
RAPPORT ANNUEL

2019 / 2020



VILLE DE NICE

MÉTROPOLE
NICE CÔTE D'AZUR

ÉDITO



La situation sanitaire à laquelle nous sommes confrontés depuis l'année dernière nous a conduits à un contexte de crise économique et de fragilisation du lien social.

Face à ce constat, il nous faut repenser nos relations avec les administrés, en favorisant l'écoute et le dialogue.

La prise en compte humaine et équitable de chaque situation, le développement d'une écoute plus attentive des citoyens, notamment des plus fragiles, en butte à des administrations de plus en plus digitalisées me semblent plus que jamais indispensables.

La nomination de médiateurs indépendants dans les collectivités, d'accès simple et gratuit, revêt donc une importance particulière pour améliorer le lien social, remédier aux dysfonctionnements et éviter les contentieux.

C'est en ce sens que j'ai souhaité dès 2014 développer au sein de la Ville de Nice et de la Métropole Nice Côte d'Azur ce mode alternatif amiable de résolution des litiges, en créant un service dédié de médiation et en désignant en 2016 Sophie HENRY pour occuper la fonction de médiateur.

Depuis, l'article 81 de la loi relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique du 27 décembre 2019 reconnaît et institutionnalise les médiateurs.

Vous verrez dans ce rapport d'activité que les saisines du médiateur ouvrent un espace de dialogue supplémentaire appréciable pour les administrés, en leur proposant une relation différente à l'administration. La mission du médiateur contribue ainsi à renforcer l'opinion positive des usagers envers nos différents services municipaux et métropolitains, en valorisant la proximité. L'intérêt de la médiation est également financier, dans la mesure où elle a aussi pour finalité d'éviter les contentieux et d'offrir une voie de recours supplémentaire qui présente l'avantage de la rapidité et de la gratuité.

Après quatre années d'exercice, la médiation démontre une fois encore son utilité et son efficacité auprès des usagers.

Dès lors, c'est avec une grande satisfaction que je vous présente ce rapport annuel portant sur les années 2019 et 2020 (en raison de la crise sanitaire le rapport 2019 n'avait pas pu être présenté en 2020).

Christian Estrosi

Maire de Nice

Président de la Métropole

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

SOMMAIRE



LE MOT DU MÉDIATEUR

J'ai l'honneur de vous présenter ce rapport qui regroupe deux années entières d'exercice. 2019 a été marquée par l'extension des compétences du service à la Métropole Nice Côte d'Azur qui bénéficie ainsi à davantage d'usagers. Le contexte sanitaire inédit de 2020 a accru le risque de vulnérabilité de nos administrés démontrant l'intérêt de la mise à disposition de dispositifs de médiation de proximité, accessibles et gratuits, basés sur des principes comme l'écoute, le dialogue, la considération, la pédagogie, et la recherche de l'équité. La médiation participe au maintien du lien social, c'est un facilitateur de communication. Elle permet de mettre en lumière le travail des agents des différents services, qui recherchent l'équité et font preuve d'adaptabilité afin d'articuler les tensions entre intérêt général et intérêts particuliers. À cet égard, je me réjouis de la qualité de la relation qui s'est instaurée avec les services dans le cadre de l'étude des saisines que nous leur soumettons. Ils ont toujours à cœur d'expliquer les conditions de leurs interventions et de justifier leur position, prouvant ainsi qu'ils ont compris l'intérêt de la médiation qui concourt à l'instauration d'une relation de confiance avec les usagers. En effet, notre mission commune consiste à renforcer la qualité des services apportés aux administrés. Il s'agit d'offrir les conditions permettant aux usagers d'agir sur leur situation. Cela passe par le développement de l'offre de services et d'équipements, par des espaces d'écoute, par la mise à disposition des informations nécessaires à leurs actions et par l'adaptabilité de nos procédures. Je tenais donc à saluer leur travail et à souligner l'importance de leur mission de service public, décuplée par la conjoncture actuelle.

Sophie Henry
Médiateur de la Ville de Nice
et de la Métropole Nice Côte d'Azur

LE SERVICE MÉDIATION NICE CÔTE D'AZUR PROPOSE UNE VOIE DE RECOURS AMIABLE, GRATUITE ET FACILITE VOS ÉCHANGES AVEC L'ADMINISTRATION	p.6
--	-----

PANORAMA DE L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR 2019-2020	p.8
• 2019	p.8
• 2020	p.11

