

DROITS/Depuis 3 ans, le Haut commissariat à la protection des droits, des libertés et à la médiation a pour vocation de résoudre les conflits des usagers avec l'administration et de traiter les discriminations. Anne Eastwood, qui chapeaute cette autorité indépendante, vient de rendre son rapport annuel. Focus sur les réclamations les plus fréquentes de la population monégasque.

Combien de fois avez-vous été saisi depuis trois ans ?

Depuis la création du haut commissariat, nous avons été saisi par près de 200 personnes. Rien que sur cet exercice, qui fait exceptionnellement 17 mois, nous avons eu 95 nouvelles saisines et traité 114 réclamations. Ce qui est loin d'être négligeable.

Comment procédez-vous ?

On regarde d'abord si la réclamation est recevable. Ce qui suppose que le plaignant ait fait une démarche préalable auprès de l'administration. Au final, 30 % des saisines sont jugées "irrecevables". Ce qui ne signifie pas qu'on se désintéresse de la réclamation. Pour chaque dossier, nous donnons des conseils et orientons la personne vers le bon service... Ce qui permet souvent de prévenir ou de désamorcer en amont les conflits...

Dans 70 % des cas, les réclamations sont recevables et pour les deux tiers fondées. Vous percevez une crispation de l'administration ?

Pas en raison du nombre de réclamations qui aboutissent puisque l'administration a elle aussi tout intérêt à ce que les situations se résolvent. Lorsque nous parvenons avec son accord à corriger les erreurs ou à réparer les injustices, c'est un résultat « gagnant-gagnant » pour tout le monde. Mais la crispation peut parfois exister en amont, au stade de l'instruction des dossiers. Il nous est toujours difficile d'obtenir spontanément des réponses précises et

« Notre rôle est de tirer la sonnette d'alarme ! »

rapides à nos demandes d'informations et cela ne nous permet pas toujours de solutionner les dossiers aussi rapidement que nous le souhaiterions.

Un exemple concret ?

Un travailleur sourd s'était plaint de subir une discrimination dans son emploi. D'être moins bien payé, maltraité, cantonné à des tâches subalternes. Nous avons alors demandé au département des affaires sociales l'accès au dossier de l'éducateur

spécialisé chargé du suivi de l'insertion professionnelle de ce salarié handicapé dans l'entreprise. Il était important de savoir si l'éducateur avait été prévenu et comment l'Etat avait réagi. Le gouvernement a mis beaucoup de temps à accéder à notre demande, qui était encore inhabituelle pour lui alors même que l'examen de ce dossier nous a au final permis de conclure qu'il n'y avait eu aucune défaillance dans le suivi de ce travailleur ni aucune discrimination au sein de l'entreprise.

« Un travailleur sourd s'était plaint de subir une discrimination dans son emploi. D'être moins bien payé, maltraité, cantonné à des tâches subalternes. »



RÉSULTATS/

Les avancées obtenues par le Haut commissariat

Contrat habitation-capitalisation (CHC)

« A compter de la prochaine commission d'attribution des logements domaniaux, les foyers titulaires d'un CHC sur l'appartement qu'ils libèrent et souhaitant poursuivre ce mode d'occupation dans le nouveau logement qui leur est attribué, pourront en prendre possession sans être pénalisés par une facturation de loyers durant la période intermédiaire nécessaire à la régulation de leur nouveau CHC. »

Occupation du domaine public

« A l'occasion des réflexions en cours sur les conditions de mise à disposition des surfaces d'activité domaniales situées sur le domaine public de l'Etat, le Haut commissariat a recommandé la mise en place d'un cadre contractuel harmonisé, mieux adapté aux exigences de la vie économique et garantissant la prévisibilité et l'équité pour les exploitants. Dans ce cadre, et contrairement à la pratique antérieure, les décisions de non-renouvellement des conventions d'occupation précaire seront désormais notifiées à l'avance et motivées. »

Enquête socio-éducative

« Dans un souci de meilleure information des familles, les parents ayant fait l'objet d'une enquête socio-éducative à l'initiative du parquet général, suite à un signalement, se verront désormais systématiquement avisés de la fin de ces investigations par l'envoi d'un avis de classement sans suite, lorsqu'aucune information préoccupante concernant l'enfant n'a été mise à jour de nature à justifier des suites judiciaires. »

Mais le vécu de cette personne a plutôt révélé un fort sentiment d'isolement. Cela nous a conduit à recommander que la formation en langue des signes soit renforcée au niveau des éducateurs spécialisés et que des comptes rendus écrits soient adressés à l'issue de chaque entretien pour améliorer la compréhension dans le cadre du suivi de l'insertion professionnelle des travailleurs sourds.

