

RAPPORT ANNUEL

2016 / 2017



SERVICE
DU MÉDIATEUR
DE LA VILLE DE NICE



Édito

La mise en place d'un Médiateur de la ville figurait parmi mes engagements de campagne en 2014. Il s'intégrait dans les 10 actions phares que j'ai voulu tenir dès les premiers mois de ce mandat, au même titre que la mise en place d'un comité d'éthique, l'ouverture d'un centre de référence santé ou l'ouverture d'une maison d'accueil et d'aide aux victimes.

Il prend place parmi les mesures qui visent à favoriser la proximité et la communication avec nos concitoyens.

Sur ma proposition, Madame Sophie Henry a été désignée en cette qualité le 1^{er} avril 2016, afin de mettre ses compétences acquises dans le domaine de la médiation depuis près de 15 ans, au profit des usagers des services municipaux niçois.

Le Médiateur n'a pas vocation à se substituer aux services de l'administration municipale, dont l'efficacité et la réactivité ne sont plus à démontrer.

Son rôle est de renforcer l'écoute des usagers, de désamorcer les éventuels conflits, dans le respect du principe de légalité en faisant prévaloir l'équité et le renforcement du lien social.

Le Médiateur est à mon sens « un facilitateur de communication », il a pour rôle de créer, lorsque cela devient nécessaire, un relais entre les usagers et nos différents services.

Je crois que ce rapport annuel apporte amplement la démonstration de son utilité dans notre démocratie municipale.

Christian Estrosi

Maire de Nice

Président de la Métropole

Président délégué de la Région Provence-Alpes Côte d'Azur

Sommaire

01. *Le Médiateur de la Ville de Nice, un service en faveur des administrés et de l'administration*

Le Médiateur pour qui ? Pour quoi ?p. 7

- Qui peut saisir le Médiateur ?p. 7
- Dans quels cas faire appel au Médiateur ?p. 7
- Comment saisir le Médiateur ?p. 7

Le Médiateur de la Ville de Nice : composition et finalité du service.....p. 9

- À l'écoute de tous les usagers.....p. 9
- En collaboration étroite avec les services de la collectivité.....p. 9

02. *De 2016 à 2017, une première année d'exercice et de collaboration avec les services*

Être identifié : adoption du « réflexe Médiateur »p. 10

- Par les administrésp. 10
- En internep. 11
- Partenariats externes : un réseau de médiateursp. 15

La médiation en chiffresp. 16

- Recevabilité des saisinesp. 16
- Les modes de saisinesp. 17
- Profil des requérants.....p. 17
- Lieux d'habitation des requérantsp. 18
- Issues des Médiationsp. 18
- Répartition des Médiations par thématiquep. 19

Exemples de demandes de Médiationp. 20

03. *Préconisations/perspectives et changements déjà constatés*

- Visibilité du servicep. 28
- Publicité des règlementsp. 29
- Appels à vigilancep. 29
- Régie Lignes d'Azurp. 30
- Évolution du service pour renforcer la proximité avec les usagers métropolitainsp. 31

04. *Annexes.....p. 32*

Il existe souvent une défiance des usagers envers les services publics, fréquemment celle-ci provient d'incompréhensions ou de maladroites. La mission du Médiateur de la Ville de Nice est de contribuer à renforcer l'opinion positive des usagers envers nos différents services municipaux et métropolitains en valorisant la proximité et l'écoute des usagers.

L'intérêt de la Médiation est également financier dans la mesure où la mise en place d'un Médiateur a également pour finalité d'éviter les contentieux. À titre d'exemple, le seul montant des frais relatifs aux contentieux juridiques (frais d'avocat...) engagés par la Ville de Nice au cours de l'année 2017 atteint près de 500 000 euros. La médiation contribue ainsi à permettre des économies à la collectivité en évitant les frais afférents aux contentieux. Elle permet également de désengorger les Tribunaux et offre une voie de recours gratuite aux administrés.

La Ville de Nice a investi 25 000 euros dans une campagne de communication dédiée au Médiateur de la Ville de Nice sur les années 2016/2017 qui lui a permis de commencer à se faire connaître : 138 dossiers concernant 83% de requérants niçois et 4% de requérants métropolitains lui ont été confiés et ont été traités dans un délai moyen de 60 jours.

01. Le Médiateur de la Ville de Nice, un service en faveur des administrés et de l'administration



HISTORIQUE

La mise en place d'un Médiateur était un des 10 engagements de campagne de Christian Estrosi à mettre en place dans les 100 jours suivant son élection.

Sa volonté était d'être toujours plus à l'écoute des usagers et des citoyens, et de tisser du lien entre l'administration et les administrés. L'équipe municipale était en effet convaincue de l'intérêt de la médiation en matière de renforcement de la communication et du lien social.

Devançant ainsi la proposition de loi présentée au Sénat le 20 juin 2014⁽¹⁾, visant à instaurer un Médiateur territorial dans les conseils régionaux, les conseils départementaux et les communes de plus de 30 000 habitants, la création du poste de Médiateur de la Ville de Nice a été votée en Conseil municipal le 18 avril 2014⁽²⁾.



Après la réalisation d'un diagnostic organisationnel et fonctionnel du service de la Médiation, **Madame Sophie Henry a été désignée Médiateur de la Ville de Nice, le 1^{er} avril 2016**, puis la charte du Médiateur a été approuvée par délibération du Conseil Municipal⁽³⁾.

Le 13 octobre 2016, l'adhésion du Médiateur de la Ville de Nice à l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT) a également été votée en Conseil Municipal⁽⁴⁾. L'AMCT créée le 16 mai 2013 a pour but de promouvoir la médiation institutionnelle dans les collectivités territoriales et de favoriser le partage des expériences et des bonnes pratiques entre les membres, l'AMCT comptant d'ores et déjà 19 médiateurs de villes dont notamment ceux de Paris, Marseille, Lille, Bordeaux, Angers, Quimper et Metz.

LE MÉDIATEUR POUR QUI ? POUR QUOI ?

QUI PEUT SAISIR LE MÉDIATEUR ?

Tout usager des services publics niçois et métropolitain, personne physique ou morale, en litige avec :

- un service de l'Administration niçoise ou métropolitaine pour les compétences déléguées,
 - un organisme agissant pour le compte de la commune, notamment dans le cadre de l'exécution d'une mission de service public ou d'intérêt général (Régie Lignes d'Azur, Régie Eaux d'Azur, Régie Parcs d'Azur),
- peut saisir le Médiateur.

DANS QUELS CAS FAIRE APPEL AU MÉDIATEUR ?

Une condition préalable : Les démarches réalisées auprès des services municipaux n'ont pas permis de trouver de solution.

Le Médiateur intervient en **dernier recours** avant la procédure judiciaire quand l'utilisateur n'a pas obtenu satisfaction à sa demande ou que cette dernière est restée sans réponse (délai de 2 mois).



Le Médiateur est compétent pour intervenir dans tous les domaines de l'action municipale, y compris les compétences déléguées à la Métropole, à l'exclusion des Commissions d'attribution (demandes de logements, de places en crèche, d'aides financières).

Il est ainsi compétent pour toutes réclamations relatives à la voirie, la jeunesse, les sports, l'urbanisme, la sécurité, l'accessibilité des lieux publics, les services à la population, l'environnement, les transports, etc.

Il s'agit à ce jour d'un **Médiateur municipal**, de ce fait, et notamment en ce qui concerne les compétences transférées à la Métropole, **le litige devra avoir son origine sur le territoire niçois. En revanche, il n'est pas nécessaire d'être Niçois pour saisir le Médiateur. Tous les usagers des services de la Ville peuvent s'adresser au Médiateur.**



Il existe certains autres cas où le Médiateur n'a pas vocation à intervenir :

- affectations scolaires,
- procès verbaux ou décisions de justice,
- conflits d'ordre hiérarchique ou disciplinaire entre l'administration et ses agents,
- litiges d'ordre privé, commercial, familial...

Si le différend soulevé ne relève pas des compétences du médiateur, ce dernier orientera le requérant vers l'interlocuteur le plus approprié.

COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR ?

- **En remplissant le formulaire** accessible sur : mediateur.nice.fr
- **Par courrier :**
Le Médiateur de la Ville de Nice
CS 31010
06049 Cedex 1
- **Lors des permanences** (sans rendez-vous)
dans les locaux du service au 8 avenue Félix Faure
06000 Nice, 7^e étage :
Les lundis de 14h à 17h
Les mercredis de 9h à 12h

Pour plus d'informations sur le service :
Par téléphone via Allo Mairies : 3906

⁽¹⁾ Cf. annexes p. 48

⁽²⁾ Cf. Délibération du 18 avril 2014 en annexes p. 34

⁽³⁾ Cf. Délibération du 1^{er} avril 2016 en annexes p. 37

⁽⁴⁾ Cf. Délibération du 13 octobre 2016 en annexes p. 45

01. Le Médiateur de la Ville de Nice, un service en faveur des administrés et de l'administration

LE MÉDIATEUR DE LA VILLE DE NICE : COMPOSITION ET FINALITÉ DU SERVICE

PRÉSENTATION DE L'ÉQUIPE DU MÉDIATEUR⁽⁵⁾ :

Madame Sophie HENRY
Médiateur de la Ville de Nice

~

Madame Sandrine FILIPPINI
Médiateur Adjoint

~

Monsieur Norbert SARADJIAN
Conseiller juridique

~

Madame Laura RICCIARELLI
Chargée de projets de médiation

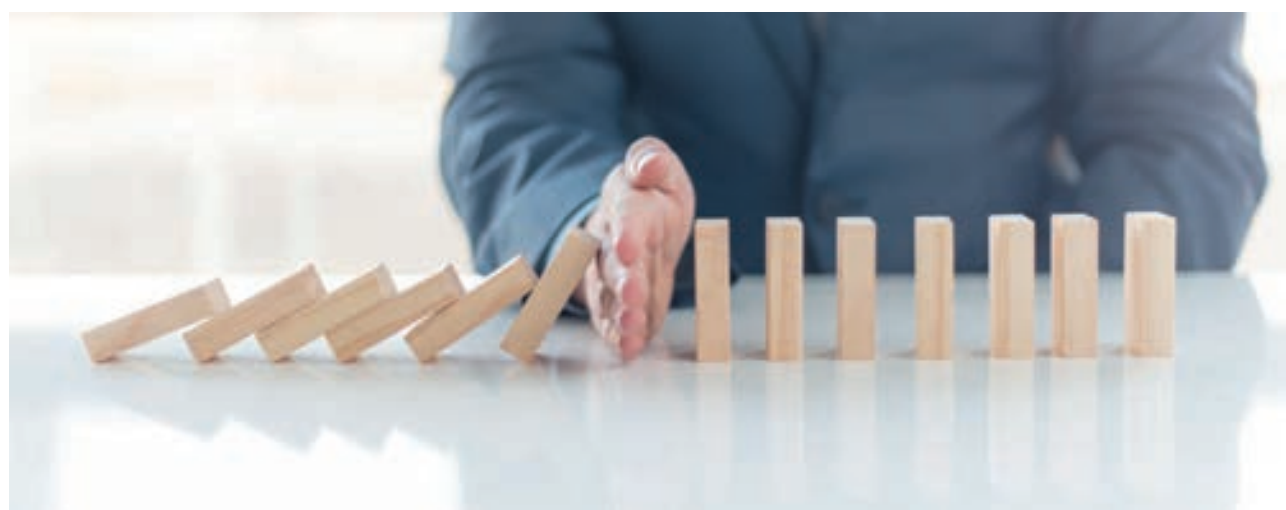
~

Madame Patricia GAILLEURD
Assistante de direction et agent d'accueil

La mission du service est d'apporter attention et écoute à l'égard des usagers, de désamorcer les éventuels conflits à l'amiable dans le respect du principe de légalité en faisant prévaloir l'équité et le renforcement du lien social.

Le Médiateur a également pour objectif de devenir un observatoire de l'action municipale, pour permettre à l'Administration ainsi qu'à l'exécutif d'avoir une meilleure connaissance des difficultés rencontrées par les administrés.

À l'aune des réclamations reçues et traitées, puis au regard de son expertise, le Médiateur va formuler des propositions pour améliorer le service rendu à l'usager. Ces préconisations sont formalisées dans le présent rapport annuel public où le Médiateur rend compte au Maire de son action. Ainsi, par sa capacité à proposer des solutions, le Médiateur a pour mission de contribuer à l'amélioration du service rendu aux usagers.



À L'ÉCOUTE DE TOUS LES USAGERS

Nonobstant la qualité des services publics niçois, le Médiateur offre un espace d'écoute aux usagers rencontrant des difficultés et met à profit leurs remarques afin d'améliorer constamment ces services.

Le Médiateur contribue ainsi à préserver le lien de confiance entre les usagers et l'administration dans des situations d'incompréhension, d'erreur voire d'injustice.

La Médiation s'engage à donner une réponse écrite et circonstanciée aux administrés. Le rôle du Médiateur ne consiste pas seulement à intervenir quand l'usager s'estime lésé mais plus largement d'être à l'écoute de ses difficultés, de lui expliquer le sens de la réglementation et de l'accompagner dans ses démarches rendues souvent compliquées par la multiplicité des acteurs.

Il existe une dimension sociale de la Médiation

→ **L'écoute, l'information, le conseil ou la réorientation font partie intégrante du travail du Médiateur.**



EN COLLABORATION ÉTROITE AVEC LES SERVICES DE LA COLLECTIVITÉ

L'action du Médiateur est donc au cœur de la modernisation des services publics municipaux, de par la transversalité et la collaboration entre services qu'il encourage, les possibles remises en question de certaines actions qu'il suggère et les préconisations qu'il formule.

Le Médiateur n'a cependant pas de pouvoir d'injonction. Ses réponses aux administrés ainsi que ses propositions sont concertées. Elles sont le fruit d'un travail collaboratif avec les services.

C'est pourquoi le Médiateur s'est doté de référents au sein de chaque Direction Générale Adjointe de la collectivité. Ces derniers sont les interlocuteurs auprès desquels le service de la Médiation peut solliciter toute information utile au traitement et à la compréhension des dossiers de médiation.

L'objectif est de créer un réseau de référents instaurant une relation de confiance entre l'administration et le Médiateur, qui n'a pas pour vocation de contourner une décision de l'administration mais de comprendre la position des parties au litige.

Lorsque la décision de l'administration n'est pas contestable, il reviendra au Médiateur d'expliquer aux administrés le bienfondé de la décision retenue. Si la position (ou l'absence de décision) de l'administration justifie une analyse particulière, l'avis rendu par le Médiateur sera pris en concertation avec les services concernés.

⁽⁵⁾ En termes de coûts, le service représente donc 4 équivalents temps plein (3 agents de catégorie A et 1 agent de catégorie C) et un vacataire.

02. De 2016 à 2017, une première année d'exercice et de collaboration avec les services



ÊTRE IDENTIFIÉ : ADOPTION DU " RÉFLEXE MÉDIATEUR "

PAR LES ADMINISTRÉS

Pour pouvoir rendre service aux usagers, il est bien évidemment nécessaire avant tout de se faire connaître. Une stratégie de communication a donc été mise en place.

Une charte graphique a été élaborée : le logo du Médiateur représente ainsi deux pièces de puzzle s'emboîtant afin d'illustrer la capacité du Médiateur à créer du lien, renouer le dialogue, trouver la « pièce » manquante. Tous les supports du plan de communication ont été déclinés sur ce même modèle (affiches, dépliant, Roll'up, cartes de visite...).

Le Médiateur a ainsi été identifié, ses missions ont été expliquées aux administrés dans un dépliant mis à la disposition du public, réalisé de manière pédagogique comprenant toutes les informations sur ses modes de saisine. Ces dépliants, ainsi que des affiches, ont été déposés dans toutes les structures municipales recevant du public. Un kit de communication a même été créé à destination des Directions de territoire.

Des actions de communications ont été menées via différents supports :

PRESSE

- Communiqués de Presse qui ont donné lieu à différents articles dans les journaux locaux⁽⁶⁾
- Encarts publicitaires dans la presse régionale
- Distribution du dépliant Médiateur⁽⁷⁾ à tous les abonnés du journal Nice Matin en décembre 2016
- Diffusion de 54 spots radios dédiés au Médiateur sur France Bleu Azur en décembre 2016
- Articles sur le Médiateur dans les magazines rédigés par les services de la collectivité⁽⁸⁾ : Vie des quartiers, Nice Expression Magazine

CAMPAGNE DE COMMUNICATION INTERNET

- Rubrique dédiée sur le site Nice.fr⁽⁹⁾ avec mise en avant en première page du site au début de la campagne
- Affichage du visuel Médiateur à plusieurs reprises sur le site internet de la ville et de la métropole
- Campagne d'emailing avec pour cible les personnes de 30 à 65 ans de toutes catégories socioprofessionnelles plutôt impliquées dans la vie locale et habitant Nice. L'emailing a également concerné les membres des comités et des conseils de quartier Niçois.

PARTENAIRES

Un réseau d'affichage A3⁽¹⁰⁾ a également été obtenu auprès de la Régie Lignes d'Azur avec 300 affiches présentées dans les bus fin janvier et un affichage dans les rames du tramway du 2 au 15 février 2017.