EXEMPLES DE MÉDIATIONS	p.14
• Gestion des déchets ménagers et assimilés	p.14
• Procédures de médiation et droit de l'urbanisme	p.16
• Problématiques d'entrées et sorties de garage	p.16
• Prévention des risques suite à une supposée malfaçon de travaux : limite de compétences de la collectivité	p.18
• Dommages corporels et matériels : recherche de la responsabilité de la collectivité	p.18
• Demande d'autorisation de terrasse	p.19
• Régie Lignes d'Azur	p.20
• Forfaits de Post Stationnement et Carte Mobilité Inclusion	p.21
• Loi WARSMANN et dégrèvements de factures d'eau suite à des fuites	p.22
• Demandes d'administrés soumises à programmation de travaux	p.22
• Nouvelles modalités d'inscription en centre de loisirs	p.22
• D'auto Bleue à Renault Mobility : problématique de report de forfait	p.23

LES MAÎTRES MOTS DE LA DÉMARCHE DU MÉDIATEUR : Ecoute, Dialogue, Considération, Compréhension, Pédagogie, Respect de la légalité, Recherche de l'équité	p.24
---	------

RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR 2019 -2020	p.25
• Créer les conditions d'une réponse acceptable pour l'administré	p.25
• Sensibiliser les agents opérationnels ou en contact avec les administrés aux mesures prises à l'égard de publics spécifiques	p.25
• Concrétiser les réflexions menées par la Régie pour la gestion des déchets ménagers dans le cadre de la sécurisation des conditions d'accès à la déchetterie	p.26
• Mieux orienter les administrés en regroupant les services partenaires	p.26
• Régie Lignes d'Azur : prévenir les conséquences de la mise en place des mesures liées à la crise sanitaire	p.27

LES PRÉCÉDENTES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR TOUJOURS D'ACTUALITÉ	p.28
• Régie Lignes d'Azur	p.28
• Médiation de la Consommation et services payants dispensés par la collectivité	p.28
• Accompagnement à la mise en place d'un dispositif de médiation de la consommation auprès des Bailleurs sociaux	p.29
• Plateforme de médiation des entreprises Nice Côte d'Azur	p.29

LES RECOMMANDATIONS EN BREF	p.30
ANNEXES	p.32
• Supports de communication	p.32
• Événementiel et Actualités juridiques 2019/2020 autour de la médiation	p.33

LE SERVICE MÉDIATION NICE CÔTE D'AZUR PROPOSE UNE VOIE DE RECOURS AMIABLE, GRATUITE ET FACILITE VOS ÉCHANGES AVEC L'ADMINISTRATION

Incompréhension d'une décision de l'administration municipale niçoise ou métropolitaine, problème non pris en charge, un courrier/mail resté sans réponse depuis plus de 2 mois ?

Avec un objectif constant de satisfaire au mieux ses habitants, la Ville de Nice et la Métropole Nice Côte d'Azur offrent la possibilité à chacun, particulier, association, entreprise de s'adresser au médiateur afin de débloquent une situation et de rétablir le dialogue avec l'administration.

Vous vous demandez si le Médiateur de la Ville de Nice et de la Métropole peut vous aider ; faites le quizz !

Si toutes les cases sont cochées, le Médiateur pourra intervenir auprès des services de la Ville de Nice et de la Métropole.

Dans le cas contraire, le Médiateur, soucieux de vous apporter le soutien nécessaire à la prise en compte de votre problématique, vous orientera vers l'interlocuteur le plus approprié pour vous aider.

☐ L'origine du litige a lieu sur Nice et concerne une compétence communale ou l'origine du litige a lieu sur une des 49 communes de la métropole¹ et concerne une compétence métropolitaine ;

☐ Vous avez déjà effectué une première demande écrite auprès de l'administration municipale ou métropolitaine, et n'avez pas obtenu satisfaction ou alors votre démarche est restée sans réponse depuis plus de 2 mois ;

☐ Votre demande ne concerne PAS : une demande de place en crèche, une demande de logement social, une affectation scolaire, un procès-verbal ;

☐ Il n'existe pas de médiateur spécialisé dans le champ de la décision contestée, par exemple le Médiateur de l'Eau pour la Régie Eau d'Azur ;

☐ Il ne s'agit PAS d'un litige d'ordre privé, commercial, familial... ;

☐ Votre affaire n'a pas été portée devant la justice ;



¹Aspremont, Bairols, Beaulieu-sur-Mer, Belvédère, Bonson, Cagnes-sur-Mer, Cap d'Ail, Carros, Castagniers, Clans, Colomars, Duranus, Eze, Falicon, Gattières, Gillette, Ilonse, Isola, La Bollène-Vésubie, La Gaude, La Roquette sur Var, La Tour, La Trinité, Lantosque, Le Broc, Levens, Marie, Nice, Rimplas, Roquebillière, Roubion, Roure, Saint André de la Roche, Saint Blaise, Saint Dalmas le Selvage, Saint Etienne de Tinée, Saint Jean Cap Ferrat, Saint Jeannet, Saint Laurent du Var, Saint Martin du Var, Saint Martin Vésubie, Saint Sauveur sur Tinée, Tournefort, Tourrette-Levens, Utelle, Valdeblore, Venanson, Vence, Villefranche sur Mer



Pour entrer en contact avec le médiateur, plusieurs options s'offrent à vous :

COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR ?