« Monaco doit être proactif sur la défense des enfants du pays. Nous avons proposé de légiférer pour mettre en place un régime de protection des enfants du pays contre le refoulement et l'expulsion du territoire. »

Pourquoi ces réticences, à votre avis ?

Ma méthode est de voir pour chaque cas comment résoudre le problème de la personne qui nous saisit. Mais aussi s'il y a matière à améliorer globalement le système. J'estime en effet que notre rôle est de poser les bonnes questions et de tirer la sonnette d'alarme lorsque nous identifions des dysfonctionnements au plan général, qu'il faut corriger. C'est un processus exigeant pour l'administration qui peut parfois susciter un certain agacement. Heureusement, les choses évoluent dans le bon sens et ont encore vocation à s'améliorer avec le temps, quand nos missions seront mieux comprises et que nous aurons fait la preuve de ce qu'elles peuvent apporter pour la qualité du service public et de la relation avec les administrés à Monaco.

Quels sont les saisines les plus courantes ?

Les domaines de saisines sont extrêmement variés (emploi, activités économiques, éducation, santé, séjour des étrangers). D'un exercice à l'autre, il n'y a pas forcément de corrélation dans la nature des problèmes dont nous sommes saisis. Pour autant, au cours de cet exercice, il y a eu une nette percée des réclamations dans le domaine du logement et de l'occupation du domaine public.

Quels sont les cas qui reviennent le plus souvent en matière de logement ?

Là encore, ils sont très variés mais beaucoup concernent la relation locative domaniale. Notamment les demandes d'intervention insatisfaites, les problèmes de prise en charge financière de travaux, les contestations de calcul d'ANL (aide nationale au logement) ou de remboursement de dettes locatives. Je pense notamment

à une personne qui avait une gaine d'aération très bruyante dans sa chambre à coucher. Ces nuisances duraient depuis 2 ans et malgré une première intervention des services techniques, le problème n'avait pas été réglé ! Une autre dame qui avait déménagé n'arrivait pas à se voir rembourser sa caution depuis 8 mois... Nous avons réussi à débloquer ces situations. Sur un plan plus général, nous avons également obtenu des améliorations dans la manière dont les revenus perçus en devises étrangères sont pris en compte pour la détermination de l'ANL.

Vous avez eu des demandes des locataires des Jardins d'Apolline ?

Effectivement, certains locataires des Jardins d'Apolline qui attendaient depuis des mois qu'on les relogé provisoirement en vue des travaux ont fini par nous saisir. Ils avaient rendez-vous quelques jours après avec l'administration des domaines, on les a conseillés sur la marche à suivre et le discours à tenir et au final ils ont pu être rapidement relogés.

Il y a une inertie au niveau des services ?

Il y a à mon avis un problème de sous-effectif au sein de l'administration des domaines. Ce service important a de multiples attributions et les fonctionnaires ont

du mal à gérer à la fois le quotidien des dossiers et les réclamations qui en découlent. C'est pourquoi nous avons suggéré que soit mis en place en son sein un service de réclamation spécifique avec un personnel dédié. Car le rôle du Haut commissariat n'est pas de se substituer à une gestion interne défaillante des réclamations... Le point positif, c'est que le gouvernement a reconnu certaines difficultés dans la gestion des réclamations locatives. Depuis, un fonctionnaire a été spécialement recruté par l'administration des domaines pour répondre aux réclamations et faire le lien, si besoin, avec les syndicats d'immeuble. Cela devrait permettre de fluidifier les relations avec les locataires et d'accélérer le délai de traitement des demandes.