→ La Ville de Nice a investi 25 000 euros entre 2016 et 2017 dans ce plan de communication global.

Dans un souci de proximité, le Médiateur, Sophie Henry et le Médiateur adjoint, Sandrine Fillipini ont participé au cycle des réunions de printemps des 9 conseils de quartiers de la Ville de Nice, aux cours desquelles le service du Médiateur a été présenté. Les Conseillers, ainsi informés, peuvent désormais sensibiliser les habitants de leur quartier du recours possible au Médiateur.

L'équipe du Médiateur s'est également rendue dans les mairies annexes, les directions de territoire, les bibliothèques et les postes de police municipale. Ces visites ont été l'occasion d'un exposé sur le service à destination des agents et notamment des agents d'accueil, afin qu'ils puissent orienter les usagers et leur conseiller de saisir le Médiateur lorsque les circonstances s'y prêtent.

Le Médiateur doit être un service accessible, et ces démarches ont constitué une première étape vers une meilleure communication entre l'administration et l'administré.

EN INTERNE

Se faire connaître du public est essentiel mais pour asseoir sa position et développer ses missions, il est également primordial que le Médiateur soit reconnu en interne au sein des services de la collectivité, Mairie de Nice comme Métropole Nice Côte d'Azur.

POSITIONNEMENT DU MÉDIATEUR

La position du Médiateur dans la collectivité est tout à fait spécifique. Le Médiateur est indépendant. Il ne fait partie d'aucune Direction. Cette indépendance garantit son impartialité.

De par sa position singulière, le service du Médiateur dispose donc de ses propres locaux et identifiants (logo et papier à en tête⁽¹¹⁾).

De la même manière et dans un souci de confidentialité, les courriers adressés au Médiateur ne passent pas par le circuit traditionnel des courriers mairie et ne sont donc pas enregistrés dans le logiciel de suivi et d'enregistrement de courrier « Ecourrier ».

L'indépendance du Médiateur est garantie dans la charte adoptée en délibération le 1^{er} avril 2016 : « la Ville de Nice s'engage publiquement à l'assurer et à la respecter, mais aussi à prendre les dispositions nécessaires pour doter le Médiateur des moyens matériels et humains indispensables à l'exercice de sa mission ».



⁽⁶⁾ Cf. Liste des articles sur le Médiateur en annexes p. 56

⁽⁷⁾ Dépliant disponible en annexes p. 53

⁽⁸⁾ Cf. liste des articles rédigés par les services de la collectivité, en annexes p. 58

⁽⁹⁾ Aperçu de la rubrique en annexes p. 55

⁽¹⁰⁾ Cf. affiche du Médiateur en annexes p. 54

⁽¹¹⁾ Aperçu du logo en annexes p. 52

02. De 2016 à 2017, une première année d'exercice et de collaboration avec les services

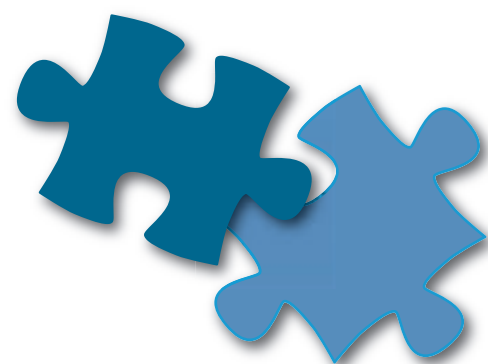
LES DIRECTIONS GÉNÉRALES ADJOINTES (DGA)

Le Maire a ainsi apporté son soutien au Médiateur afin d'en asseoir la légitimité dès le début de son mandat, en produisant une lettre d'accompagnement à celle envoyée par le Médiateur⁽¹²⁾ à tous les Directeurs Généraux Adjointes. Monsieur le Maire a ainsi invité les DGA à bien vouloir répondre dans les meilleurs délais aux sollicitations du Médiateur et à collaborer pour faciliter les procédures de Médiation.

Le Médiateur a créé en interne un réseau de référents qui permet au Médiateur de gagner un temps précieux pour la gestion des dossiers. Il a également pour but de promouvoir la culture de la médiation et de faire identifier le service du Médiateur par tous les agents.

Le Médiateur dans le même temps a adressé une lettre à tous les élus⁽¹³⁾ du Conseil municipal afin de se présenter et de leur proposer une rencontre.

Les services peuvent eux-même saisir le Médiateur lorsqu'ils peinent à trouver une issue sur un dossier particulier. Ils peuvent également faire remonter toutes difficultés récurrentes afin que le Médiateur en fasse écho dans le rapport annuel et émette une préconisation à ce sujet.



⁽¹²⁾ Prototype de ces deux courriers en annexes p. 62-64

⁽¹³⁾ Prototype de ce courrier en annexes p. 65

Un process de Médiation a été défini en concertation avec les services concernés

LETTRÉ DE SAISINE DU MÉDIATEUR À LA DGA CONCERNÉE

Demande d'information

Afin de pouvoir apporter une réponse au requérant, le Médiateur informe les services concernés de la requête dont il a été saisi via le DGA et le référent, et les sollicite afin de connaître leurs observations sur ce dossier et de recueillir tous les éléments permettant de motiver la position de la Ville de Nice face à la décision contestée.

Ils permettent au Médiateur de prendre connaissance de la position et des arguments des deux parties.

Modalité de collaboration

- **Contact**
Courrier rédigé par le Médiateur scanné et envoyé par mail au DGA et au référent
- **Format des réponses et des échanges**
Mail, téléphone, courrier ou RDV...
- **Délai de réponse**
 - > 1 mois maximum après la première saisine du médiateur
 - > 15 jours lorsqu'il s'agit de compléments d'information ou d'échanges suite à une première réponse de la DGA pour que cette dernière et le Médiateur trouvent ensemble la solution la plus appropriée à la demande du requérant.

SOLUTIONS APPORTÉES À LA REQUÊTE

Confirmation de la décision contestée

Aux vues des éléments fournis, le Médiateur confirme la décision contestée par le requérant dès lors qu'aucun manquement ou atteinte à l'équité n'a été relevé.

PROCÉDURE DE RÉPONSE → Le Médiateur adresse un courrier au requérant afin de lui notifier l'issue de la Médiation et le maintien de la décision de l'Administration. Une copie de ce courrier est scannée à l'attention du DGA et du ou des référents

Résolution favorable

Il s'agit là du cas où vos services accèdent à la demande du requérant.

PROCÉDURE DE RÉPONSE → Il revient au Médiateur d'informer le requérant de l'issue favorable de son dossier et d'en transmettre copie au DGA et référent(s).

Ces derniers se mettent ensuite directement en relation avec le requérant pour régler les modalités de mise en œuvre de la décision, en faisant référence à l'intervention du Médiateur qui sera également mis en copie de cette démarche.

Solution intermédiaire

Après concertation entre les services concernés et le Médiateur, une solution alternative est trouvée.

PROCÉDURE DE RÉPONSE → Il revient au Médiateur d'informer le requérant de la solution alternative trouvée et d'en transmettre copie au DGA et référent(s).

Ces derniers se mettent ensuite directement en relation avec le requérant pour régler les modalités de mise en œuvre de la décision, en faisant référence à l'intervention du Médiateur qui sera également mis en copie de ce courrier.

02. De 2016 à 2017, une première année d'exercice et de collaboration avec les services



LES DIRECTIONS DE TERRITOIRE

Sophie Henry est allée, avec les membres de l'équipe, à la rencontre de chaque élu et directeur de territoire afin de présenter le service et ses missions et d'instaurer un travail collaboratif.

Les Directions de Territoire recensent, en effet, les demandes des administrés qu'ils renvoient vers les Directions compétentes. Ils ont donc une vue d'ensemble des problèmes sur un territoire donné. Certaines saisines du Médiateur nécessitent le retour non seulement des services techniques mais également l'information du territoire qui, au contact journalier des niçois, a une vision complémentaire sur le dossier. Il est aussi important que les Directions de territoire soient, de leur côté, informées des saisines du Médiateur dès lors que ce sont souvent les suites de doléances déjà formulées auprès de leurs services.

Le Médiateur et son équipe ont reçu le meilleur accueil dans ces directions.

LE SERVICE DE LA COM'INTERNE

La découverte du service du Médiateur par les agents a été facilitée par le service de la Communication Interne qui l'a mis en avant sur le portail intranet DOMUS, ainsi que sur les supports internes de communication écrits « Com' Interne Pour vous »⁽¹⁴⁾.



PARTENARIATS EXTERNES : UN RÉSEAU DE MÉDIATEURS

La mise en place du service du Médiateur a été facilitée par l'aide apportée par l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT)⁽¹⁵⁾ qui a pour objet de :

- Promouvoir la médiation institutionnelle auprès des collectivités territoriales,
- Développer le partage d'expériences entre les membres, et plus généralement, contribuer à la diffusion et à l'évolution des pratiques de médiation,
- Devenir une structure de référence et d'accompagnement professionnalisant, proposant de multiples services à ses membres,
- Construire des partenariats actifs avec d'autres structures de médiation.

L'AMCT s'est dotée d'une charte des Médiateurs des collectivités territoriales énonçant un ensemble de valeurs et de pratiques. Ces dernières constituent le socle de l'engagement des Médiateurs.

La charte de l'AMCT a servi de base à la charte adoptée en Conseil municipal du 1^{er} avril 2016.

Avant même l'adhésion de la Ville de Nice à l'AMCT, l'association a accepté de partager son expérience.

Lors de la nomination de Madame Sophie Henry, Éric Ferrand, le nouveau Médiateur de la Ville de Paris et son équipe ont convié le service dans les locaux de la mission de la médiation de Paris : gestion de la base de données, process de médiation, relations avec les services municipaux, correspondances avec les usagers, déroulement des permanences... sont autant de points sur lesquels les deux équipes ont pu échanger.

Le 13 octobre 2016, le Médiateur de la Ville de Nice a adhéré à l'AMCT et fait également partie du Conseil d'Administration depuis le 8 juin 2017.

Le service du Médiateur de la Ville de Nice, désormais organisé et effectif, peut ainsi compter sur le réseau des médiateurs de l'AMCT.

Ce lien avec l'AMCT a permis de nouer plusieurs contacts et d'acquérir une visibilité nationale.

Le Médiateur de la Ville de Paris est également membre du Club des médiateurs de services au public. Grâce à ce réseau, le Médiateur de la Ville de Nice a pu être directement saisi par des homologues médiateurs des services de l'État pour des affaires concernant la Ville de Nice.

AU NIVEAU LOCAL ET RÉGIONAL

Localement, le Médiateur de la Ville de Nice a également développé son réseau et créé des partenariats. Madame Sophie Henry et son équipe sont ainsi allées à la rencontre ou ont invité :

- les délégués du défenseur des droits sur Nice (<https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/institution/competences/services-publics>),
- le centre de conciliation situé à la Mairie Annexe Thiole-Malaussena (<https://www.conciliateurs.fr/La-conciliation-de-justice>),
- le service de médiation de la police municipale de Nice
- le Médiateur de la Région PACA, Monsieur Michel Sappin.

⁽¹⁴⁾ Cf. Article COM INTERNE POUR VOUS décembre 2016, en annexes p. 60

⁽¹⁵⁾ Site de l'AMCT : <http://www.amct-mediation.fr/>

02. De 2016 à 2017, une première année d'exercice et de collaboration avec les services

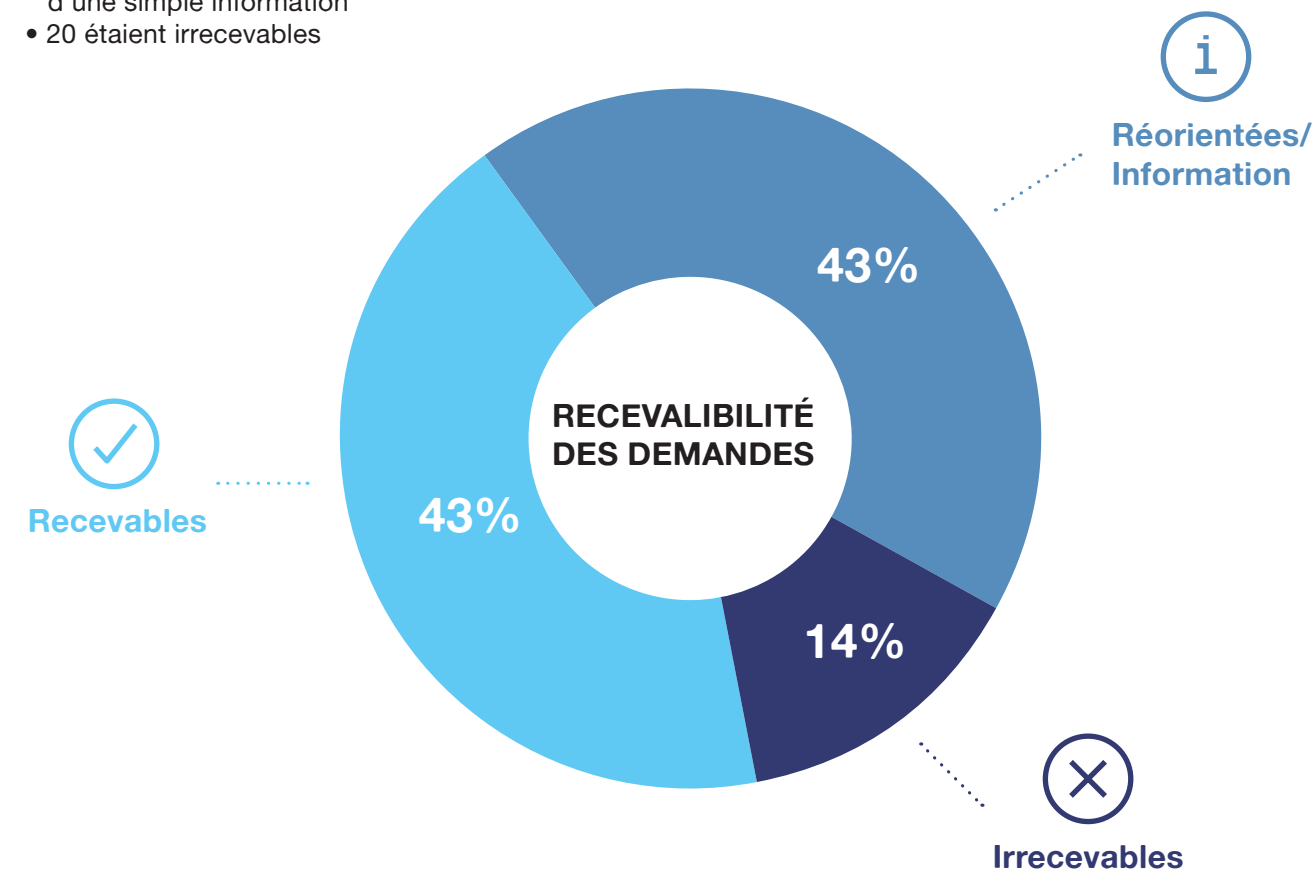
LA MÉDIATION EN CHIFFRES⁽¹⁶⁾

D'avril 2016 au 31 octobre 2017, 138 dossiers ont été traités et ont reçu une réponse écrite. S'ajoutent 48 demandes « informelles » par téléphone ou visite lors des permanences qui ont, pour leur part, reçu une réponse orale.

RECEVABILITÉ DES SAISINES

Sur 138 demandes de médiation :

- 59 étaient recevables
- 59 ont été réorientées ou on fait l'objet d'une simple information
- 20 étaient irrecevables

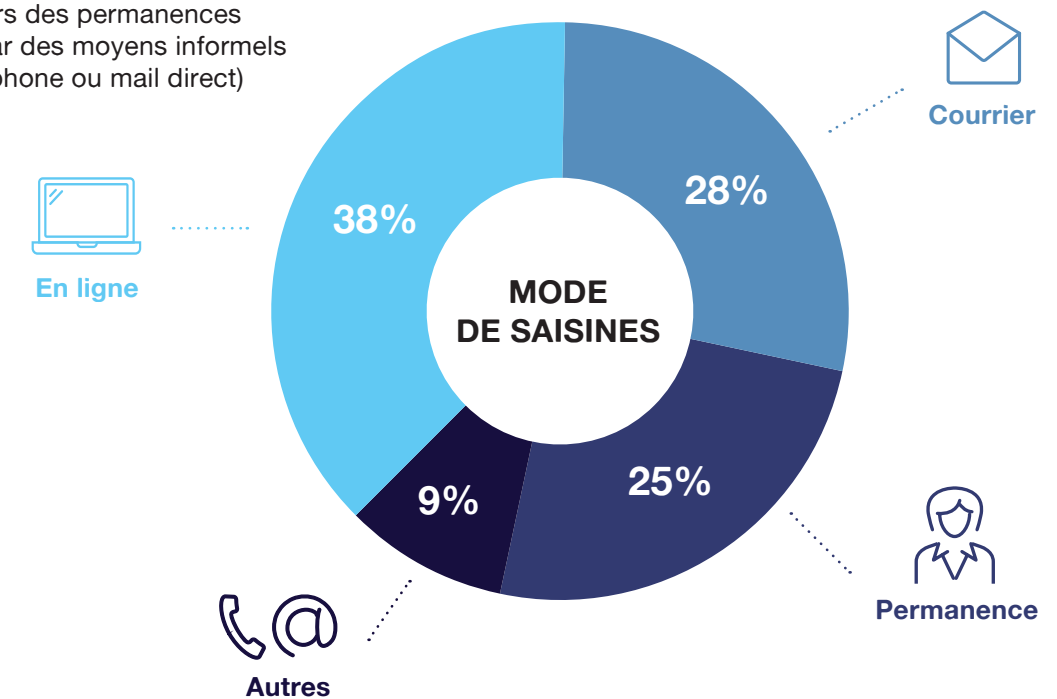


⁽¹⁶⁾ Il est à noter que le recensement de ces demandes de médiation a été permis grâce à la collaboration de la Direction des Systèmes d'Information qui a créé à l'usage unique du Médiateur un logiciel permettant d'enregistrer toutes les saisines et d'en extraire des statistiques.