En remplissant le formulaire accessible sur : mediateur.nice.fr



Par courrier :
Le Médiateur de la Ville de Nice
et de la Métropole Nice Côte d'Azur
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



Par téléphone :
04 97 13 56 44

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. Ni arbitre, ni juge, le médiateur agit en toute indépendance afin de concilier les intérêts du requérant et la position de l'administration et ainsi proposer une solution acceptable par toutes les parties.

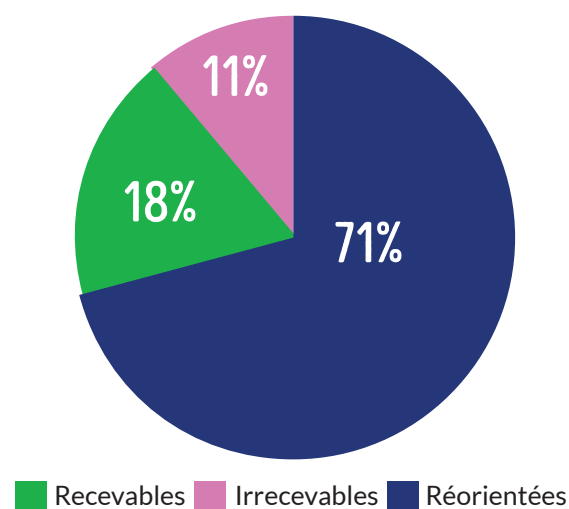
PANORAMA DE L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR 2019-2020²

2019

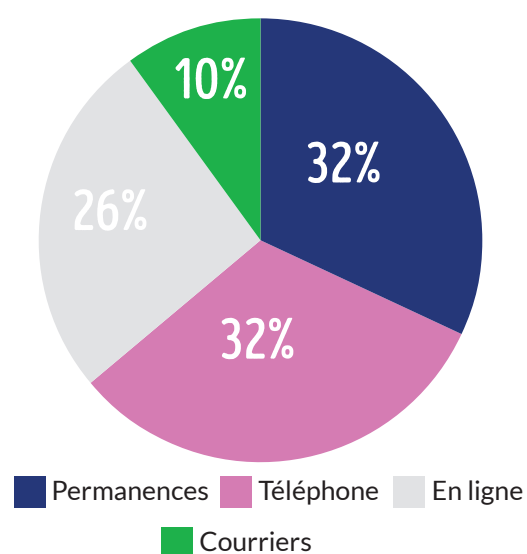
2019 a marqué la première année d'exercice du Médiateur en tant que médiateur métropolitain.

Avant 2019, seules les saisines dont l'origine du litige se situait à Nice étaient recevables. Désormais, il est possible de saisir le médiateur dans tous les domaines de l'action métropolitaine, que le conflit trouve son origine à Nice ou sur une des 48 autres communes de la métropole Nice Côte d'Azur. Concernant les attributions municipales des communes métropolitaines (hors Nice), les requérants

RECEVABILITE DES DEMANDES



MODES DE SAISINES



s'adresseront vers le médiateur municipal de leur commune, ou à défaut, vers un délégué du Défenseur des Droits rattaché à la commune.

Du 1^{er} janvier 2019 au 31 décembre 2019, 200 demandes de médiation ont été traitées par le service Médiation Nice Côte d'Azur. Cela représente une augmentation de 25 % par rapport à la période précédente qui s'étendait pourtant sur 2 mois supplémentaires (1^{er} novembre 2017 au 31 décembre 2018).

Les saisines irrecevables correspondent à des demandes ne remplissant pas les conditions de saisine du médiateur comme, par exemple, la réclamation préalable auprès des services concernés.

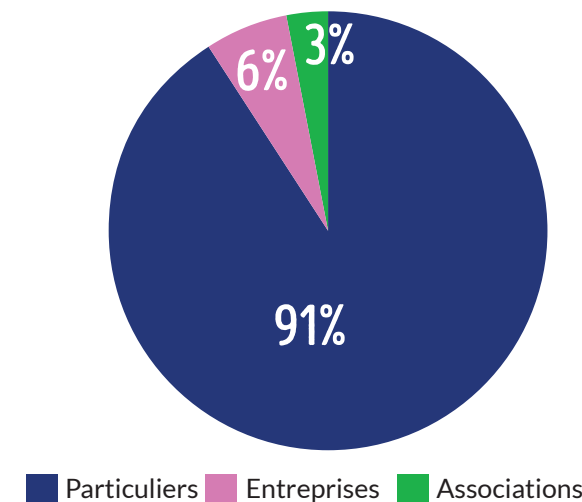
Depuis 2016, le nombre de réorientations ne cessent de croître, à l'instar du nombre de saisines. Cela traduit une amélioration de la visibilité du médiateur induisant, de fait, un accroissement des réorientations qui font partie intégrante de ses missions.

