de 100 pages qui récapitule 17 mois d'activité. Presque un an et demi de travail avec 95 nouvelles saisines à son actif. « C'est la preuve du succès grandissant de ce nouveau mode apaisé de résolution des conflits auprès du public », note Anne Eastwood.

Dès lors qu'un administré, Monégasque, résident ou salarié ne parvient pas à résoudre une difficulté avec l'administration, elle peut agir comme médiateur. Autant dire que les problèmes sont variés ! Et le bilan est positif : sur un total de 114 dossiers instruits sur l'exercice, « 70 % des réclamations justifiées ont pu trouver une issue consensuelle et 75 % des recommandations à portée générale émises à l'issue du règlement individuel des dossiers (...) ont été ou sont en voie de mise en œuvre ».

Mais il ressort tout de même des récurrences ou des tendances que le Haut-Commissaire pointe du doigt, sans parti pris, et donc sans complaisance, dans la droite ligne de la mission que lui a confiée le prince début 2014.

## Les gens se plaignent souvent de « la lenteur administrative ».

**Est-ce une réalité ?** Beaucoup des réclamations qui nous parviennent ont pour origine soit une inaction, soit un manque de réactivité de l'administration. Ce n'est pas nouveau. Le temps administratif n'est pas celui de l'administré. À notre place, notre souci est d'apporter une réponse rapide et pertinente à des personnes qui bien souvent ne sont pas parvenues à obtenir une prise en compte diligente de leurs demandes par les services.

## L'administration toute puissante ?

C'est malheureusement souvent le ressenti des

administrés et il est important de travailler à le changer. L'administration doit s'efforcer d'être plus proactive mais aussi plus transparente dans ses relations avec les usagers. L'an dernier, nous avions proposé des mesures simples et de bon sens dans ce but.

## Lesquelles ?

Accuser réception des demandes des usagers par exemple ! Ce n'est pas toujours le cas aujourd'hui et du coup, avec les délais de réponse de l'administration, il peut se passer deux ou trois mois sans que les gens sachent si leur courrier est arrivé et si leur demande est traitée. Nous avions également demandé à ce que l'administration notifie systématiquement aux administrés les moyens de contester une décision. C'est nécessaire pour les mettre en mesure d'exercer utilement leurs droits.

## C'est le cas désormais ?

Une circulaire devait être prise en ce sens mais à ma connaissance, ça n'a toujours pas été fait. Et pourtant ces mesures ne posaient pas de difficultés. C'est pourquoi je demande au gouvernement de les mettre rapidement en œuvre désormais. Nous appelons d'ailleurs cette année à renforcer les bonnes pratiques par la mise en place d'un « code de bonne conduite administrative » pour garantir globalement la qualité du service délivré aux usagers.

## Il faut un changement de culture ?

Il faut passer d'une culture de dossier à une culture de service et replacer l'usager au cœur des préoccupations. C'est le sens de l'action du Haut-Commissariat. Au-delà de résoudre les cas individuels, nous nous efforçons toujours de tirer les bons enseignements des situations pour améliorer chaque fois que nécessaire les fonctionnements administratifs.

**PROPOS RECUEILLIS PAR JOËLLE DEVIRAS**



Anne Eastwood, haut commissaire, est à l'écoute des administrés.

(Photo Sébastien Botella)

## Double peine

### Pour les Enfants du pays, quelles difficultés avez-vous identifiées ?

Nous avons été saisis du cas d'un Français de Monaco qui, après un accident de parcours, avait été refoulé administrativement. Ce refolement a été très bref mais a eu des conséquences irréversibles en le privant définitivement de son statut fiscal privilégié.

Dans ce cas, c'est la double, voire la triple peine. Nous avons appelé à légiférer pour mettre en place un cadre protecteur qui restreigne à des motifs impérieux, la possibilité que des enfants du Pays soient refoulés ou expulsés de Monaco.

## Loyers : « Plus de transparence et d'équité »

### Le logement constitue justement cette année le premier domaine de réclamations. Quelles avancées avez-vous obtenu ?

Il y a beaucoup de sujets où nous avons réussi à convaincre le gouvernement d'améliorer les choses. Par exemple, en mettant en place un service dédié au sein de l'administration des Domaines pour accélérer le traitement des réclamations locatives. Un premier recrutement a eu lieu dans ce but en 2016.

### D'autres avancées ?

Les foyers qui ont conclu un Contrat Habitation Capitalisation (CHC) pourront désormais accéder à un nouvel appartement en conservant le bénéfice de leur occupation sous CHC. Jusqu'à présent, l'administration les convoquait pour signer un bail en vue de leur entrée dans les lieux et ils se voyaient alors réclamer des loyers pendant la période de temps nécessaire à la conclusion de leur nouveau CHC. C'était injustement pénalisant car cela pouvait représenter des sommes importantes, payées en pure perte. Nous avons démontré que cette pratique non seulement n'était pas conforme à l'esprit de la loi, mais aussi était préjudiciable à la

mobilité au sein du parc domanial puisque déménager, même pour plus petit, avait un coût !

### Ce problème de CHC est maintenant réglé ?

Pour les nouveaux attributaires, oui. Les loyers facturés entre deux CHC leur seront désormais remboursés. Ce sera effectif dès la prochaine commission d'attribution d'avril. C'est vraiment, pour moi, une belle avancée. Nous avons recommandé de l'étendre au cas des échanges d'appartements. Cela suppose une modification de la loi, à laquelle nous avons engagé le législateur à réfléchir.

### Des exemples où vous n'avez pas été suivie ?

Dans le secteur protégé, l'État a décidé de donner à bail les logements qui lui appartiennent à un tarif social : 15,80/m<sup>2</sup>, ce qui est très inférieur à la moyenne des prix dans ce secteur. Cela part d'une bonne intention. Mais ce tarif n'est appliqué qu'aux nouvelles locations et pas aux personnes dont l'appartement est préempté en cours de bail, qui ne voient jamais leur loyer révisé à la baisse. Du coup, on peut se retrouver avec des locataires qui

louent à l'État sur le même palier pour un prix qui va du simple au double. C'est incohérent et surtout c'est injuste car ce sont dans les deux cas des personnes protégées. Nous avons demandé de rétablir une équité de traitement à tout le moins au moment du renouvellement des baux, mais nous n'avons pas été entendus.

### Concernant les commerces ou bureaux du secteur domanial, vous voulez plus de stabilité pour les locataires ?

Là encore, nous avons agi auprès du gouvernement pour plus de transparence et d'équité. Les difficultés auxquelles se heurtent les occupants du domaine public tiennent tant à la disparité des pratiques qu'au cadre très rigide et peu adapté aux réalités économiques des conventions d'occupation précaire. Nous avons proposé la mise en place d'un cadre contractuel harmonisé, qui garantisse les mêmes règles pour tout le monde. Nous avons également obtenu qu'à l'avenir les décisions de non-renouvellement soient motivées et notifiées à l'avance aux professionnels, pour permettre qu'elles soient mieux comprises et acceptées dans l'intérêt de tous.