LES MODES DE SAISINES

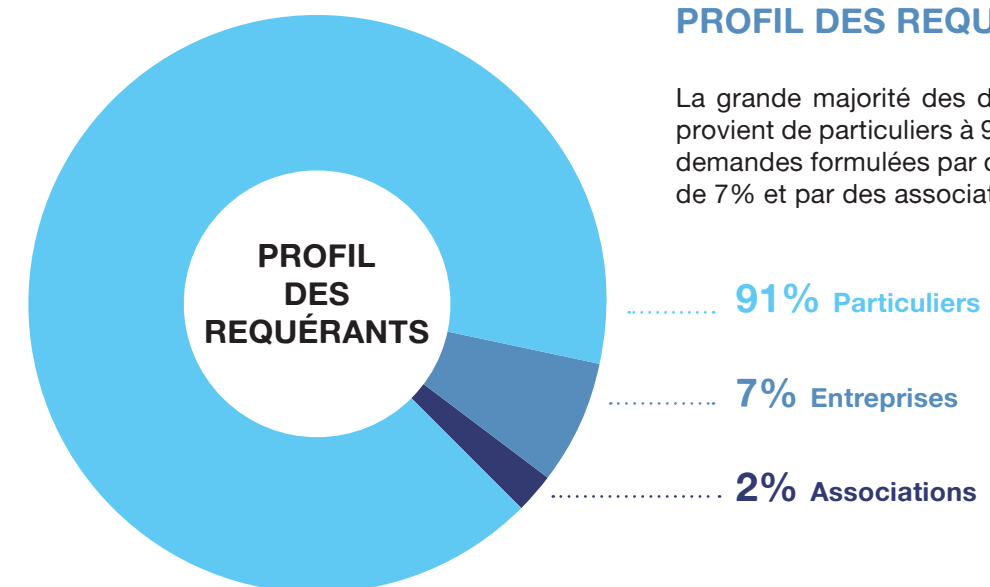
Sur les 138 demandes :

- 53 ont été formulées en ligne
- 39 par courrier
- 34 lors des permanences
- 12 par des moyens informels (téléphone ou mail direct)



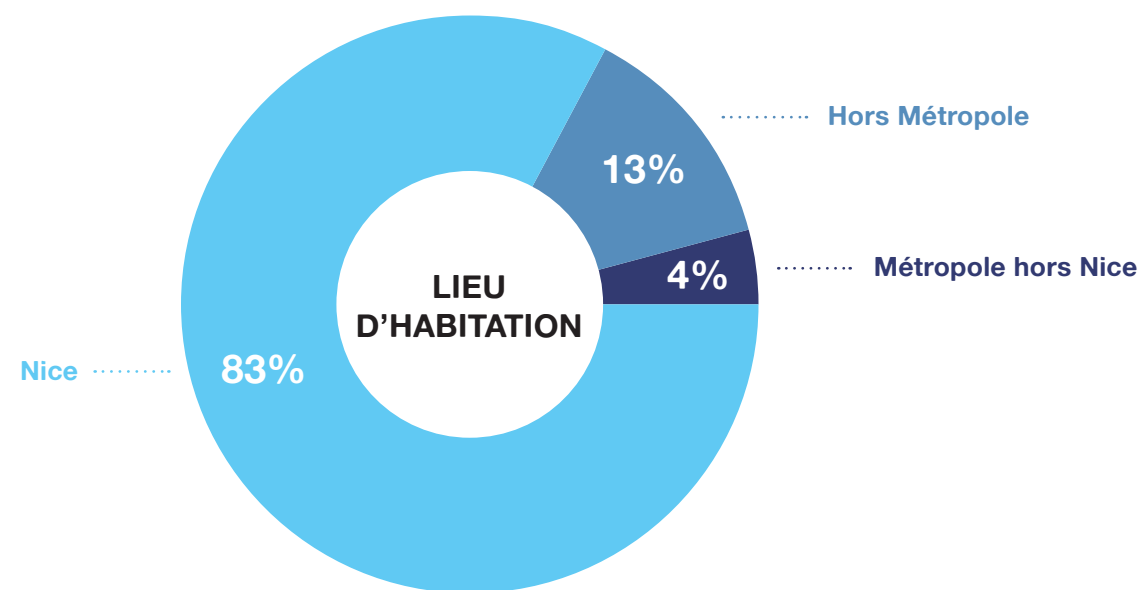
PROFIL DES REQUÉRANTS

La grande majorité des demandes de médiations provient de particuliers à 91%, viennent ensuite les demandes formulées par des entreprises à hauteur de 7% et par des associations à 2%.

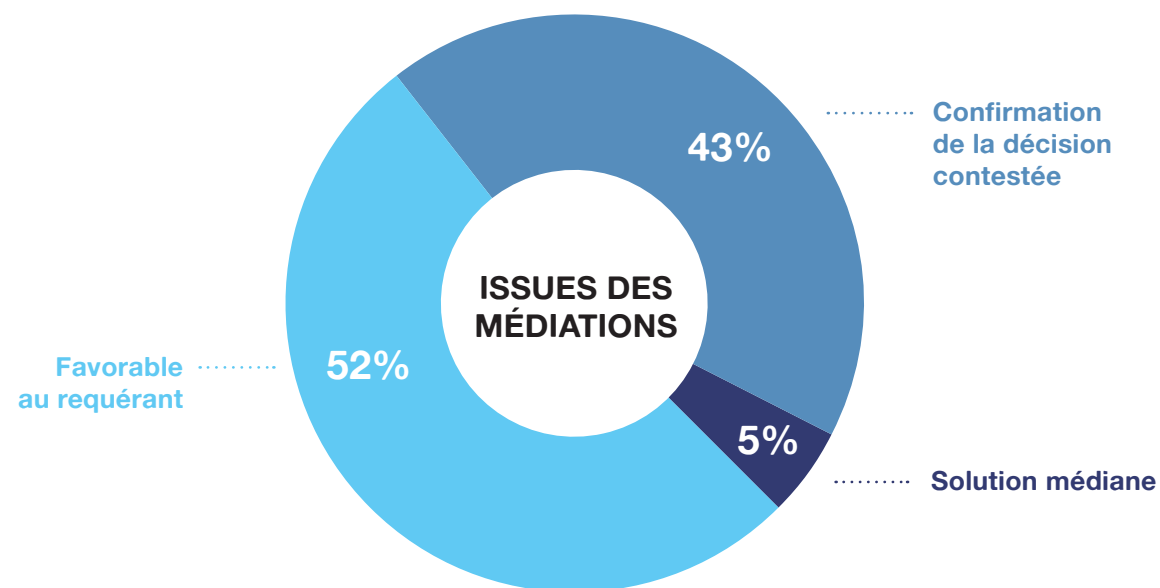


02. De 2016 à 2017, une première année d'exercice et de collaboration avec les services

LIEU D'HABITATION DES REQUÉRANTS



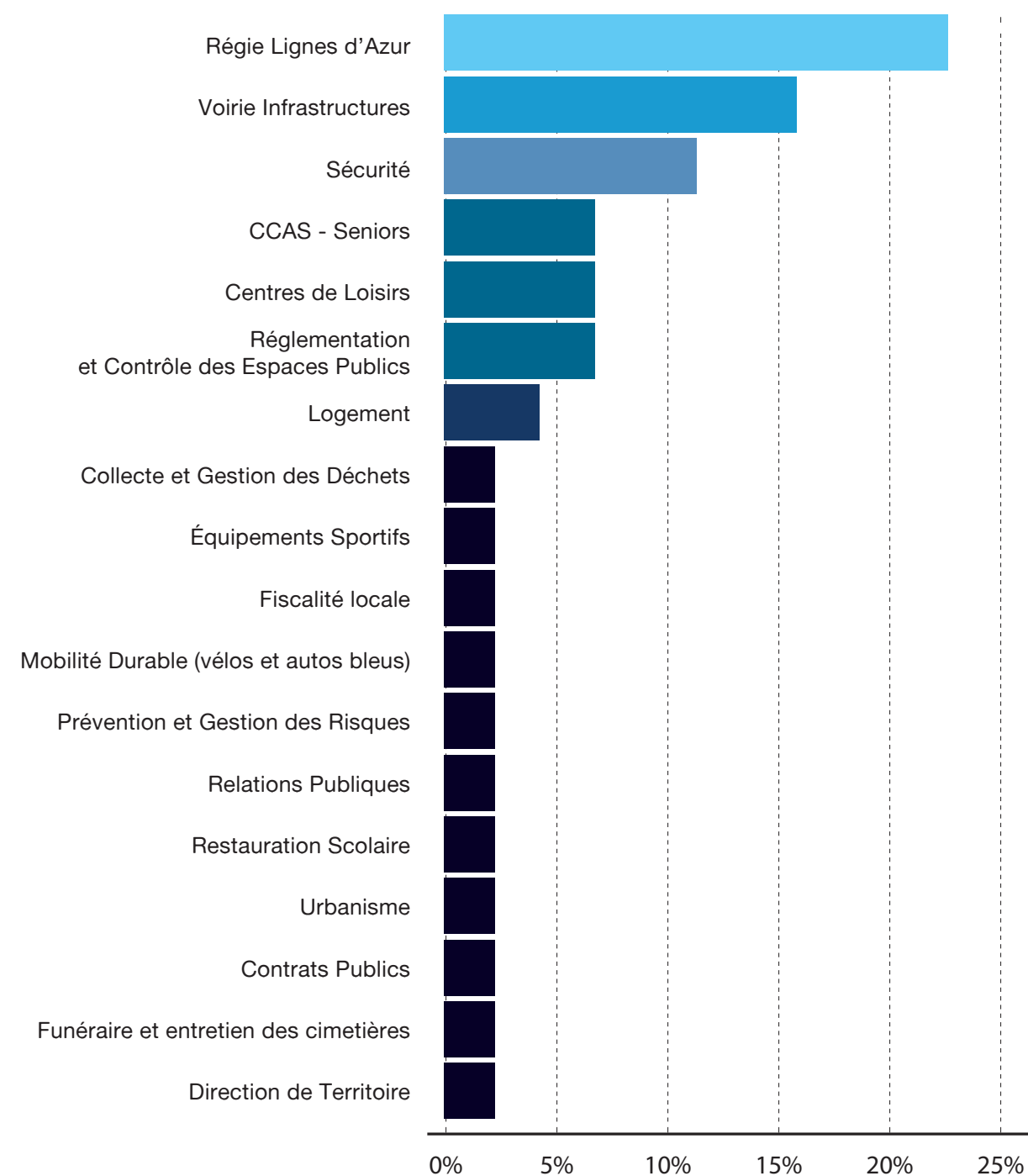
ISSUES DES MÉDIATIONS



La solution médiane correspond au cas de figure où chacune des parties a accepté des concessions sur sa position initiale.

Le **délai moyen de traitement** pour ces saisines est de **60 jours**.

RÉPARTITION DES MÉDIATIONS PAR THÉMATIQUE



02. De 2016 à 2017, une première année d'exercice et de collaboration avec les services

EXEMPLES DE DEMANDES DE MÉDIATION

COMPRENDRE LES CONDITIONS D'APPLICATION DES RÈGLEMENTS

Un syndic a saisi le Médiateur à propos d'une demande faite aux services techniques aux fins de suppression de corde molle devant la propriété dont il a la gestion.

La Métropole a refusé l'exécution de tels travaux faisant valoir que le maître d'ouvrage n'avait pas respecté certaines prescriptions techniques du Permis de Construire.

La réponse de la Métropole est apparue surprenante au syndic dans la mesure où une attestation de parfait achèvement et conformité des travaux avait été antérieurement validée par la Ville de Nice. La confusion résultait de ce que le certificat de conformité relève du champ d'application du code de l'urbanisme alors que la demande du syndic relevait de l'application du code de la voirie routière. La Métropole n'avait effectivement pas vocation à intervenir. La demande du syndic était donc infondée.

→ La première réponse formulée par la Métropole au syndic était rédigée dans des termes techniques difficilement compréhensibles pour le syndic. Aussi, l'intervention du Médiateur a-t-elle permis de clarifier la position de la Métropole afin que les prescriptions techniques et réglementaires soient compréhensibles par tous.

DE LA NÉCESSITÉ DE RENDRE PUBLICS LES RÈGLEMENTS APPLICABLES AUX SERVICES PROPOSÉS PAR LA VILLE

Madame X. a souscrit la carte Pass Senior après avoir consulté le planning et le descriptif des activités proposées. Deux activités l'intéressaient particulièrement mais, lors des inscriptions, elle s'est rendue compte que les informations relatives à ces deux activités étaient erronées. La première avait en réalité lieu le mardi, jour où elle n'était pas disponible, et la seconde s'est avérée être payante alors qu'elle était mentionnée comme gratuite. Madame X. qui n'était intéressée que par la pratique de ces deux activités qu'elle ne pouvait, au final, pas pratiquer a donc souhaité se faire rembourser son adhésion.

S'agissant d'une erreur d'impression, les agents lui ont initialement indiqué que le remboursement était possible, mais Madame X. s'est finalement vue notifier un refus de remboursement, raison pour laquelle elle a saisi le Médiateur.

Après échanges avec les services municipaux, il s'est avéré que le remboursement de la carte Pass n'était pas prévu dans les conditions de souscription ce qui rendait difficile cette opération par la municipalité, soumise à des règles et opérations budgétaires strictes et encadrées.

Pour autant, aucun document contractuel accessible à la requérante au moment de son inscription ne mentionnait que la souscription n'était en aucun cas remboursable. La municipalité a donc accepté de procéder au remboursement.

→ Il sera désormais spécifié dans les conditions de souscription que le remboursement de la carte ne sera pas possible.

DEMANDE DE TRAVAUX, VOIE PRIVÉE ET INTÉRÊT GÉNÉRAL

Monsieur V. a appelé l'attention du Médiateur sur sa demande de réfection d'une route qui avait été fortement endommagée par des éboulements survenus en janvier 2014, ayant entraîné la destruction de murs de soutènement de certaines parcelles le long de la route.

Après examen du dossier et sur la base des documents transmis par la Métropole et Monsieur V., il a été établi que les terrains en surplomb de la route appartenaient en majeure partie à des propriétaires privés, qui ont bénéficié d'un arrêté pour catastrophe naturelle, et pour une petite parcelle, à la Ville de Nice.

Les services de la Métropole ont entrepris les travaux de réfection sur la partie du mur de la Ville de Nice, et des travaux de réfection de la chaussée au droit de la propriété de la Ville. Il revenait aux propriétaires privés de réaliser les travaux sur les parties des murs en soutènement de leurs terrains et les travaux de réfection de la route abîmée par les éboulements avec les fonds versés par les compagnies d'assurance.

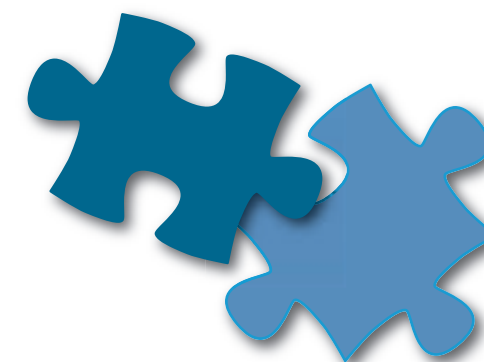
Les travaux ont été réalisés sur les murs mais monsieur V. a soutenu que les travaux de rétablissement de la route, pour partie à la charge de la commune, lui semblaient insuffisants pour assurer la sécurité des usagers et plus particulièrement des piétons. Il avait déjà interpellé les services à ce sujet qui lui avaient indiqué que la part des travaux incombant à la commune était désormais réalisée mais cette réponse ne le satisfaisait pas.

Le Médiateur s'est alors rendu sur site avec les services afin d'examiner la situation.

La route est une voie privée ouverte à la circulation du public. Il revient à la Métropole d'en assurer l'entretien nécessaire à sa mise en sécurité. Les services de la voirie ont considéré que l'état de la chaussée ne présentait pas de risques.

→ Le Médiateur a pu constater que la Métropole avait bien satisfait à toutes ses obligations de réparation du mur et de la chaussée pour la partie qui lui incombait.