Les modes de saisine privilégiés par les requérants sont le téléphone et les permanences. Le contact humain, la possibilité de mieux exprimer tous les aspects de leurs problématiques, l'impression de mieux se faire entendre, la proximité et la possibilité d'avoir un retour direct sont des aspects plébiscités par les requérants. Autant d'aspects qui font partie des missions premières du médiateur.

Ces résultats prouvent l'intérêt de la mise en place d'une ligne téléphonique directe qui a permis d'accroître l'accessibilité et la visibilité du médiateur.

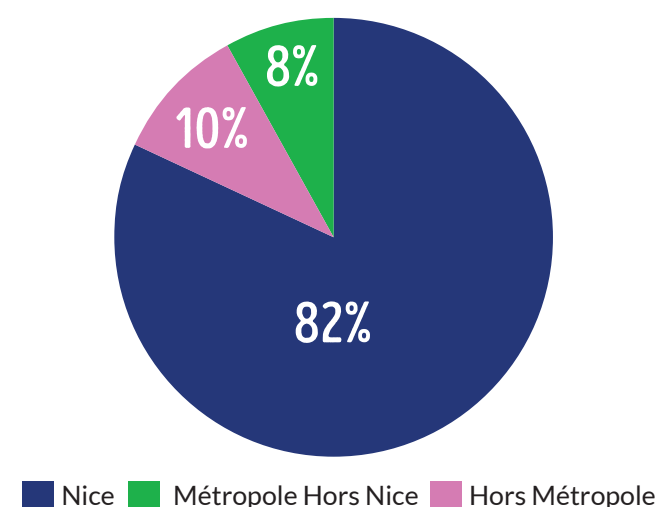
²Les statistiques de ce rapport recouvrent tout à la fois les saisines relevant du médiateur de la Ville de Nice et celles relevant du médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur.

PROFIL DES REQUERANTS

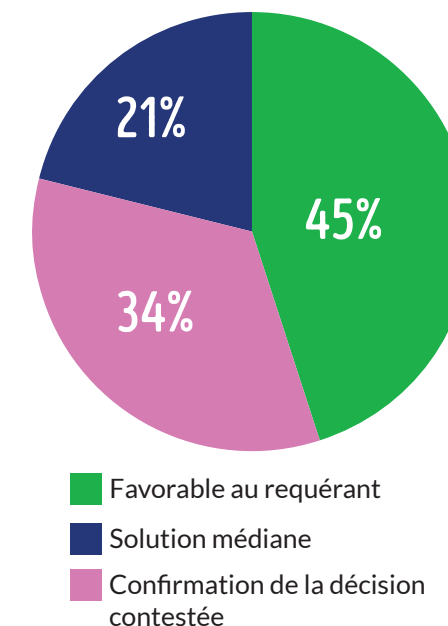


LIEU D'HABITATION DES REQUERANTS

Les statistiques concernant le lieu d'habitation des requérants restent stables depuis la création du service même avec l'extension métropolitaine : plus de 80% de requérants niçois, moins de 10% habitant une autre commune de la métropole et plus ou moins 10% résidant hors métropole, en moyenne chaque année. Le développement des attributions du médiateur à tout le territoire métropolitain n'a pas emporté une augmentation significative des saisines des habitants de la métropole hors Nice. La communication doit donc s'intensifier à l'échelle métropolitaine.



