

**LIBERTÉS/**Résoudre un conflit avec l'administration à l'amiable, c'est la mission d'un ombudsman ou médiateur. A Monaco, le haut commissaire à la protection des droits tire aussi la sonnette d'alarme sur les cas de discrimination. Focus.

# Au secours des citoyens

Il s'agissait d'une vingtaine d'ombudsmans et défenseurs de droits de pays francophones réunis à Monaco mi-octobre pour un séminaire. Leur mission ? « *Résoudre les conflits qui peuvent se poser entre les administrés et les pouvoirs publics* », explique Anne Eastwood, haut commissaire à la protection des droits et des libertés. Qu'il s'agisse de contester le calcul d'une aide sociale, ou bien une décision gouvernementale défavorable — le haut commissariat monégasque a joué par exemple les médiateurs dans l'affaire Héli Air, qui a perdu l'exploitation de la ligne aérienne régulière Nice-Monaco —, ces instances proposent une démarche amiable.

## Evaluation de la qualité de services

Historiquement, l'Ombudsman serait un emprunt du roi de Suède Charles II à l'empire Ottoman. « *Puis on a assisté à une explosion dans les années 90 avec la montée en puissance de la défiance du citoyen vis-à-vis du politique* », indique Marc Bertrand, président de l'AOMF (association des ombudsmans et médiateurs de la francophonie). Emanation d'un parlement ou d'un monarque, il recommande de bonnes pratiques à l'administration. Des remarques de bon sens comme accuser réception des demandes des administrés mais qui en 2016, n'ont toujours pas franchi tous les archaïsmes de certaines administrations... « *Les nouveaux fonctionnaires ont davantage la conception du service*



**La cellule a enregistré 7 saisines pour discrimination sur 80 en 2015. Notamment deux cas de discriminations par rapport à l'orientation sexuelle et à la séropositivité dans le secteur privé. « Les employeurs sont dans l'impunité... »**

au concitoyen et de la "clientèle" », espère Marc Bertrand, pour qui il faut changer les mentalités. « *Nous souhaitons être considérés comme des partenaires, pas des ennemis* », ajoute Anne Eastwood, qui aimerait s'inspirer de l'outil analytique utilisé par son homologue belge pour évaluer la qualité (notamment le respect des délais et la courtoisie) de l'administration ou au contraire, ses défaillances, en fonction des réclamations. Il faut dire qu'en Belgique, la qualité de service est désormais un critère essentiel : les chefs d'adminis-

trations, contraints par des contrats d'objectifs, sont carrément évalués sur la qualité des services proposés... A Monaco, la fonction d'ombudsman est toute récente puisque l'institution a été créée en 2013. Mais certaines de ses recommandations ont déjà été mises en application. Un exemple ? « *Pour convertir des revenus perçus en devises étrangères, l'administration utilisait le taux de conversion le jour du traitement du dossier. Ce n'était pas équitable et pouvait jouer en défaveur de l'administré.* » Sur un cas de demande d'aide au logement, le

haut commissariat a alors demandé au gouvernement de changer la donne. C'est chose faite. A partir de janvier 2017, c'est désormais le taux moyen de l'année de perception des revenus qui sera utilisé...

### Impunité face à la discrimination

Beaucoup d'ombudsman possèdent aussi une casquette "droits de l'homme". Ainsi, la lutte contre les discriminations fait partie des missions du haut commissariat monégasque. Une mission entre pointillés car « il n'y a pas la culture de la non discrimination à Monaco. Pas de loi cadre contre les discriminations ni d'outil juridique pour mener à bien cette mission. Aujourd'hui, c'est plutôt de la soft action », reconnaît Anne Eastwood. Pour l'heure, la cellule enregistre peu de saisines pour discrimination : 7 sur la globalité des 80 reçues l'an passé. Notamment deux cas de discriminations par rapport à l'orientation sexuelle et à la séropositivité dans le secteur privé. « C'est aujourd'hui un problème complexe. Comme pour les cas de harcèlement, les employeurs sont dans l'impunité. La preuve de la discrimination est très difficile à établir. On a encouragé ces personnes à aller à la pêche au témoignage... » Mais dans les deux cas, le dialogue est rompu. « Nous n'avons plus de contact. Ces personnes mises au ban ont peur et ferment toutes les portes... » Dans son prochain rapport, la haut commissaire aux droits monégasque devrait faire une piqûre de rappel sur la nécessité de légiférer enfin sur le harcèlement au travail. « La loi est en gestation », souffle-t-elle. Le projet de loi est en effet aujourd'hui entre les mains du conseil national... En attendant, aujourd'hui, en cas de harcèlement, l'inspection ou la médecine du travail ne peuvent que conseiller à l'employé harcelé de partir « pour ne pas y laisser leur santé »...

— MILENA RADOMAN

## « C'est d'une injustice criante »

**ETRANGERS/** Des résidents monégasques d'origine extracommunautaire se retrouvent du jour au lendemain sans droits. Un problème soulevé par les médiateurs français et monégasque.

« Le respect des droits fondamentaux des étrangers est un marqueur essentiel du degré de protection des droits et des libertés d'un pays », souligne Jacques Toubon. Et pour l'ancien ministre et actuel défenseur des droits français, « Monaco est aussi confronté à des problèmes d'accès aux droits », comme il l'a expliqué à *Monaco-Matin*. Venu en principauté pour le séminaire de l'association des ombudsmans et médiateurs de la francophonie (AOMF), il a évoqué avec Anne Eastwood un problème désormais franco-monégasque.

Le haut commissariat des droits et des libertés monégasque a en effet été saisi par des dizaines de résidents de nationalité extra-européenne. Des foyers marocains et philippins, qui vivaient de longue date en principauté et y travaillaient, notamment comme employés de maison, et qui du jour au lendemain se sont retrouvés sans droits... « Ces résidents, confrontés à un loyer qui explose ou à une baisse de revenus en cas de divorce, ne peuvent plus vivre en principauté. Or, quand ils décident de s'installer en France, la préfecture des Alpes-Maritimes leur octroie uniquement une carte de séjour "visiteur", qui les empêche de travailler, ou leur demande de retourner dans leur pays pour faire un visa. Un pays avec lequel ils n'ont parfois plus de contact depuis 30 ans et que leurs enfants ne connaissent même pas... », raconte Anne Eastwood.



Jacques Toubon

© Photo Cyril Dodeligny

### Triple peine

Effet boule de neige, appliquant le principe de réciprocité inscrit dans les accords franco-monégasques, les autorités monégasques leur retirent leur permis de travail. Pire, alors qu'ils ont cotisé pendant des années à l'Unedic, ils n'ont même pas droit au chômage. « C'est d'une injustice criante ! Ces personnes se retrouvent sans aucun droit du jour au lendemain. On fabrique de la précarité », souffle la haut commissaire, qui a interpellé le gouvernement il y a plusieurs mois sur ce problème. Aujourd'hui, la préfecture a promis aux autorités monégasques d'accorder des titres de séjour "salarié" au cas par cas. « C'est un exemple des problèmes transfrontaliers qui justifient que les médiateurs français et monégasque travaillent ensemble », a indiqué Jacques Toubon.

— MILENA RADOMAN