S'agissant d'une voie privée, sous réserve qu'il n'y ait pas d'atteinte à la sécurité des usagers, il revient aux différents propriétaires privés d'en assurer l'entretien quotidien : dans le dossier de Monsieur V., la problématique résulte en réalité des dissensions existant entre les copropriétaires sur les conditions d'entretien de la route. N'arrivant pas à se mettre d'accord sur les travaux à réaliser et la répartition de leur prise en charge, les travaux ne se font pas. Il s'agit de litiges d'ordre privé où la Ville de Nice n'a pas vocation à intervenir. Cette problématique de l'entretien des voies privées est récurrente et le Médiateur a été sollicité à plusieurs reprises sur cette thématique.



02. De 2016 à 2017, une première année d'exercice et de collaboration avec les services

LE MÉDIATEUR, UN FACILITATEUR FACE À LA MULTIPLICATION DES INTERLOCUTEURS

Madame P. a appelé l'attention du Médiateur sur les difficultés rencontrées pour percevoir le remboursement d'un voyage organisé par la Ville de Nice qu'elle a été contrainte d'annuler pour des raisons médicales.

Madame P. a envoyé les justificatifs de son dossier médical pour obtenir le remboursement de son voyage auprès de la Ville de Nice, ainsi que le prévoyaient les clauses de son bulletin d'inscription. Les services de la Ville, en contact avec la Compagnie d'assurance en charge du traitement de son dossier, lui ont assuré une gestion rapide mais en mars 2017, alors que son voyage devait se dérouler en septembre 2016, aucun remboursement ne lui était encore parvenu.

Le Médiateur s'est mis en contact avec la Direction concernée, et il est ressorti de l'examen du dossier que de nombreuses démarches avaient été effectuées par la Ville de Nice, auprès de tous les interlocuteurs impliqués dans ce dossier (Agence de voyage, Camping où devait se dérouler les vacances, Assurance...) La multiplicité des personnes impliquées a contribué à ralentir le traitement de la demande de Madame P.

→ Le Médiateur a pris le parti d'intervenir directement auprès de l'assurance, ce qui a permis à Madame P. d'être finalement remboursée.

AVOIR UN INTÉRÊT À AGIR : CONDITION PRÉALABLE À LA SAISINE DU MÉDIATEUR

Les conditions préalables à la saisine du Médiateur ont déjà été énumérées et parmi elles on peut rappeler le principe de l'intérêt personnel et direct à agir qui est mentionné dans l'article 4 de la Charte du Médiateur.

Le Médiateur ne peut recevoir de saisine au bénéfice d'une personne, par un tiers extérieur à l'affaire.

C'est ainsi que le Médiateur a refusé une saisine qui avait été formulée par un Monsieur se désignant comme « chargé de mission » d'une association dont le président souhaitait une place de stationnement de livraison pour son activité commerciale annexe. Le Médiateur n'a donc pas donné suite à cette saisine en précisant que seule la personne habilitée à représenter l'association, ou bénéficiant d'une délégation de pouvoir en ce sens, pouvait saisir le Médiateur.

→ De la même manière, il n'est pas possible de dénoncer une erreur de tarification de la part des services pour une tierce personne si cela n'affecte pas la situation personnelle du requérant.

C'est ainsi que le Médiateur a refusé d'instruire une saisine où Monsieur Z. souhaitait contester le barème appliqué par les services de la Ville à son ex-compagne, qu'il estimait trop favorable pour cette dernière.

DES BIENS QUI CHANGENT DE PROPRIÉTAIRES ET LEURS CONSÉQUENCES PARFOIS PRÉJUDICIALES

- Locataire d'un appartement auprès d'un propriétaire privé, Monsieur P., n'a pas été informé de la vente du bien à la Ville de Nice et a en conséquence continué à verser son loyer à son bailleur initial, après la vente. Ce dernier n'a pas reversé ces sommes à la Ville de Nice qui en a réclamé le paiement auprès du locataire, soutenant que Monsieur P. devait faire les démarches nécessaires auprès du vendeur. Après plusieurs tentatives infructueuses, Monsieur P. n'a pu obtenir le remboursement des loyers et s'est fait saisir ses comptes bancaires par l'administration fiscale.

→ Après examen du dossier, le Médiateur a pu démontrer la bonne foi de Monsieur P. et la Ville de Nice a accepté de stopper les poursuites, et de faire les démarches nécessaires auprès du vendeur indélicat pour recouvrer les sommes perçues indûment par ce dernier.

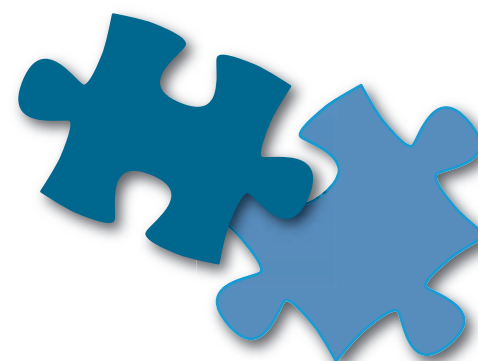
- Monsieur F., pour sa part, a appelé l'attention du Médiateur sur un titre exécutoire qui lui avait été notifié par le centre des finances publiques de Nice Municipale, en règlement de la mise en fourrière d'un véhicule qu'il avait vendu plusieurs mois auparavant à une société.

Monsieur F. avait fourni un certificat de cession du véhicule ainsi qu'un accusé d'enregistrement de déclaration de cession de véhicule établis par la préfecture des Alpes-Maritimes à une date antérieure à la mise en fourrière afin de contester le règlement de cette amende auprès des services municipaux. Mais ces derniers lui avaient répondu que la déclaration de cession transmise ne pouvait être prise en compte dans la mesure où le cachet de la société qui avait acheté le véhicule n'apparaissait pas dans les cadres réservés à cet effet.

Monsieur F. avait alors tenté de se mettre en relation avec son acheteur mais sans succès. La société à laquelle il avait vendu le véhicule n'ayant à priori plus d'activité.

Le Médiateur est alors intervenu tant auprès des services municipaux que préfectoraux afin de régulariser la situation de Monsieur F. en faisant valoir que si l'erreur de formalisme n'était pas contestable et qu'elle avait justifié la position de la Ville, la Préfecture avait pris en compte l'acte de cession du véhicule et donc validé la vente.

→ Les services de la Ville ont donc accepté de revoir leur position et demandé l'annulation du titre exécutoire à l'encontre de Monsieur F.



02. De 2016 à 2017, une première année d'exercice et de collaboration avec les services

DES ERREURS DE TARIFICATION

Monsieur R. a contesté le paiement des frais de charges locatives portant sur le dégorgement de la canalisation de la toiture que lui réclamait la Ville de Nice.

Monsieur R. avançait, en effet, jurisprudence et réglementation à l'appui que les frais liés à ce type de travaux n'étaient pas récupérables auprès des locataires. Dans un premier temps, la Ville avait rejeté sa demande.

Suite à l'intervention du Médiateur, et après vérification des textes applicables au cas d'espèce, il a été établi que le dégorgement des canalisations d'eaux pluviales situées en toiture terrasse ne pouvait être considéré comme une dépense récupérable au titre des charges locatives.

→ La Ville a donc revu sa position et a demandé l'établissement d'une décision administrative afin d'annuler ce paiement pour l'ensemble des locataires de l'immeuble dans le cadre de la régularisation des charges.

DES APPELS À L'AIDE

Alors même qu'elles ne relevaient pas de la compétence du médiateur, certaines saisines ont fait apparaître des situations de détresse qui appelaient un nécessaire suivi.

→ L'équipe du Médiateur a alors pris l'initiative de se mettre en relation avec les services du Centre Communal d'Action Sociale, afin qu'une assistante sociale puisse les aider dans leurs démarches.

MISE EN CAUSE DE RESPONSABILITÉ DE LA COLLECTIVITÉ PUBLIQUE DANS DES CHUTES SUR LA CHAUSSEE

Lorsqu'une personne chute sur la chaussée, les causes sont multiples : terrain glissant, trous ou irrégularités au sol, niveaux des trottoirs irréguliers... Est-ce que l'administration doit être considérée systématiquement responsable de tout ce qui se trouve sur le chemin des usagers ? Ou le citoyen doit-il faire preuve de vigilance ?

Les administrés sont parfois tentés de rechercher la responsabilité de la Métropole pour obtenir des dommages et intérêts faisant valoir que la chaussée n'était pas suffisamment entretenue. La Métropole est bien entendue sensible aux conséquences préjudiciables que peuvent avoir ces chutes, surtout pour des personnes âgées.

Le Médiateur a ainsi été saisi à plusieurs reprises pour de telles situations.

→ Il a rappelé qu'il existe une jurisprudence constante. Celle-ci retient que « les excavations, saillies et déformations d'une hauteur ou d'une profondeur ne dépassant pas cinq centimètres constituent de simples irrégularités superficielles, qui sont ainsi au nombre des obstacles que les usagers de la voie publique doivent normalement s'attendre à rencontrer ».

LES TERRASSES

La question des autorisations de terrasse est un sujet particulièrement sensible à Nice, notamment sur ses conditions d'attribution.

Le Médiateur a été saisi sur ce sujet par un gérant d'un restaurant qui s'était vu refuser une autorisation alors que l'établissement voisin, dans la même rue avait installé des tables à l'extérieur. Il s'est ému auprès du Médiateur de l'iniquité de cette décision. Il s'est avéré qu'en réalité, son concurrent avait créé une terrasse sans aucune autorisation de la Ville et la décision de l'administration était donc fondée.

Les terrasses sont également sources de plaintes de la part des riverains en raison de nuisances sonores qu'elles entraînent.

Une personne résidant en face d'un établissement de restauration recevant du public en terrasse, a sollicité à plusieurs reprises l'intervention de la police municipale et s'est également plaint sans succès auprès de la Ville des nuisances sonores qu'il subissait quotidiennement.

Il a saisi dans ce contexte le service du Médiateur et l'examen du dossier a révélé que le gérant ne respectait pas les conditions d'exploitation de la terrasse qui lui avait été octroyée par la Ville de Nice, notamment sur le seuil du nombre de clients pouvant être servis en terrasse.

→ L'intervention du Médiateur a permis de déclencher une procédure de mise en demeure à l'encontre de cet établissement, l'incitant à respecter les conditions d'attribution de la terrasse sous peine de se voir retirer l'autorisation.

LOGEMENT

Plusieurs demandes liées au logement social ont été adressées auprès du service du Médiateur (demande d'attribution de logement, demande de réparations dans des logements vétustes, inquiétudes face à des notifications d'expulsion...) mais cette compétence n'a pas été attribuée au Médiateur.

Suivant la nature des saisines, les requérants ont été réorientés vers les bailleurs, les assistantes sociales, ou les juristes de l'Agence Départementale pour l'Information sur le Logement.

→ La multiplication des demandes fait s'interroger sur l'opportunité d'une coopération renforcée avec Côte d'Azur Habitat, notamment afin que le Médiateur puisse avoir un référent auprès du bailleur et ainsi lui relayer les demandes urgentes et favoriser une meilleure réorientation des saisines.

CAS PARTICULIER DE RÉGIE LIGNES D'AZUR : CONTESTATIONS DE VERBALISATIONS

Le Médiateur n'est pas compétent en matière de procès verbaux.

Néanmoins, et lorsque les situations le justifiaient, le Médiateur est parfois intervenu auprès de la Régie Lignes d'Azur afin de faire le point sur les circonstances d'une verbalisation.

→ Les différentes saisines reçues ont permis au Médiateur de formuler des propositions auprès de la Régie qui ont été prises en considération par la Ville (voir infra « Préconisations »).

02. De 2016 à 2017, une première année d'exercice et de collaboration avec les services

→ RÉORIENTATIONS

Beaucoup de requérants saisissent également le Médiateur pour des problèmes d'ordre privé et sont alors réorientés.

→ POUR UN PROBLÈME DE VOISINAGE

le requérant est orienté vers un **conciliateur de justice**

- **Mairie annexe Thiole - Malausséna**
32, av. Malausséna - 06000 Nice
04 97 13 41 02
- **Mairie annexe Port - République**
4, rue Ribotti 06000 Nice
04 97 13 22 50
- **Mairie annexe Caucade**
55, av. Sainte Marguerite - 06200 Nice
04 93 18 51 70
- **Maison de justice et du droit de Nice - l'Ariane**
52, rue Anatole de Monzie - 06300 Nice
04 97 00 03 90

En cas de problème de voisinage, il est également possible de contacter le **service de Médiation de la Police Municipale** 04 97 13 45 62.

→ QUAND IL S'AGIT D'UN CONSOMMATEUR LÉSÉ plusieurs options sont possibles

- Le consommateur peut solliciter un **Médiateur de la consommation** quand il rencontre un litige avec un professionnel (vente, prestation de services...) qui est désormais tenu de proposer le nom d'un Médiateur (décret du 30 octobre 2015).
- Le consommateur peut également saisir un **conciliateur de justice** aux mêmes adresses que celles mentionnées ci-contre.

Il a également la possibilité de se tourner auprès de la **Direction Départementale de la Protection des Populations à Nice** :

CADAM
Bâtiment Mont des Merveilles
147, bd du Mercantour
06286 Nice Cedex
04 93 72 28 00
ddpp@alpes-maritimes.gouv.fr

Enfin, il existe diverses **associations de défense des consommateurs** dont l'aide est souvent subordonnée à une cotisation d'adhésion.

→ EN CAS DE CONFLIT AVEC UNE BANQUE

La plupart des banques disposent d'un **Médiateur interne**.
A également été mis en place le **service du Médiateur de la Fédération Bancaire Française**.

Le Médiateur auprès de la FBF
CS 151
75422 Paris Cedex 09

→ S'AGISSANT D'UN DIFFÉREND AVEC UNE ADMINISTRATION PUBLIQUE, les administrés peuvent faire appel aux **délégués du Défenseur des droits à Nice** :

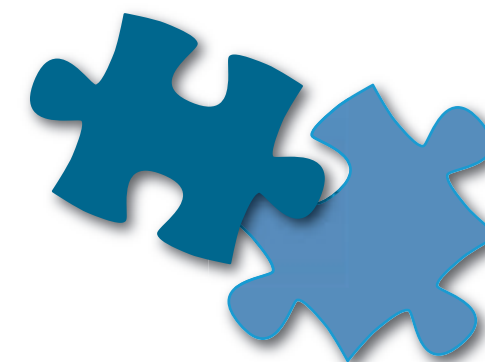
Monsieur Michel ROUX
Délégué du Défenseur des Droits
Préfecture des AM, Centre Départemental
147, bd du Mercantour 06000 Nice
04 93 72 22 74
michel.roux@defenseurdesdroits.fr
www.defenseurdesdroits.fr

Monsieur Antoine MIGALE
Délégué du Défenseur des droits
Maison de Justice et du Droit de Nice-l'Ariane
52, rue Anatole de Monzie 06300 Nice
04 97 00 03 90
antoine-migale@defenseurdesdroits.fr
www.defenseurdesdroits.fr

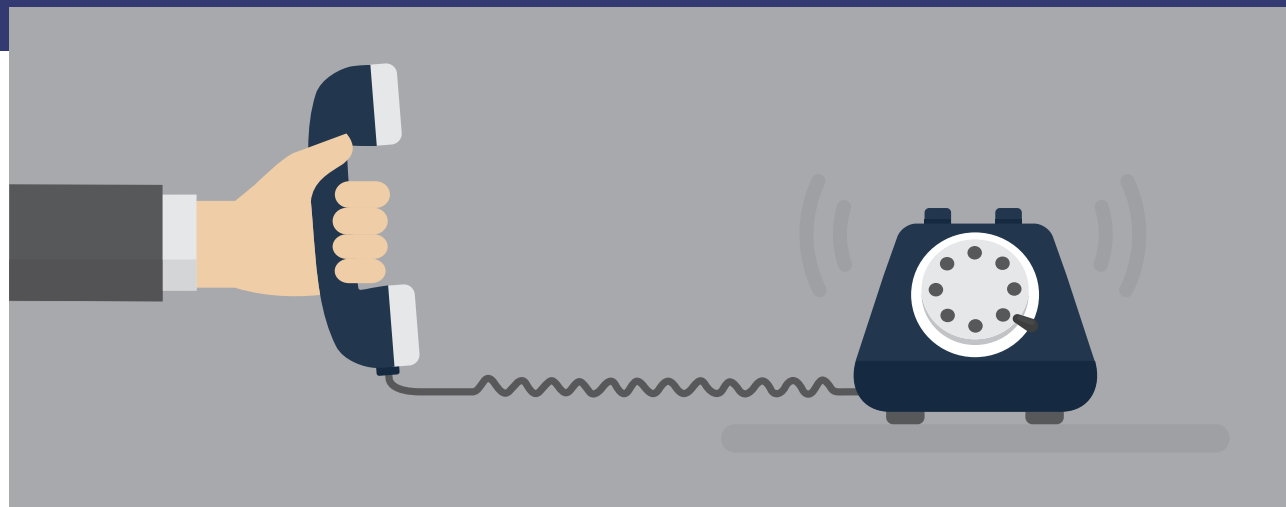
Monsieur Georges SAUBAUX
Délégué du Défenseur des droits
Maison du Département de Nice Centre
26, rue Saint-François de Paule 06300 Nice
04 89 04 32 90
georges.saubaux@defenseurdesdroits.fr
www.defenseurdesdroits.fr

D'autres institutions publiques ou parapubliques ont **leur propre médiateur**, qui sont recensés sur le site des médiateurs du Service au public : clubdesmediateurs.fr/cat/mediateurs

→ Cette liste n'est bien sûr pas exhaustive mais reflète la majeure partie des réorientations qui ont pu être faites durant cette première année d'exercice.