ISSUES DES MEDIATIONS

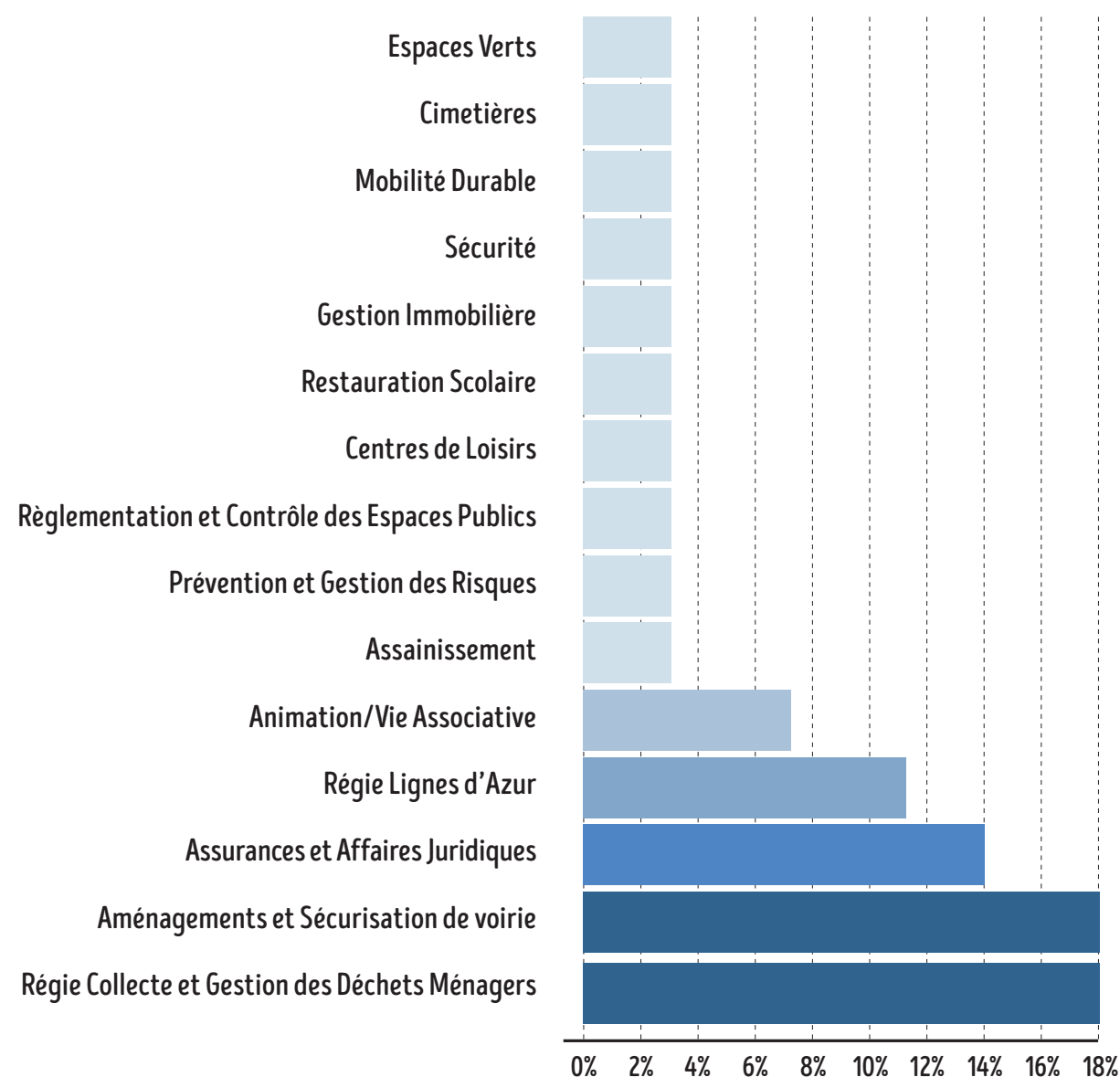


Le délai moyen de traitement pour ces saisines est de 80 jours. Ce délai dépend du degré de complexité du dossier. Il court de la date à laquelle le requérant est entré en contact avec le service Médiation Nice Côte d'Azur jusqu'à la date d'envoi du courrier de clôture de la demande de médiation. Il comprend ainsi :

- La prise de contact avec l'administré, l'appréhension du dossier et l'analyse de la demande ;
- Le temps d'envoi par l'administré des pièces justificatives non encore transmises et nécessaires à l'étude du dossier ;
- L'étude des pièces du dossier ;
- Un premier temps d'échange avec le ou les services concernés afin de recueillir les informations ;
- La mise en place d'une ou plusieurs réunions avec les services ;
- L'étude du bien fondé de chaque position au regard de la réglementation et de l'équité ;
- La visite sur le lieu du litige si nécessaire ;
- Les échanges électroniques avec les services et l'administré au cours de la procédure ;
- Le temps de l'administration nécessaire à la mise en œuvre des décisions administratives ou des annulations d'actes, le cas échéant ;
- La rédaction des courriers, notamment au requérant pour l'informer de l'issue de sa demande.

Par rapport à l'an passé, le pourcentage de confirmations de la décision contestée reste stable (33% pour la période précédente, contre 34 pour cet exercice). Le pourcentage de solutions favorables au requérant a baissé en faveur des solutions médianes, qui correspondent à l'hypothèse où chacune des parties a accepté des concessions sur sa position initiale. Cette forme de solution traduit bien le principe d'équité qui guide le médiateur, dans la mesure où parfois, même si la décision appliquée par l'administration est légitime au regard du droit, un ajustement peut être envisagé au regard de la situation de l'administré.