Vous traitez également des plaintes pour discrimination. Y a-t-il beaucoup de réclamations en la matière ?

Ces saisines sont marginales puisqu'il y en a eu 7 recevables au total sur le dernier exercice. Sur ces 7, 2 seulement nous sont apparues fondées et ont donné lieu à recommandation. L'une d'elles concernait la question de la protection sociale des femmes fonctionnaires célibataires qui prennent une disponibilité parentale. Le statut de la fonction publique permet en effet aux jeunes mères de prendre un congé non rémunéré pour élever leur enfant. Mais la règle c'est que leurs droits à prestations et notamment à couverture maladie sont suspendus pendant cette période. Une femme mariée bascule automatiquement sur la couverture sociale de son conjoint. Mais une fonctionnaire qui n'est pas mariée ne peut pas être prise en charge comme ayant-droit du père de l'enfant et reste sans couverture sociale. C'est un problème que je connais car j'y ai été personnellement confrontée... mais à l'époque il n'y avait pas de Haut commissariat.

L'enfant aussi peut rester sans couverture sociale ?

Effectivement, un enfant qui n'est pas



« Une fonctionnaire qui n'est pas mariée ne peut pas être prise en charge comme ayant-droit du père de l'enfant et reste sans couverture sociale. »

reconnu par son père par exemple peut alors ne pas avoir de protection sociale non plus. Il existe une aide médicale d'Etat, accordée en fonction des revenus. En l'occurrence, elle avait été refusée à cette jeune mère qui avait alors saisi le Haut commissariat. La seule possibilité qu'on lui laissait c'était de se payer une assurance privée. Heureusement, pour cette dame, le gouvernement a accepté de déroger à la loi et de lui maintenir ses droits ouverts auprès du SPME après que nous ayons pu démontrer la discrimination à raison de la situation de famille qui découle du texte en vigueur. Même s'il refuse de généraliser la solution... Pour autant, compte tenu de cette décision et de notre recommandation, je vois mal aujourd'hui l'administration refuser cette dérogation à quelqu'un d'autre.

Il faudrait alors réformer la loi ?

La réforme du statut des fonctionnaires qui est à l'étude prévoit de modifier la règle existante et de poser le principe du main-

tien des droits à prestations sociales lors d'une disponibilité parentale. Elle prévoit même d'étendre la disponibilité parentale aux hommes, ce qui mettra fin à une autre discrimination... Mais on ne sait toujours pas quand ce texte de loi sera voté par le conseil national.

Le Haut commissariat propose d'ailleurs de légiférer dans certains domaines. C'est le cas pour les enfants du pays ?

Nous avons été saisis par une personne née à Monaco qui, après un accident de parcours, a été condamnée et refoulée administrativement durant une très courte période. Cette décision a eu des conséquences irréversibles pour cette jeune personne qui ne peut plus bénéficier du statut fiscal de résident privilégié en raison de cette interruption de séjour à Monaco. Nous avons alors demandé à ce que son cas soit examiné par la commission franco-monégasque. Sans surprise, l'administration fiscale française a refusé de reconsidérer sa situation... Au-delà de ce cas particulier, j'estime que Mo-

naco doit être proactif sur la défense des enfants du pays. Nous avons proposé de légiférer pour mettre en place un régime de protection des enfants du pays contre le refoulement et l'expulsion du territoire. C'est nécessaire lorsqu'on voit l'impact énorme des mesures d'éloignement sur la vie des personnes qui ont toutes leurs attaches familiales, professionnelles et affectives en Principauté. Il s'agirait de limiter à des cas impérieux, la possibilité que des personnes nées à Monaco et y ayant toujours vécu puissent faire l'objet de telles mesures.

Le gouvernement vous a opposé une fin de non recevoir ?

Pour l'instant, le gouvernement n'a pas estimé opportun de s'engager dans cette voie, estimant que cela concernait des cas extrêmement minoritaires... C'est dommage. J'espère que le conseil national rebondira sur cette recommandation.

— MILENA RADOMAN