03. Préconisations/perspectives et changements déjà constatés



VISIBILITÉ DU SERVICE

Il est nécessaire d'augmenter la visibilité du Médiateur, encore insuffisamment connu des Niçois. Préconisations envisagées :

- **Inscription systématique d'une formule sur le recours possible au Médiateur dans le courrier adressé par la collectivité en réponse à la demande d'un administré.**
→ Cette mesure permettra d'informer de la possibilité de recours au Médiateur auprès du public cible.
- **Proposer un hors-série annuel de Nice Expression Magazine consacré au Médiateur.**
→ Ce document permettra de recenser les actions du Médiateur et servirait de rapport annuel « grand public ».
- **Organisation de l'Assemblée Générale de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales à Nice et d'un colloque sur le statut du Médiateur en juin 2018.**
→ Cet événement donnera une visibilité à l'action du Médiateur et permettra de mieux appréhender et définir son rôle et son positionnement.

- **Mise en place d'une ligne téléphonique directe**
L'objectif serait de mieux identifier le service de médiation, de remplir notre rôle d'orientation et d'information, de ne pas « perdre » certaines saisines qui sont orientées par AlloMairies vers les services qui avait déjà été préalablement saisis. Il serait même opportun de pouvoir enregistrer directement les saisines par téléphone et d'en faire un mode de saisine à part entière. En effet, il existe un public encore peu adepte d'internet, comme des personnes qui ne peuvent se déplacer ou encore ont du mal à retranscrire leur problème par écrit. Un numéro direct augmenterait, de plus, la proximité avec les usagers. D'ailleurs, il est à noter que lorsque la possibilité de saisine directe par téléphone existe, il s'agit souvent du mode de saisine le plus utilisé comme c'est notamment le cas pour le Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.



PUBLICITÉ DES RÈGLEMENTS

Pour une meilleure compréhension des règlements applicables, il est important qu'ils soient facilement accessibles par les administrés, ce qui n'est pas encore systématique. Ce manque de transparence est source récurrente de litiges qui pourraient être facilement évités.

→ **Veiller à la diffusion des règlements sur différents supports : sites internet des collectivités VDN et NCA, documents contractuels en libre service dans les lieux recevant du public, remise du règlement lors des inscriptions aux différents services proposés par la Ville** (règlement de la cantine scolaire pour les parents d'élèves, règlement des centres de loisirs pour les parents d'enfants, documents contractuels pour les adhérents...).



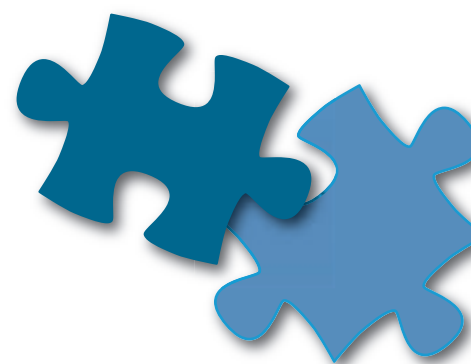
APPELS À VIGILANCE

En allant à la rencontre des Directions de Territoires, le Médiateur a noté quelques inquiétudes de la part des services concernant les voies privées.

D'une part, les citoyens semblent avoir du mal à comprendre la gestion d'une voie privée et à distinguer les travaux et l'entretien leur incombant et ce que la collectivité peut réaliser. Très à propos et à l'initiative de la Direction de territoire Centre Est Trois Collines, une présentation pédagogique sur la gestion des voies privées a été programmée lors du conseil de quartier. Une telle initiative devrait être répétée pour permettre aux Niçois de comprendre la répartition des charges entre la Ville et les propriétaires.

D'autre part, les Directions s'inquiètent de l'état de vétusté des canalisations des voies privées et considèrent qu'à terme il deviendra un réel sujet de préoccupation notamment sur le financement de la rénovation.

Enfin, les diverses saisines reçues ainsi que les échanges avec les Directions de territoire ont également fait ressortir des inquiétudes vis-à-vis de la sécurité et du bien vivre ensemble qu'il est difficile à la collectivité d'enrayer. Les services de la collectivité font de la sécurité un enjeu majeur. Pour autant, les problèmes soulevés relèvent pour grande partie d'actes d'incivilité et de problématiques de société difficiles à endiguer qui vont malheureusement au-delà des compétences et des attributions de la municipalité. Il s'agit davantage d'un problème de société qui relève de la responsabilité de l'État mais aussi de chaque citoyen.



03. Préconisations/perspectives et changements déjà constatés



RÉGIE LIGNES D'AZUR

Certaines saisines du Médiateur ont mis en lumière des situations posant des difficultés pour les usagers.

Il en est ainsi des contraventions établies à l'égard des mineurs. En effet, alors même que la plupart des mineurs ne disposent pas de moyens financiers suffisants pour régler immédiatement leur amende au moment de leur verbalisation, celle-ci est majorée directement.

Le Médiateur a alerté la Régie Lignes d'Azur sur cette question et a fait valoir que dans d'autres villes en France disposant d'une Régie pour les transports, les amendes pour les mineurs prévoyaient des délais de paiement avant une majoration pour laisser le temps aux parents de régler l'amende.

Le Maire a été sensible à cette alerte et a informé le Médiateur qu'une note de service relative à la gestion des dossiers concernant un mineur avait été rédigée à destination du bureau des infractions, service interne de l'exploitant, en charge du recouvrement prévoyant que les mineurs ont désormais la possibilité de payer leur amende sous 48h sans majoration. Cette possibilité est mentionnée par le contrôleur lors de l'infraction si l'amende n'est pas aggravée par un outrage à agent.

Si l'on peut se réjouir de cette nouvelle mesure, il est cependant regrettable que celle-ci ne soit pas affichée publiquement sur les documents relatifs aux amendes dans les agences et sur le site internet de la Régie. Si les conditions de paiement de l'amende ne sont pas précisées par écrit sur le Procès Verbal, les parents ne pourront pas en être informés et ne bénéficieront pas des nouvelles tarifications. Elles ne peuvent être mises en oeuvre uniquement sur proposition orale de l'agent.

Il serait préférable de l'inscrire dans le règlement intérieur de la Régie Lignes d'Azur et de transposer cette nouvelle modalité dans une délibération en Conseil métropolitain ainsi que de promouvoir sa diffusion par tous les agents, contrôleurs comme agents d'accueil dans les agences Lignes d'Azur.

Le Médiateur a également fait valoir que l'oubli de validation d'une carte abonnée ne justifiait pas d'être sanctionné de la même manière qu'un voyage sans titre de transport. Les services de la Régie Lignes d'Azur ont pris en considération les recommandations du Médiateur et un nouveau barème des infractions à la police des transports est en vigueur depuis juin 2017.

Désormais l'amende pour un oubli de validation est fixée à 10 euros et celle pour un voyage sans titre de transport à 60 euros.



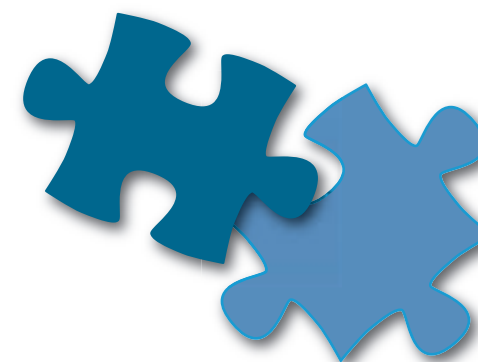
ÉVOLUTION DU SERVICE POUR RENFORCER LA PROXIMITÉ AVEC LES USAGERS MÉTROPOLITAINS

À ce jour, le Médiateur est compétent pour intervenir dans tous les domaines de l'action municipale, y compris les compétences déléguées à la Métropole.

Toutefois, le litige doit avoir son origine sur le territoire niçois.

Afin qu'une même attention puisse être apportée à l'égard des usagers des services métropolitains sur le territoire des 49 communes de la Métropole Nice Côte d'Azur, il semble opportun que le service de la médiation devienne métropolitain.

Il pourrait ainsi intervenir si le litige a son origine sur l'ensemble du territoire métropolitain.



04. Annexes

1 - DÉLIBÉRATIONS ET TEXTE DE RÉFÉRENCE

- 1.1 Délibération du 18 avril 2014 ayant pour objet la création d'un Médiateur de la Ville de Nicep. 34-36
- 1.2 Délibération du 1^{er} avril 2016 portant sur la désignation du Médiateur de la Ville de Nice et l'approbation de la charte du Médiateur de la Ville de Nice + chartep. 37-44
- 1.3 Délibération du 13 octobre 2016 ayant pour objet l'adhésion du Médiateur de la Ville de Nice à l'association des Médiateurs des Collectivités Territorialesp. 45-47
- 1.4 Proposition de loi du Sénat en date du 20 juin 2014 visant à instaurer un Médiateur territorial dans les conseils régionaux, les conseils généraux et les communes de plus de 30 000 habitants.....p. 48-51

2 - SUPPORTS DE COMMUNICATION

- 2.1 Logo du Médiateur.....p. 52
- 2.2 Dépliant.....p. 53
- 2.3 Affichep. 54
- 2.4 Page dédiée au Médiateur sur Nice.frp. 55

3 - ARTICLES DE PRESSE

- 3.1 Presse localep. 56-57
- 3.2 Magazines de la Ville et de la Métropolep. 58-59
- 3.3 Article sur le magazine Com'Interne dédié aux agents de la Ville et de la Métropole.....p. 60

4 - OUTILS DE TRAVAIL

- 4.1 Formulaire de saisinep. 61

5 - COURRIERS ADRESSÉS EN INTERNE RELATIFS À LA MISE EN PLACE DU MÉDIATEUR

- 5.1 Courrier envoyé par le Médiateur à tous les Directeurs Généraux Adjointes concernant la mise en place d'un réseau de référents du Médiateur.....p. 62-63
- 5.2 Courrier d'accompagnement au courrier précité envoyé par Monsieur le Mairep. 64
- 5.3 Courrier de présentation envoyé par le Médiateur à tous les élus de la Ville de Nicep. 65

1.1 Délibération du 18 avril 2014 ayant pour objet la création d'un Médiateur de la Ville de Nice



PREFECTURE

Acte exécutoire au 24 avril 2014

006-21060088-20140418-16317_1-DE

VILLE DE NICE
www.nice.fr

EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL
SEANCE DU 18 AVRIL 2014
PRESIDENCE : Monsieur Christian ESTROSI, Maire

N° 0.2

OBJET : Création d'un médiateur de la ville de Nice.

PRESENTS : Monsieur Maurice ALBERTI, Monsieur Patrick ALLEMAND, Madame Andrée ALZIARI-NEGRE, Madame Christiane AMIEL-DINGES, Monsieur Guillaume ARAL, Madame Marie-Christine ARNAUTU, Monsieur Bernard ASSO, Monsieur Lauriano AZINHEIRINHA, Monsieur Bernard BAUDIN, Madame Micheline BAUS, Madame Emmanuelle BIHAR, Madame Dominique BOY-MOTTARD, Madame Marine BRENIER, Monsieur André CHAUVET, Madame Catherine CHAVEPEYRE-LUCCIONI, Madame Juliette CHESNEL, Monsieur José COBOS, Monsieur Marc CONCAS, Monsieur Paul CUTURELLO, Monsieur Fabrice DECOUPIGNY, Monsieur Jacques DEJEANDILE, Madame Maty DIOUF, Madame Amélie DOGLIANI, Madame Christine DOREJO, Monsieur Christian ESTROSI, Madame Dominique ESTROSI-SASSONE, Madame Denise FABRE, Madame Hélène FABRIS, Madame Lucette FERON, Madame Pascale FERRALIS, Monsieur Jean-Luc GAGLIOLO, Monsieur Jean-Michel GALY, Madame Célia GEORGES, Monsieur Jean-Marc GIAUME, Madame Janine GILLETTA, Monsieur Olivier GUERIN, Madame Fatima KHALDI-BOUOUGHROUM, Monsieur Pierre-Paul LEONELLI, Madame Nadia LEVI, Monsieur Franck MARTIN, Madame Joëlle MARTINAUX, Madame Martine MARTINON, Madame Nicole MERLINO-MANZINO, Madame Françoise MONIER, Madame Catherine MOREAU, Madame Laurence NAVALESI, Madame Martine OUAKNINE, Monsieur Richard PAPAIZIAN, Madame Véronique PAQUIS, Monsieur Jean-Luc PASSERON, Monsieur Alain PHILIP, Monsieur Philippe PRADAL, Madame Marie-Dominique RAMEL, Madame Agnès RAMPAL, Monsieur Olivier ROBAUT, Monsieur Robert ROUX, Madame Anne-Laure RUBI, Madame Hélène SALICETI - ADROGUER, Monsieur Rudy SALLES, Monsieur Philippe SOUSSI, Monsieur Christian TORDO, Monsieur Gilles VEISSIERE, Monsieur Auguste VEROLA

ABSENT(S) OU EXCUSE(S) : Madame Anne RAMOS, Monsieur Joseph CALZA, Monsieur Olivier BETTATI, Monsieur Benoît KANDEL, Monsieur Marc-André DOMERGUE, Monsieur Gérard BAUDOUX

POUVOIR(S) : Madame Anne RAMOS a donné pouvoir à Monsieur Richard PAPAIZIAN, Monsieur Joseph CALZA a donné pouvoir à Monsieur Philippe PRADAL, Monsieur Olivier BETTATI a donné pouvoir à Monsieur Marc CONCAS, Monsieur Benoît KANDEL a donné pouvoir à Madame Andrée ALZIARI-NEGRE, Monsieur Marc-André DOMERGUE a donné pouvoir à Madame Célia GEORGES, Monsieur Gérard BAUDOUX a donné pouvoir à Monsieur Alain PHILIP

SECRETAIRE(S) : Madame Célia GEORGES

1.2 Délibération du 1^{er} avril 2016 portant sur la désignation du Médiateur de la Ville de Nice et l’approbation de la charte du Médiateur de la Ville de Nice + charte



PREFECTURE
Acte exécutoire au 06 avril 2016
006-210600888-20160401-18376_1-DE

DELIBERATION DU CONSEIL MUNICIPAL

SEANCE DU 01 AVRIL 2016

PRESIDENCE : Monsieur Christian ESTROSI Maire

N° 42.1

OBJET : Désignation du Médiateur de la ville de Nice et approbation de la charte du Médiateur de la ville de Nice

PRESENTS : Monsieur Maurice ALBERTI, Madame Andrée ALZIARI-NEGRE, Monsieur Guillaume ARAL, Monsieur Lauriano AZINHEIRINHA, Monsieur Bernard BAUDIN, Madame Micheline BAUS, Madame Emmanuelle BIHAR, Monsieur André CHAUVET, Madame Catherine CHAVEPEYRE-LUCCIONI, Monsieur Paul CUTURELLO, Madame Denise FABRE, Monsieur Jean-Michel GALY, Madame Janine GILLETTA, Madame Fatima KHALDI-BOUOUGHROUM, Madame Françoise MONIER, Madame Catherine MOREAU, Madame Laurence NAVALESi, Monsieur Philippe PRADAL, Madame Marie-Dominique RAMEL, Monsieur Jean-Luc GAGLIOLO, Madame Martine MARTINON, Monsieur Olivier GUERIN, Madame Martine OUAKNINE, Monsieur José COBOS, Monsieur Philippe SOUSSI, Monsieur Richard PAPAIZIAN, Madame Hélène SALICETI-ADROGUER, Madame Nicole MERLINO-MANZINO, Monsieur Bernard ASSO, Monsieur Patrick ALLEMAND, Madame Dominique BOY-MOTTARD, Madame Juliette CHESNEL, Monsieur Marc CONCAS, Madame Marine BRENIER, Monsieur Auguste VEROLA, Madame Anne-Laure RUBI, Monsieur Franck MARTIN, Madame Luce FERON, Monsieur Olivier ROBAUT, Monsieur Christian ESTROSI, Monsieur Fabrice DECOUPIGNY, Madame Dominique ESTROSI-SASSONE, Monsieur Jean-Marc GIAUME, Madame Christine DOREJO, Monsieur Pierre-Paul LEONELLI, Madame Agnès RAMPAL, Madame Véronique PAQUIS, Monsieur Philippe ROSSINI, Monsieur Gaël NOFRI, Madame Joëlle MARTINAUX, Monsieur Christian TORDO.