REPARTITION DES MEDIATIONS PAR THEMATIQUE



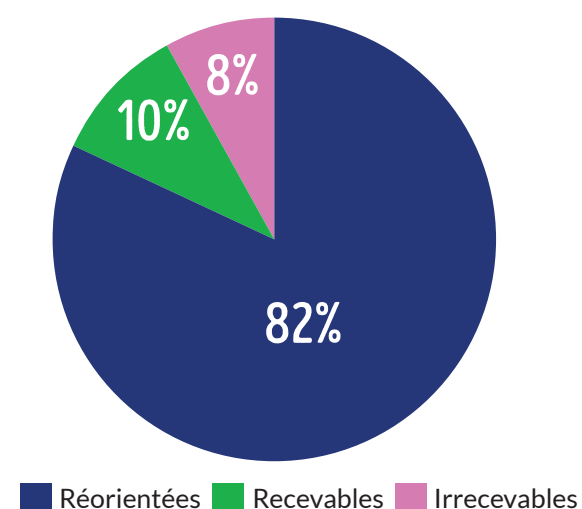
Parmi les saisines les plus nombreuses, viennent en premier celles relatives à la Régie pour la collecte et la gestion des déchets ménagers. La sécurisation de l'accès aux déchetteries et le règlement relatif à la convention de redevance spéciale semblent avoir soulevé de nombreuses questions. Viennent ensuite, les saisines concernant les amé-

nagements et sécurisation de voirie qui touchent directement les conditions et la qualité de vie des habitants, puis les assurances et les affaires juridiques. Les demandes de médiation concernant la Régie Lignes d'Azur se situent désormais en 4^e position après avoir occupé la première place du classement, les deux exercices précédents.

2020

Du 1^{er} janvier 2020 au 31 décembre 2020, le service médiation Nice Côte d'Azur a reçu 250 demandes de médiation. L'augmentation est de 25% par rapport à la période précédente.

RECEVABILITE DES DEMANDES

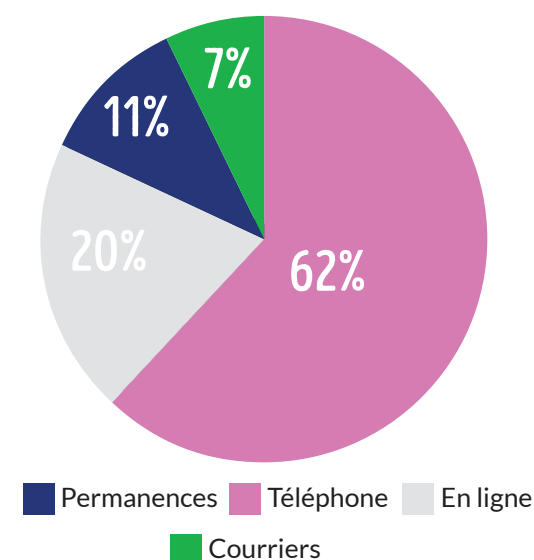


Les réorientations continuent d'augmenter. Le service Médiation Nice Côte d'Azur est très bien recensé sur internet ; lors d'une recherche si on tape « médiateur Nice », c'est la page du médiateur de la Ville de Nice qui apparaît en premier. Il s'agit là d'une première explication. En outre, l'année 2020 et son contexte inédit ont pu accroître les tensions et la sen-

sation de vulnérabilité ou d'isolement des requérants qui se sont tournés vers la médiation pour tenter de résoudre leurs problèmes. Certaines administrations étaient également plus difficilement joignables, de sorte que les demandes sont parvenues auprès du service médiation Nice Côte d'Azur pour des dossiers de la compétence de la Préfecture notamment concernant les renouvellements de carte de séjour. Le Médiateur a alors orienté les administrés vers le défenseur des droits. Les demandes de médiation ayant pour origine un conflit de voisinage ont également été plus nombreuses. Le médiateur de la Ville de Nice et de la Métropole Nice Côte d'Azur n'est pas compétent lorsqu'il s'agit d'un conflit d'ordre privé. Aussi, dans ce cas, plusieurs demandes ont été orientées vers les médiateurs de la Direction Prévention et Accueil des Victimes et vers les conciliateurs qui peuvent intervenir lors de conflits de voisinage.

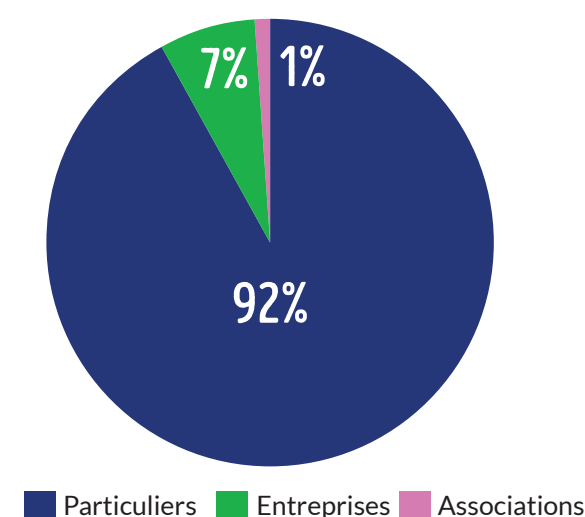
Plusieurs réorientations ont également concerné des demandes de remboursement de voyage suite au confinement. Le médiateur a rappelé les directives nationales et orienté vers les médiateurs de la consommation des professionnels concernés et notamment la médiation Tourisme et Voyage.

MODES DE SAISINES



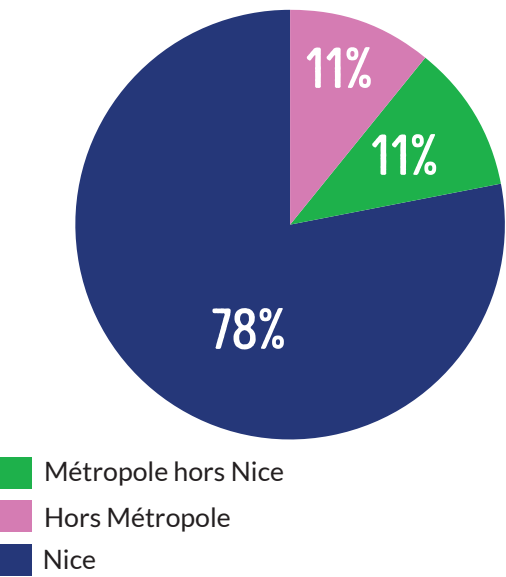
Le contexte sanitaire de 2020 a logiquement fait chuter les demandes de médiation introduites lors des permanences, dans la mesure où le service a été fermé au public plusieurs mois. Le téléphone reste alors le mode de contact privilégié par les requérants qui plébiscitent le dialogue et un contact direct.

PROFIL DES REQUERANTS



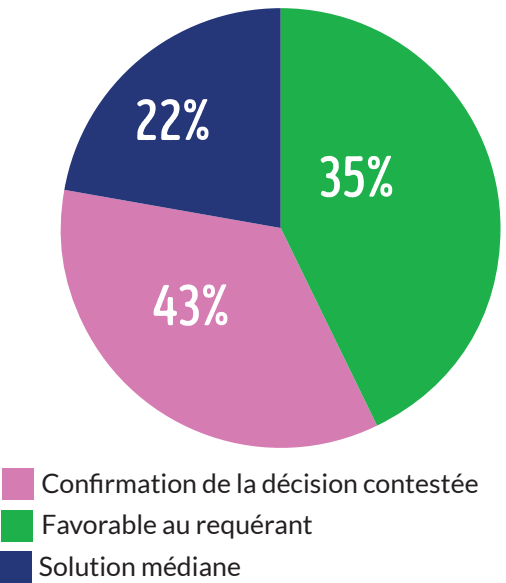
L'année 2020 n'a pas emporté de hausse significative des saisines provenant d'entreprises qui ont pourtant été impactées par la crise mais pour lesquelles la communication autour des aides semble dès lors avoir bien fonctionné.

LIEU D'HABITATION DES REQUERANTS



Les statistiques concernant le lieu d'habitation des requérants restent stables. On note toutefois une légère augmentation des demandeurs métropolitains (hors Nice) qui dépassent désormais les 10%.