ABSENT(S) OU EXCUSE(S) : Monsieur Joseph CALZA, Monsieur Olivier BETTATI, Monsieur Benoit KANDEL, Madame Célia GEORGES, Monsieur Jacques DEJEANDILE, Madame Maty DIOUF, Madame Hélène FABRIS, Madame Nadia LEVI, Monsieur Rudy SALLES, Madame Anne RAMOS, Madame Amélie DOGLIANI, Monsieur Robert ROUX, Monsieur Marc-André DOMERGUE, Madame Pascale FERRALIS, Madame Christiane AMIEL-DINGES, Monsieur Gilles VEISSIERE, Madame Marie-Christine ARNAUTU, Monsieur Gérard BAUDOUX.

POUVOIR(S) : Monsieur Jacques DEJEANDILE a donné pouvoir à Madame Denise FABRE, Madame Maty DIOUF a donné pouvoir à Madame Catherine CHAVEPEYRE-LUCCIONI, Madame Hélène FABRIS a donné pouvoir à Madame Laurence NAVALESi, Madame Nadia LEVI a donné pouvoir à Monsieur Philippe PRADAL, Monsieur Rudy SALLES a donné pouvoir à Madame Catherine MOREAU, Madame Anne RAMOS a donné pouvoir à Monsieur Richard PAPAIZIAN, Madame Amélie DOGLIANI a donné pouvoir à Madame Emmanuelle BIHAR, Monsieur Robert ROUX a donné pouvoir à Monsieur Jean-Luc GAGLIOLO, Monsieur Marc-André DOMERGUE a donné pouvoir à Monsieur Guillaume ARAL, Madame Pascale FERRALIS a donné pouvoir à Monsieur Christian ESTROSI, Madame Christiane AMIEL-DINGES a donné pouvoir à Monsieur Olivier GUERIN, Monsieur Gilles VEISSIERE a donné pouvoir à Monsieur Pierre-Paul LEONELLI, Madame Marie-Christine ARNAUTU a donné pouvoir à Madame Luce FERON, Monsieur Gérard BAUDOUX a donné pouvoir à Monsieur André CHAUVET.

SECRETAIRE(S) : Madame Marine BRENIER.



Séance du 01 avril 2016

Rapporteur : Madame Nadia LEVI

Service : Service Recrutement et Mobilité

Objet : Désignation du Médiateur de la ville de Nice et approbation de la charte du Médiateur de la ville de Nice

LE CONSEIL MUNICIPAL,

Les commissions compétentes entendues,

VU le code général des collectivités territoriales, notamment l'article L.2121-29,

VU l'ordonnance du 16 novembre 2011 qui a adapté au droit français la directive du parlement européen du 21 mai 2008 définissant la médiation comme un processus structuré par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable de leurs différends avec l'aide d'un tiers, le médiateur,

VU la délibération n° 0.2 du conseil municipal du 18 avril 2014 portant création d'un poste de Médiateur de la ville de Nice,

Considérant que le travail accompli par le Médiateur de la république, devenu défenseur des droits, a conduit les collectivités territoriales et les entreprises à créer des missions de médiation, afin de trouver, quand cela est possible une alternative crédible à des recours contentieux souvent longs et coûteux pour les deux parties,

Considérant que le Médiateur de la ville de Nice aura pour objectif de faciliter le règlement amiable des différends entre la commune et les administrés,

Considérant que l'ordonnance du 16 novembre 2011 instaure également des règles communes, comme l'exigence d'impartialité et de compétence du médiateur, la confidentialité de la médiation et la possibilité pour les juridictions de rendre exécutoires les accords issus des médiations,

Considérant que le Médiateur de la ville de Nice pourra être saisi gratuitement par les requérants ou s'autosaisir de situations individuelles particulièrement sensibles, toujours dans le respect des principes de la charte annexée à la présente délibération, notamment l'impartialité et l'indépendance, la compétence et l'efficacité, l'écoute et le respect du contradictoire, ainsi que la qualité des médiations menées à la fois avec diligence et confidentialité,

Considérant la volonté de créer une autorité indépendante vis-à-vis de l'administration municipale et de ses élus, dénommée Médiateur de la ville de Nice, chargée de régler à l'amiable des litiges, dans le respect du principe de légalité, en faisant prévaloir l'équité afin de contribuer à la tranquillité publique et au renforcement du lien social,

Considérant que dans le cadre de ses attributions le Médiateur de la ville de Nice ne reçoit d'instructions d'aucune autorité Municipale (et/ou métropolitaine),



Séance du 01 avril 2016

Rapporteur : Madame Nadia LEVI

Service : Service Recrutement et Mobilité

Objet : Désignation du Médiateur de la ville de Nice et approbation de la charte du Médiateur de la ville de Nice

Considérant que le Médiateur de la ville de Nice favorise l'accès au droit, veille au respect des droits des usagers et contribue au développement des modes de règlements amiables des litiges externes,

Considérant que le Médiateur de la ville de Nice est compétent pour connaître des litiges entre les administrés (personnes physiques ou morales) et les services de la commune,

Considérant que le Médiateur de la ville de Nice est également compétent à l'égard des organismes agissant pour le compte de la commune (services métropolitains, mutualisés), notamment dans le cadre de l'exécution d'une mission de service public ou d'intérêt général,

Considérant que le Médiateur de la ville de Nice n'est pas compétent notamment dans les domaines suivants : les décisions des commissions d'attribution (demandes de logements, de places en crèche, d'aides financières...), les procès verbaux ou décision de justice, les conflits d'ordre hiérarchique ou disciplinaire entre l'administration et ses agents, les litiges d'ordre privé, commercial et familial,...

Considérant que le Médiateur de la ville de Nice dispose d'un pouvoir d'investigation, de recommandation et sera force de propositions auprès de l'autorité territoriale afin de remédier aux carences constatées ou aux situations inéquitables éventuellement créées par l'application d'une réglementation municipale,

Considérant que les services sollicités seront tenus de répondre à ses demandes relatives aux traitements des dossiers qui lui sont soumis,

Considérant que le Médiateur de la ville de Nice sera tenu de rendre compte annuellement de son activité et remettra un rapport qui sera rendu public,

Considérant qu'il est proposé que le Médiateur de la ville de Nice bénéficie des moyens humains et logistiques nécessaires à l'exercice de ses missions,

Considérant que la fonction de Médiateur est incompatible avec un mandat électif,

Considérant que le Médiateur de la ville de Nice est désigné par le conseil municipal,

Considérant que la fonction du Médiateur est limitée dans le temps, à 6 ans ou pour la durée restante du mandat municipal à courir,

Considérant que ses fonctions expireront, dès la désignation de son successeur, au terme du mandat municipal en cours ou au plus tard 6 mois après le renouvellement du conseil municipal afin d'assurer la continuité des affaires traitées,



Séance du 01 avril 2016

Rapporteur : Madame Nadia LEVI

Service : Service Recrutement et Mobilité

Objet : Désignation du Médiateur de la ville de Nice et approbation de la charte du Médiateur de la ville de Nice

Considérant qu'il ne peut être mis fin à ses fonctions avant l'expiration de ce délai, sauf en cas d'empêchement ou d'incapacité dûment constatée par l'autorité de désignation ou sur l'initiative de l'intéressé,

Considérant que dans l'intérêt des usagers et afin d'organiser des réseaux d'échanges des bonnes pratiques de médiation, des conventions pourront être conclues afin de définir les conditions de ces partenariats,

Considérant que le médiateur de la ville de Nice pourra également conclure des conventions avec d'autres instances de médiation, comme le médiateur des marchés publics ou le défenseur des droits,

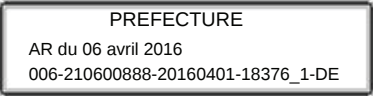
APRES EN AVOIR DELIBERE ET PROCEDE AU VOTE

DECIDE A L'UNANIMITE DES SUFFRAGES EXPRIMES :

1. désigner madame Sophie HENRY en qualité de Médiateur de la ville de Nice jusqu'au terme du mandat municipal en cours ou au plus tard 6 mois après le renouvellement du conseil municipal afin d'assurer la continuité des affaires traitées,
2. approuver les principes de la charte du médiateur de la ville de Nice, dont un exemplaire est annexé à la présente délibération.
3. autoriser monsieur le Maire ou son représentant à signer toutes les pièces consécutives à l'exécution de la présente délibération,

Abstention : Luce FERON (pouvoir de Marie-Christine ARNAUTU), Guillaume ARAL (pouvoir de Marc-André DOMERGUE).

POUR EXTRAIT CONFORME,
LE MAIRE,
Christian ESTROSI



CHARTE DU MEDiateur DE LA VILLE DE NICE

Préambule

A l'instar de l'ancien Médiateur de la République, le Médiateur de la Ville de Nice est un médiateur institutionnel doté d'une double fonction :

- d'une part, faciliter la résolution des litiges entre l'administration municipale et les usagers des services publics,
- d'autre part, formuler des propositions de réforme de l'Administration ou d'amélioration des règlements et des pratiques afin de prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs et contribuer ainsi à améliorer la qualité des services rendus aux usagers. Il contribue de ce fait à faciliter l'accès au droit.

Le recours au médiateur est gratuit et soumis à la confidentialité. Il doit être par ailleurs d'un accès direct et aisé, sa saisine devant être faite par écrit et transmise par courrier, courriel, ou remis en main propre. Le Médiateur de la Ville de Nice peut également s'autosaisir des situations qu'il juge les plus préoccupantes.

Un certain nombre de principes doivent guider le Médiateur de la Ville de Nice dans l'exercice de ses fonctions ; ces principes sont ceux qui se retrouvent dans tous les textes traitant de la médiation en général.

Ces principes rappelés ci-après constituent dès lors le cadre de référence de l'action du Médiateur de la Ville de Nice:

- Indépendance et Impartialité
- Respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions
- Ecoute équilibrée et attentive des parties en litige
- Respect du contradictoire
- Confidentialité
- Sens de l'équité
- Compétence et efficacité
- Transparence

Article 1 : Définition de la médiation institutionnelle territoriale

La médiation institutionnelle territoriale est un processus structuré dans lequel le Médiateur a pour mission de faciliter la résolution des différends qui opposent les usagers des services publics à l'Administration concernée. Ce processus vise, dans toute la mesure du possible, à éviter le recours à l'institution judiciaire pour résoudre le conflit.

A la lumière des litiges qui lui sont soumis et des dysfonctionnements qu’il constate, le Médiateur de la Ville de Nice doit pouvoir formuler des propositions pour améliorer les relations entre l’Administration et les usagers ainsi que le fonctionnement des services, mais aussi suggérer les modifications qui lui paraissent opportunes d’apporter à des réglementations ou à des pratiques.

Article 2 : Le Médiateur

Le Médiateur de la Ville de Nice doit être une personnalité présentant les garanties nécessaires d’indépendance, d’impartialité et d’éthique dans l’exercice de ses fonctions. Il doit également faire preuve de compétence et d’efficacité.

I. Impartialité et indépendance

L’impartialité du Médiateur de la Ville de Nice doit pouvoir s’appuyer sur l’indépendance garantie à sa fonction. En ce qui concerne l’indépendance, la ville de Nice s’engage publiquement à l’assurer et à la respecter, mais aussi à prendre les dispositions nécessaires pour doter le Médiateur des moyens matériels et humains indispensables à l’exercice de sa mission.

Le mandat du Médiateur a une durée déterminée, garantie et suffisante pour assurer une stabilité et une continuité dans les affaires traitées.

L’impartialité, attachée à la fonction du Médiateur, doit être présumée à travers son cursus, son expérience et sa personnalité.

II. Compétence et efficacité

Le Médiateur de la Ville de Nice est choisi pour ses qualités humaines, notamment d’écoute, et pour sa compétence. Il justifie d’une formation spécifique à la médiation ou bénéficie d’une expérience adaptée à la pratique de la médiation.

Il s’engage à actualiser et perfectionner ses connaissances par une formation continue.

Le Médiateur de la Ville de Nice s’engage, par ailleurs, à mener à son terme avec diligence le processus de médiation et à garantir la qualité de celui-ci.

Article 3 : Le processus de médiation

I. Information et communication

Les citoyens sont informés par la commune de l’existence du Médiateur de la Ville de Nice, de son rôle, de son champ de compétence, des modalités de sa saisine, et de ses pouvoirs.

Cette information est largement diffusée par voie de presse, affichage, et sur le site de la collectivité (et/ou de ses partenaires).

Toute demande de médiation donne lieu à un accusé de réception. Dans le courrier d’accusé de réception, le Médiateur informe le requérant sur les délais de prescription spécifiques au domaine en cause afin de ne pas risquer de lui faire perdre ses droits d’ester en justice.

II. Gratuité

Le recours au Médiateur de la Ville de Nice est gratuit.

III. Confidentialité

Le Médiateur de la Ville de Nice est tenu à la confidentialité en ce qui concerne les informations obtenues lors de l’instruction du litige et les faits dont il a eu connaissance dans le cadre de la médiation.

IV. Déroulement de la médiation

Le Médiateur de la Ville de Nice peut refuser d’instruire une saisine si celle-ci n’est pas recevable au regard des conditions portées à la connaissance du public, notamment celles énumérées dans l’article 4.

Celles-ci portent notamment sur le respect des limites du champ de compétences du Médiateur de la Ville de Nice, sur la nécessité d’avoir effectué des démarches préalables auprès du service concerné, sur le caractère tardif de la saisine par rapport au fait générateur, ou sur l’existence d’une décision de justice.

Le requérant est informé de ce refus motivé par écrit.

Lorsque la demande de médiation est recevable, le Médiateur conduit avec diligence la médiation dans les meilleurs délais. Celle-ci est principalement menée de manière contradictoire et écrite.

Les parties doivent fournir au Médiateur de la Ville de Nice tous les éléments d’information lui permettant d’instruire le litige. En cas de refus du requérant, le Médiateur de la Ville de Nice peut renoncer de poursuivre la médiation.

Le Médiateur de la Ville de Nice est tenu informé des suites données à son action de médiation par les parties concernées.

Le Médiateur de la Ville de Nice ne peut remettre en cause une décision de justice.

Pour garantir l’égalité de traitement des requérants, l’étude des dossiers fait l’objet d’une procédure identique quel que soit le mode de saisine utilisé.

V. Fin de la médiation

La médiation s’achève lorsque le Médiateur de la Ville de Nice notifie par écrit au requérant ses conclusions qui s’analysent soit en une solution donnant satisfaction en totalité ou partiellement à sa demande, soit en un rejet parce qu’il n’a été constaté aucun dysfonctionnement de l’administration concernée et que les conséquences n’ont pas engendré d’iniquité particulière.

Le Médiateur de la Ville de Nice peut mettre fin à la procédure lorsqu’il constate soit un désistement des parties, que le litige ait ou non trouvé sa solution par d’autres voies, soit un désaccord persistant. En tout état de cause, le requérant conserve toujours la possibilité d’engager une action en justice.

PREFECTURE
AR du 06 avril 2016
006-210600888-20160401-18376_1-DE

Article 4 : Champs d’intervention

Le Médiateur de la ville de Nice est compétent à l’égard des organismes agissant pour le compte de la commune (services métropolitains, mutualisés...), notamment dans le cadre de l’exécution d’une mission de service public ou d’intérêt général, ainsi qu’à l’égard des associations qui ont leur siège dans la commune ou qui bénéficient d’une aide de la commune.

Le Médiateur de la ville de Nice n’est pas compétent notamment dans les domaines suivants : les décisions de commissions d’attribution (demandes de logements, de places en crèche, d’aides financières...), les procès verbaux ou décision de justice, les conflits d’ordre hiérarchique ou disciplinaire entre l’administration et ses agents, les litiges d’ordre privé, commercial et familial,...

Le Médiateur de la ville de Nice peut être saisi par toute personne (physique ou morale) qui aurait un intérêt personnel et direct à agir.

Le Médiateur de la ville de Nice peut s’autosaisir le cas échéant de situations individuelles particulièrement sensibles, qui seraient portées à sa connaissance et relèveraient de son champs de compétence.

Article 5 : Rapport annuel et propositions de réforme du Médiateur

Chaque année le Médiateur de la ville de Nice établit un rapport qu’il remet à l’autorité de nomination et qui est rendu public.

Ce rapport comporte notamment une analyse des saisines (analyse statistique, répartition géographique, mode de saisine, domaines d’activité, les délais de réponse, les résultats...) et un récapitulatif des principaux litiges traités dans l’année ainsi que le cadre dans lequel le Médiateur de la Ville de Nice a pu exercer ses fonctions.

Le rapport fait également apparaître les propositions d’amélioration qu’il paraît opportun au Médiateur de la ville de Nice de formuler pour obtenir une meilleure qualité des services rendus aux usagers et pour prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs.

1.3 Délibération du 13 octobre 2016 ayant pour objet l’adhésion du Médiateur de la Ville de Nice à l’association des Médiateurs des Collectivités Territoriales



PREFECTURE
Acte exécutoire au 25 octobre 2016
006-210600888-20161013-18654_1-DE

DELIBERATION DU CONSEIL MUNICIPAL

SEANCE DU 13 OCTOBRE 2016

PRESIDENCE : Monsieur Philippe PRADAL Maire

N° 42.12

OBJET : Adhésion du Médiateur de la ville de Nice à l'association des Médiateurs des Collectivités Territoriales.

PRESENTS : Monsieur Maurice ALBERTI, Monsieur Patrick ALLEMAND, Madame Andrée ALZIARI-NEGRE, Madame Christiane AMIEL-DINGES, Monsieur Guillaume ARAL, Monsieur Lauriano AZINHEIRINHA, Madame Micheline BAUS, Madame Dominique BOY-MOTTARD, Madame Marine BRENIER, Madame Liliane CARREAU, Monsieur André CHAUVET, Monsieur José COBOS, Monsieur Marc CONCAS, Monsieur Paul CUTURELLO, Monsieur Fabrice DECOUPIGNY, Madame Maty DIOUF, Madame Christine DOREJO, Madame Dominique ESTROSI-SASSONE, Madame Denise FABRE, Monsieur Jean-Luc GAGLIOLO, Monsieur Jean-Michel GALY, Monsieur Jean-Marc GIAUME, Madame Janine GILLETTA, Monsieur Benoît KANDEL, Madame Fatima KHALDI-BOUOUGHROUM, Monsieur Pierre-Paul LEONELLI, Madame Nadia LEVI, Monsieur Franck MARTIN, Madame Joëlle MARTINAUX, Madame Françoise MONIER, Madame Catherine MOREAU, Madame Laurence NAVALES, Monsieur Gaël NOFRI, Madame Martine OUAKNINE, Madame Véronique PAQUIS, Monsieur Philippe PRADAL, Madame Marie-Dominique RAMEL, Madame Anne RAMOS, Madame Agnès RAMPAL, Monsieur Olivier ROBAUT, Monsieur Philippe ROSSINI, Monsieur Robert ROUX, Monsieur Rudy SALLES, Monsieur Christian TORDO, Monsieur Gilles VEISSIERE.

ABSENT(S) OU EXCUSE(S) : Madame Marie-Christine ARNAUTU, Monsieur Bernard BAUDIN, Monsieur Joseph CALZA, Madame Pascale FERRALIS, Madame Célia GEORGES, Madame Martine MARTINON Monsieur Bernard ASSO, Monsieur Gérard BAUDOUX, Monsieur Olivier BETTATI, Madame Emmanuelle BIHAR, Madame Catherine CHAVEPEYRE-LUCCIONI, Madame Juliette CHESNEL, Monsieur Jacques DEJEANDILE, Madame Amélie DOGLIANI, Monsieur Marc-André DOMERGUE, Monsieur Christian ESTROSI, Madame Hélène FABRIS, Monsieur Olivier GUERIN, Madame Nicole MERLINO-MANZINO, Monsieur Richard PAPAIZIAN, Madame Anne-Laure RUBI, Madame Hélène SALICETI-ADROGUER, Monsieur Philippe SOUSSI, Monsieur Auguste VEROLA.

POUVOIR(S) : Monsieur Bernard ASSO a donné pouvoir à Monsieur Jean-Luc GAGLIOLO, Monsieur Gérard BAUDOUX a donné pouvoir à Madame Janine GILLETTA, Monsieur Olivier BETTATI a donné pouvoir à Monsieur Benoît KANDEL, Madame Emmanuelle BIHAR a donné pouvoir à Madame Nadia LEVI, Madame Catherine CHAVEPEYRE-LUCCIONI a donné pouvoir à Madame Fatima KHALDI-BOUOUGHROUM, Madame Juliette CHESNEL a donné pouvoir à Monsieur Fabrice DECOUPIGNY, Monsieur Jacques DEJEANDILE a donné pouvoir à Monsieur Franck MARTIN, Madame Amélie DOGLIANI a donné pouvoir à Monsieur Robert ROUX, Monsieur Marc-André DOMERGUE a donné pouvoir à Monsieur Guillaume ARAL, Monsieur Christian ESTROSI a donné pouvoir à Monsieur Philippe PRADAL, Madame Hélène FABRIS a donné pouvoir à Madame Laurence NAVALES, Monsieur Olivier GUERIN a donné pouvoir à Monsieur Olivier ROBAUT, Madame Nicole MERLINO-MANZINO a donné pouvoir à Monsieur Jean-Marc GIAUME, Monsieur Richard PAPAIZIAN a donné pouvoir à Madame Micheline BAUS, Madame Anne-Laure RUBI a donné pouvoir à Madame Marine BRENIER, Madame Hélène SALICETI-ADROGUER a donné pouvoir à Madame Martine OUAKNINE, Monsieur Philippe SOUSSI a donné pouvoir à Monsieur Rudy SALLES, Monsieur Auguste VEROLA a donné pouvoir à Madame Françoise MONIER.

SECRETAIRE(S) : Madame Marine BRENIER.



Séance du 13 octobre 2016

Rapporteur : **Madame Nadia LEVI**

Service : **Médiateur de la Ville de Nice**

Objet : **Adhésion du Médiateur de la ville de Nice à l'association des Médiateurs des Collectivités Territoriales.**

LE CONSEIL MUNICIPAL,

Les commissions compétentes entendues,

Vu le code civil,

Vu le code général des collectivités territoriales, notamment l'article L.2121-29,

Vu le code du commerce,

Vu la directive 2008/52/ C.E du parlement Européen et du conseil du 21 mai 2008 relative à la médiation civile et commerciale

Vu l'ordonnance n° 2011-1540 du 16 novembre 2011 portant transposition de la directive précitée,

Vu la délibération n° 0.2 du Conseil municipal du 18 avril 2014 et la délibération n° 42.1 du Conseil municipal du 1^{er} avril 2016 pour la désignation du Médiateur de la ville de Nice et approbation de la charte du Médiateur de la ville de Nice,

Considérant que la directive européenne ci-dessus visée a défini la médiation comme un processus structuré par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable de leurs différends avec l'aide d'un tiers, le médiateur,

Considérant que la Ville a, par deux délibérations ci avant rappelées, instauré au sein de l'administration communale un médiateur, désigné à cette fin madame Sophie HENRY et approuvé la charte y afférente,

Considérant que le Médiateur de la ville de Nice aura pour mission de faciliter le règlement amiable des différends entre les communes et les administrés,

Considérant que le Médiateur de la ville de Nice est compétent pour connaître des litiges entre les administrés (personnes physiques et morales) et les services de la Commune,

Considérant que le Médiateur de la ville de Nice est également compétent à l'égard des organismes pour le compte de la commune (services métropolitains, mutualisés notamment dans le cadre de l'exécution d'une mission de service public ou d'intérêt général),

Considérant que le Médiateur de la ville de Nice dispose d'un pouvoir d'investigation, de recommandation et sera force de propositions auprès de l'autorité territoriale afin de remédier aux carences constatées ou aux situations inévitables éventuellement créées par l'application d'une réglementation municipale,



Séance du 13 octobre 2016

Rapporteur : **Madame Nadia LEVI**

Service : **Médiateur de la Ville de Nice**

Objet : **Adhésion du Médiateur de la ville de Nice à l'association des Médiateurs des Collectivités Territoriales.**

Considérant que l'association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT) a pour but de promouvoir la médiation institutionnelle dans les collectivités territoriales et de favoriser le partage des expériences et des bonnes pratiques entre les membres, l'AMCT comptant d'ores et déjà 16 médiateurs de villes parmi ses effectifs dont notamment ceux de Paris, Marseille, Lille, Bordeaux, Angers, Quimper et Metz,

Considérant que l'adhésion du Médiateur de la ville de Nice à l'AMCT a également pour objectifs de valoriser auprès des autres membres les réalisations accomplies sur le territoire niçois et de permettre au service de la Médiation de suivre des réunions de formations et/ou d'informations concernant l'actualité de la Médiation

Considérant que l'adhésion du Médiateur de la ville de Nice à l'association des Médiateurs des Collectivités Territoriales répond notamment à ces exigences,

Considérant que l'article 6 du statut de l'AMCT prévoit que pour adhérer à la ladite association «les médiateurs doivent y avoir été explicitement autorisés par leur collectivité territoriale »,

Considérant que l'article 7 du statut de l'AMCT prévoit que « chaque collectivité disposant d'un médiateur qu'elle a autorisé à adhérer à l'association et dont la candidature a été agréée par le Bureau, s'engage à verser une cotisation dont le montant est fixé chaque année par l'assemblée générale ».

APRES EN AVOIR DELIBERE ET PROCEDE AU VOTE

DECIDE A L'UNANIMITE DE :

- 1. autoriser le Médiateur de la ville de Nice, à demander son adhésion à l'AMCT et y rester membre jusqu'au terme du mandat municipal en cours ou au plus tard 6 mois après le renouvellement du Conseil municipal,**
- 2. autoriser le versement annuel par la ville de Nice du montant de la cotisation d'adhésion y afférente, soit 200 euros (montant révisable en fonction des montants fixés par l'AMCT) et imputer cette dépense sur le compte 6281, fonction 020003, code service OF000.**

POUR EXTRAIT CONFORME,
LE MAIRE,
Philippe PRADAL

1.4 Proposition de loi du Sénat en date du 20 juin 2014 visant à instaurer un Médiateur territorial dans les conseils régionaux, les conseils généraux et les communes de plus de 30 000 habitants

N° 647

SÉNAT

SESSION ORDINAIRE DE 2013-2014

Enregistré à la Présidence du Sénat le 20 juin 2014

PROPOSITION DE LOI

visant à instaurer un Médiateur territorial dans les conseils régionaux, les conseils généraux et les communes de plus de 30 000 habitants,

PRÉSENTÉE

Par MM. Pierre BERNARD-REYMOND, Jean-Paul AMOUDRY, Pierre ANDRÉ, Joël BILLARD, Jean BIZET, Jean BOYER, François CALVET, Marcel-Pierre CLÉACH, Christian COINTAT, Raymond COUDERC, Philippe DALLIER, Francis DELATTRE, Marcel DENEUX, André DULAIT, Jean-Paul EMORINE, André FERRAND, Christophe-André FRASSA, Yann GAILLARD, Bruno GILLES, Mme Jacqueline GOURAULT, M. Francis GRIGNON, Mlle Sophie JOISSAINS, MM. Marc LAMÉNIE, Gérard LARCHER, Daniel LAURENT, Jean-Pierre LELEUX, Alain MILON, Louis PINTON, Mme Sophie PRIMAS, MM. Charles REVET, Bruno SIDO et Mme Esther SITTLER,

Sénateurs

(Envoyée à la commission des lois constitutionnelles, de législation, du suffrage universel, du Règlement et d'administration générale, sous réserve de la constitution éventuelle d'une commission spéciale dans les conditions prévues par le Règlement.)

- 3 -

EXPOSÉ DES MOTIFS

Mesdames, Messieurs,

Dans une société en proie à des tensions de plus en plus nombreuses et de plus en plus vives, jamais la médiation n'a été aussi nécessaire.

Ce mode de règlement des conflits civils a déjà fait ses preuves dans de nombreux pays dans des domaines très divers et selon des formules multiples.

En France, depuis l'introduction de la médiation dans le code de procédure civile en 1995 et de plusieurs textes récents sur la résolution amiable des conflits, les juges sont désormais invités à envisager les modes alternatifs de règlement des conflits, et particulièrement la médiation, comme un complément approprié de la mission de justice.

Dans le domaine administratif, le Défenseur des droits, qui a succédé au Médiateur de la République, est chargé de veiller au respect des droits et libertés par les administrations de l'État, les collectivités territoriales, les établissements publics, ainsi que par tout organisme investi d'une mission de service public.

La loi permet la saisine directe et gratuite du Défenseur des droits, étant observé qu'il ne peut intervenir qu'après que le réclamant a lui-même engagé, devant l'administration ou l'organisme concerné, toutes les démarches préalables utiles au règlement de son affaire et que celles-ci ont échoué.

En outre, le Défenseur des droits dispose d'un pouvoir de proposition de réformes dans l'ensemble de son champ de compétence, pour remédier aux dysfonctionnements qu'il a pu constater lors de l'instruction des réclamations individuelles ou à partir de toute autre source puisqu'il bénéficie d'une prérogative d'auto-saisine en la matière.

De grandes entreprises publiques et privées ont également instauré des Médiateurs à l'intention de leurs clients.

Par ailleurs, les textes européens relatifs au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation tendent à généraliser la possibilité de recourir à la médiation dans le champ économique, hors services d'intérêt général et hors soins de santé (Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013).

Dans quelque domaine que ce soit, la médiation a donc fait les preuves de son utilité et de son efficacité.

Plusieurs maires, s'inspirant de cette pratique, ont créé des Médiateurs municipaux, compétents pour régler les litiges entre les usagers des services publics de leur commune et l'administration municipale, mais parfois aussi pour régler des conflits entre habitants (querelles de voisinage, etc.) Il en est allé de même avec la création de Médiateurs départementaux par des conseils généraux et plus récemment d'un Médiateur régional par deux conseils régionaux.

Ces expériences ont montré l'utilité de telles institutions qui se sont révélées propres à prévenir, réduire ou régler des conflits, à créer un climat d'écoute et de compréhension propice à améliorer la qualité du lien social.

L'ambition de ces structures de médiation consiste, d'une part, à agir en faveur du rapprochement des usagers avec l'administration en contribuant à une meilleure compréhension des règles de droit et des pratiques administratives et, d'autre part, à proposer des modifications de comportement ainsi que des suggestions d'amélioration pour remédier aux dysfonctionnements constatés.

Il est donc proposé de généraliser cette pratique en rendant obligatoire l'instauration d'un Médiateur dans toutes les collectivités territoriales (conseils régionaux, conseils généraux et communes de plus de 30 000 habitants), compétent pour toutes les matières ressortant du domaine de la collectivité concernée, dès lors que les litiges ne sont pas pendants devant la justice ainsi que pour tous les litiges pouvant surgir entre leurs habitants.

PROPOSITION DE LOI

Article unique

- ① Après le chapitre II du titre II du livre I^{er} de la deuxième partie du code général des collectivités territoriales, il est inséré un chapitre II *bis* ainsi rédigé :
- ② « CHAPITRE II BIS
- ③ « *Le Médiateur territorial*
- ④ « Art. L. 2122-36 – Sans préjudice des compétences du Défenseur des droits, il est institué dans les régions, dans les départements et dans les communes de plus de 30 000 habitants un Médiateur territorial.
- ⑤ « Dans les communes n'excédant pas le seuil de 30 000 habitants, la création d'un Médiateur est souhaitée mais elle demeure facultative.
- ⑥ « Le Médiateur territorial est une personnalité qualifiée, compétente pour faciliter la résolution des litiges entre les usagers et la collectivité. Il doit présenter les garanties nécessaires d'indépendance, d'impartialité et d'éthique dans l'exercice de ses fonctions. Il doit aussi y apporter compétence et efficacité.
- ⑦ « Le Médiateur a deux missions :
- ⑧ « - Régler à l'amiable les litiges entre les usagers et la collectivité. Les usagers peuvent aussi être des personnes morales (associations, entreprises, etc.) ;
- ⑨ « - Régler à l'amiable des conflits entre personnes physiques ;
- ⑩ « - Formuler des propositions visant à améliorer le service rendu à l'utilisateur. »

2.1 Logo du Médiateur



2.2 Dépliant



Une voie de recours amiable et gratuite pour une situation semblant sans issue

Incompréhension d'une décision municipale, problème non-pris en charge, un courrier/mail resté sans réponse : avec un objectif constant de satisfaire au mieux ses habitants, la Ville de Nice offre la possibilité à chacun, particulier, association, entreprise, usager d'un service municipal à Nice, de s'adresser au médiateur de la Ville de Nice pour débloquer une situation, rétablir le dialogue avec l'administration.

Entendre, résoudre, expliquer, orienter en toute impartialité

La Médiation est guidée par les principes suivants :

- **Gratuité** : le recours au médiateur est gratuit.
- **Confidentialité** : les noms et situations des parties concernées par une médiation sont confidentiels et ne seront pas évoqués dans le cadre du rapport annuel du médiateur.
- **Impartialité** : le médiateur traite les dossiers en toute indépendance et neutralité.
- **Équité** : le médiateur prendra en compte le contexte propre à chaque cas dans le respect du principe de légalité en faisant prévaloir l'équité.
- **Écoute** : le médiateur considère la situation particulière de chaque partie et veille à connaître le point de vue de toutes les parties.

Dans quel cas faire appel au médiateur ?

L'usager doit, en premier lieu, avoir porté réclamation auprès des services concernés. Le médiateur intervient en dernier recours quand l'usager n'a pas obtenu satisfaction à sa demande ou que cette dernière est restée sans réponse (délai de 2 mois). Si une décision de justice existe, le médiateur ne peut plus traiter la demande.

01

Demande de l'usager

→

• Réponse insatisfaisante

• Pas de réponse depuis plus de 2 mois

02

Suivi du Médiateur

→

• Demande recevable et instruction du dossier par le service de la Médiation

• Demande irrecevable : rejet et réorientation le cas échéant

Comment se déroule la médiation ?

Après analyse de la demande et des pièces justificatives, le médiateur interroge les services concernés et recueille les informations, documents et pièces nécessaires à la compréhension du « litige ». Il étudie les pièces et le bien-fondé de chaque position au regard de la réglementation et de l'équité. Ensuite, le médiateur adresse un courrier au requérant pour l'informer soit de l'issue favorable de sa demande, soit de la confirmation de la décision contestée.

Des compétences vastes liées à l'administration municipale ou métropolitaine

Le médiateur est compétent pour intervenir dans tous les domaines de l'action municipale et métropolitaine. **La Ville doit avoir lieu sur le territoire niçois.** Il est également compétent à l'égard des organismes agissant pour le compte de la commune, notamment dans le cadre d'une mission de service public ou d'intérêt général, ainsi qu'à l'égard des associations qui ont leur siège à Nice ou qui bénéficient d'une aide de la commune. Si le différend soulevé ne relève pas des compétences du médiateur, ce dernier saura vous orienter vers un interlocuteur plus approprié.

Compétent
Voirie, jeunesse, sports, urbanisme, sécurité, accessibilité des lieux publics, services à la population, environnement, transports...

Non compétent
Logements, places en crèche, aides financières, procès verbaux, décisions de justice, litige d'ordre privé...

Pour contacter le médiateur :

- Par téléphone** : Allo Mairies au 39 06*
- Par courrier** :
Le Médiateur de la Ville de Nice
CS 31010 - 06049 NICE CEDEX 1
La réclamation doit être la plus précise possible accompagnée de justificatifs tels que la copie de la demande adressée au service concerné et la réponse du service.
- Par internet via un formulaire** : mediateur.nice.fr
- Lors de permanences** organisées par le service de la Médiation :
les lundis de 14h à 17h et les mercredis de 9h à 12h
ou 8, avenue Félix Faure - 06300 Nice - 7e étage (sans rendez-vous)

2.3 Affiche

Vous êtes dans l'impasse ?

Le médiateur de la ville est là !

Il intervient pour vous auprès des services voirie, urbanisme, transports, accessibilité... sur le territoire niçois.

Pour plus d'info :

- Allo Mairies au 39 06 *
- mediateur.nice.fr
- ou lors des permanences sans rdv, les lundis de 14h à 17h et mercredis de 9h à 12h au 8, avenue Félix Faure - Nice

VILLE DE NICE

* Prix d'un appel local depuis le pays Iles

CONCEPTION : VILLE DE NICE - © THINKSTOCK - 01/2017 - CC

2.4 Page dédiée au Médiateur sur Nice.fr

Le Médiateur de la Ville de Nice

Le Médiateur a la charge de trouver des solutions afin de résoudre des litiges, des conflits avec la Ville, ses services ou les organismes ayant une délégation de service public, cela au bénéfice des usagers qu'ils soient des particuliers, des commerçants ou toutes autres entités.

Le Médiateur de la Ville de Nice

- Informe les administrés sur leurs droits et leurs devoirs de manière claire et explicite c'est un vulgarisateur de l'action administrative
- offre une voie de recours amiable et gratuite aux Administrés
- rend un rapport annuel d'activité rendu public au Maire

Dans l'exercice de ses missions, le Médiateur est guidé par les principes suivants :

- Indépendance et impartialité
- Respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions
- Ecoute équilibrée et attentive des parties en litige
- Respect du contradictoire
- Confidentialité
- Sens de l'équité
- Compétence et efficacité
- Transparence

Le Médiateur pour qui ? Pour quoi ?

Tout usager des services publics niçois, personne physique ou morale, en litige avec un service de l'Administration niçoise ou métropolitaine pour les compétences déléguées, un organisme agissant pour le compte de la commune, notamment dans le cadre de l'exécution d'une mission de service public ou d'intérêt général (RLA, REA, SEMIACS), un organisme avec lequel la Ville de Nice a passé une Convention de Médiation ou une association dont le siège est implanté à Nice ou bénéficie d'une aide de la municipalité peut saisir le Médiateur.

Dans quels cas faire appel au Médiateur ?

Une condition primordiale : Les démarches préalables auprès des services municipaux n'ont pas permis de trouver de solution.

Le médiateur intervient en dernier recours avant la procédure judiciaire quand l'usager n'a pas obtenu satisfaction à sa demande ou que cette dernière est restée sans réponse (délai de 2 mois).

Si une décision de justice existe, le médiateur ne peut plus intervenir.

Le médiateur est compétent pour intervenir dans tous les domaines de l'action municipale, y compris les compétences déléguées à la Métropole, à l'exclusion des Commissions d'attribution (demandes de logements, de places en crèche, d'aides financières).

Il est ainsi compétent pour toutes réclamations relatives à la voirie, la jeunesse, les sports, l'urbanisme, la sécurité, l'accessibilité des lieux publics, les services à la population, l'environnement, les transports, etc.

Il s'agit d'un Médiateur municipal, de ce fait, et notamment en ce qui concerne les compétences transférées à la Métropole, le litige devra avoir son origine sur le territoire niçois. En revanche, il n'est pas nécessaire d'être Niçois pour saisir le Médiateur. Tous les usagers des services de la Ville peuvent s'adresser au Médiateur.

Il existe certains autres cas où le médiateur n'a pas vocation à intervenir :

- affectations scolaires,
- procès verbaux ou décisions de justice,
- conflits d'ordre hiérarchique ou disciplinaire entre l'administration et ses agents,
- litiges d'ordre privé, commercial, familial...

Si le différend soulevé ne relève pas des compétences du médiateur, ce dernier saura vous orienter vers un de ces homologues ou vers un interlocuteur plus approprié.

En effet, la réorientation, l'écoute ou simplement le conseil et l'information font partie intégrante du travail du Médiateur.

Pour plus d'informations sur le service

- Par téléphone via Allo Mairies : 3906

COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR ?

- Via le formulaire de saisine en ligne
- Par courrier : Le Médiateur de la Ville de Nice, CS 31010 06049 NICE CEDEX 1
- Téléchargez le formulaire papier
- Lors de permanences organisées par le service de la Médiation : Les lundis de 14h à 17h et les mercredis de 9h à 12h au 8 avenue Félix Faure - 06300 Nice - 7ème étage (sans rendez-vous)

La demande de médiation doit être la plus précise possible, accompagnée de justificatifs tels que la copie de la première contestation et la réponse qui y a été apportée le cas échéant.

DOCUMENTS À TÉLÉCHARGER

- Délégation 11404 : création d'un médiateur de la ville de Nice
- Délégation 12701 : Désignation du Médiateur de la ville de Nice et approbation de la charte du Médiateur de la Ville de Nice
- Charte du médiateur de la ville de Nice
- Le médiateur - dépliant.pdf

LIENS UTILES

- Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales
- La Maison de la Justice et du droit
- La Maison du département
- Défenseur des droits

3.1 Presse locale

20 Minutes du 28 novembre 2016

20 minutes du 27 mai 2016



Direct Matin du 27 mai 2016

UN NOUVEAU MÉDIATEUR POUR RÉGLER LES CONFLITS

LA COMMUNE MISE SUR LA CONCILIATION

Régler les litiges à l'amiable. C'est la mission que remplit désormais Sophie Henry, le médiateur municipal de la ville de Nice. Désignée lors du conseil municipal du 1^{er} avril dernier, c'est elle qui est dorénavant chargée de désamorcer les possibles conflits et différends qui peuvent survenir entre la commune et les administrés, entreprises ou associations. Dès le début de son second mandat, le maire de Nice, Christian Estrosi, a en effet souhaité doter la commune d'un service de médiation compétent dans de nombreux domaines, tels que la voirie, la jeunesse, les sports, l'urbanisme, la sécurité, l'accessibilité des lieux publics, les services à la population, l'environnement et les transports. Un service disponible gratuitement et en toute confidentialité pour les Niçois.

Une charte pour fixer les règles. Pour assurer son impartialité, le service de médiation est tenu de respecter une charte édictée spécialement pour lui. Une charte qui met l'accent sur l'indépendance, la compétence, l'efficacité, l'écoute et le respect du contradictoire. En ce qui concerne les cas les plus sensibles, le médiateur pourra s'autosaisir. Seul impératif : que le litige ait lieu sur la commune et porte sur l'action municipale ou métropolitaine. L'objectif affiché par la municipalité est de favoriser une meilleure communication entre l'administration et les administrés de la Ville de Nice. Autre mission du service de médiation : recueillir « des propositions de réformes de l'Administration, en vue d'améliorer encore plus la qualité du service public ». Pour saisir le médiateur, plusieurs possibilités sont offertes aux Niçois. Comme l'envoi d'un courrier. Il est également possible d'entrer en contact avec Sophie Henry via Internet, en se connectant sur le site de la ville (nice.fr). Dans la rubrique « le-mediateur-de-la-ville-de-nice », les internautes auront la possibilité de remplir un formulaire en ligne, en ce sens. ■

Par courrier : Le Médiateur de la ville de Nice, CS 31010 - 06049 Nice Cedex 1.

Sophie Henry, trait d'union entre administration et Niçois

Nommée le 1^{er} avril, la médiatrice de la Ville veut faire connaître un service qui « fait le pont entre l'administration et les administrés ». Et débrouille des situations compliquées

Débrouilleuse de situations caillouteuses, décodeuse de paperasses qui tracassent, Sophie Henry est la médiatrice de la Ville de Nice. Ancienne avocate au barreau de Paris, spécialiste du règlement de litiges entre entreprises, elle a été nommée le 1^{er} avril à la tête de ce nouveau service. Service qu'elle définit comme « une courroie de transmission entre l'administration et les administrés » et qu'elle veut mieux faire connaître.

Quelle est votre mission ?
Être au plus près des administrés, et, quand il y a un différend, faire le lien entre l'administration et les administrés. Le médiateur vient faciliter les relations.

Quel est votre champ de compétences ?
Le médiateur est compétent pour intervenir gratuitement dans tous les litiges qui opposent un administré et l'administration municipale ou métropolitaine sur le territoire niçois. On ne règle pas les litiges privés entre voisins ou avec un syndic. On ne fait pas sauter les PV, on n'a pas de pouvoir. On ne se substitue pas à l'administration. Mais quand on est saisi, à tort, sur un problème de voisins ou avec les impôts, on ne se contente pas de dire vous n'avez pas frappé à la bonne porte, on réoriente les gens.

Un exemple de litige que vous avez réglé ?
On a été saisi par un monsieur qui est locataire de la Ville de Nice. Au départ, il était locataire d'un propriétaire privé. Le bien a été vendu à la Ville. Le locataire n'a pas été prévenu et il a continué à payer son loyer à l'ancien propriétaire. La Ville lui a envoyé un courrier. Il a écrit à plusieurs services, il avait du mal à s'y retrouver et ne voulait pas payer son loyer deux fois. Le dossier a traîné, la Ville a lancé une procédure de recouvrement et le locataire a eu une saisie sur son compte. Il a frappé à notre porte. On a pris attache avec les services de la direction immobilière. Au bout de quelques semaines de recherches, la direction immobilière a confirmé que le locataire avait bien réglé son loyer et pris à sa charge le soin de recouvrer directement auprès du précédent propriétaire. Le monsieur a été remboursé.

Comment fonctionne votre équipe ?
Je suis responsable du service. Je ne suis pas niçoise. C'était une volonté du maire: l'idée, c'était que ce poste soit occupé par quelqu'un qui ne connaisse pas la ville, quelqu'un d'extérieur et sans parti pris. Les qualités d'un médiateur sont l'impartialité, la neutralité et l'indépendance. En revanche, mon adjointe, Sandrine Filippini, elle, connaît parfaitement le territoire. Notre binôme est complémentaire. Nous travaillons avec deux juristes et une secrétaire.

Le service existe-t-il ailleurs ?
Paris a mis en place des médiateurs il y a plus de dix ans. Ils traitent des milliers de dossiers chaque année. Cela existe aussi à Lyon, Bordeaux, Marseille, etc. Une association des médiateurs des collectivités territoriales vient de se créer. C'est une fonction qui est en train de se structurer.

Recueilli par LAURE BRUYAS
lbruyas@nicematin.fr

4.1 Formulaire de saisine

[illegible]

Places complémentaires

La demande de médiation doit être la plus précise possible, accompagnée de justificatifs tels que la copie de la première contestation et la réponse qui y a été apportée le cas échéant.

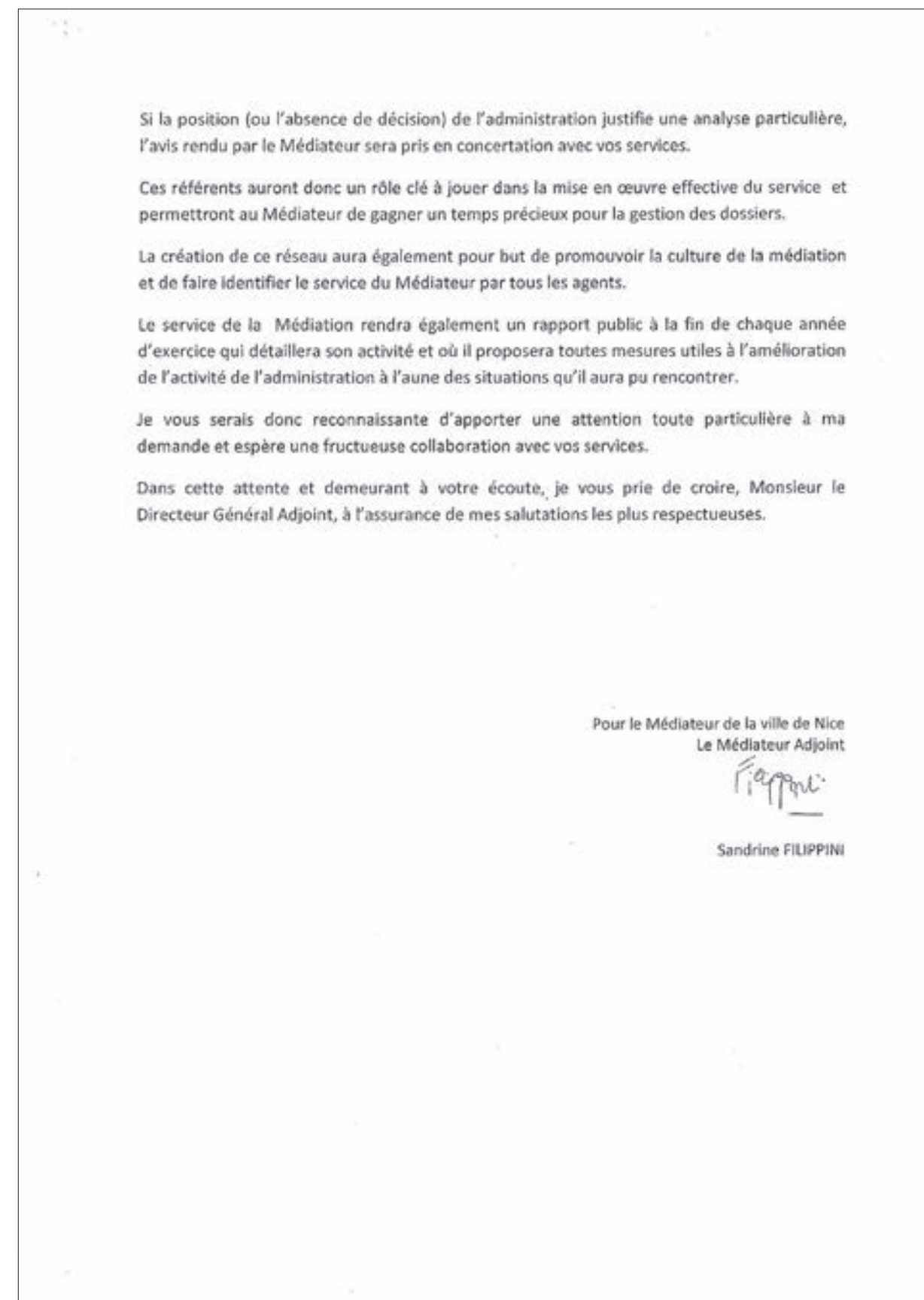
Merci de bien vouloir annexer copie de ces justificatifs au formulaire dûment rempli et d'envoyer votre demande à l'adresse suivante :

Le médiateur de la Ville Nice
C/S 31010
06040 NICE CEDEX 1

Ces informations nouvelles font l'objet d'un traitement informatique destiné à la gestion et au traitement des demandes de médiation.
 Les données ainsi traitées sont communiquées à l'ensemble des services de la Ville et ne peuvent être communiquées qu'à des fins strictement liées à l'organisation comptable et au suivi des demandes.
 Conformément aux articles 28 et suivants de la loi n° 79-17 du 6 janvier 1978, modifiée en 2016, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute personne peut obtenir communication des informations le concernant en s'adressant à :
MÉDIATEUR DE LA VILLE DE NICE
CS 31010
06040 NICE CEDEX 1

5 - COURRIERS ADRESSÉS EN INTERNE RELATIFS À LA MISE EN PLACE DU MÉDIATEUR

5.1 Courrier envoyé par le Médiateur à tous les Directeurs Généraux Adjointes concernant la mise en place d'un réseau de référents du Médiateur



5 - COURRIERS ADRESSÉS EN INTERNE RELATIFS À LA MISE EN PLACE DU MÉDIATEUR

5.2 Courrier d'accompagnement au courrier précité envoyé par Monsieur le Maire



5.3 Courrier de présentation envoyé par le Médiateur à tous les élus de la Ville de Nice