ISSUES DES MEDIATIONS

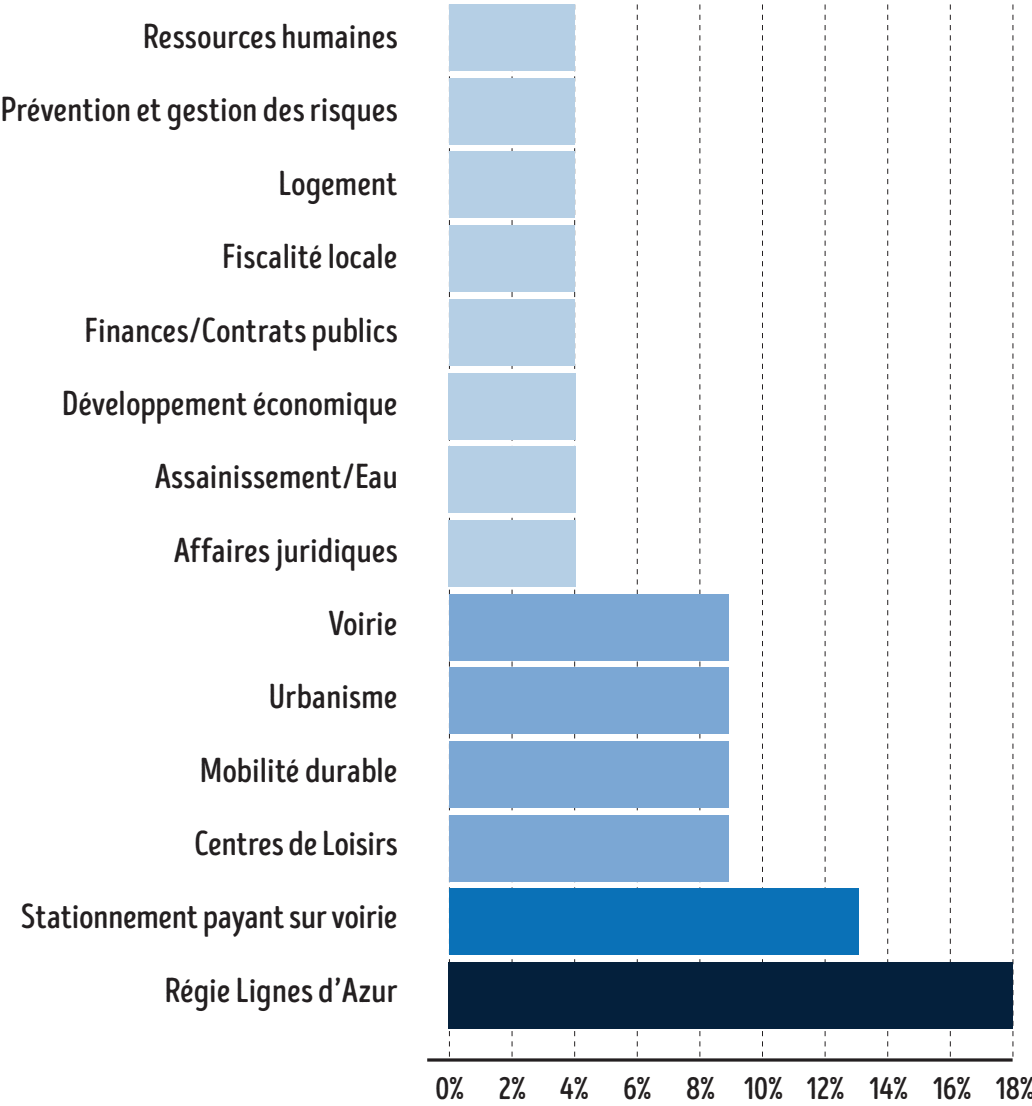


Le délai moyen de traitement pour ces saisines est de 86 jours.
Par rapport à 2019, le pourcentage de confirmations de la décision contestée a augmenté passant de 34% à 43% et faisant ainsi baisser le pourcentage de solutions favorables au requérant de 45% à 35%.

Ces chiffres peuvent s'expliquer au regard de la typologie des saisines : sur certains dossiers, comme en matière d'urbanisme par exemple ou de taxes, une procédure de médiation ne peut remettre en question des réglementations qui s'imposent à la collectivité. Le travail du médiateur est alors orienté vers la pédagogie pour expliquer les règles applicables à l'administré, ou alerter la collectivité, dans le cadre de son rapport, sur l'incidence de ces réglementations. Les solutions médianes restent stables : 22% contre 21%, en 2019.



REPARTITION DES MEDIATIONS PAR THEMATIQUE



Parmi les saisines les plus nombreuses, viennent en premier celles relatives à la Régie Lignes d'Azur confirmant les tendances des années précédentes, à l'exception de 2019. Viennent ensuite les saisines concernant le stationnement payant sur voirie.

Le Médiateur n'est pas compétent quand il s'agit de procès-verbaux. Cependant et quand les circonstances de la verbalisation le justifient, il étudie les demandes de médiation relatives à des amendes de Lignes d'Azur. Pour autant, qu'il s'agisse des demandes de médiation relatives à Lignes d'Azur ou au stationnement sur voi-

rie, elles ne portent pas toujours sur des amendes ce qui explique l'intervention du service de médiation NCA. Par exemple, un administré souhaitant faire valoir qu'il remplit les conditions nécessaires à la souscription d'un abonnement spécifique auprès de Lignes d'Azur.

Les saisines relatives aux centres de loisirs, à la mobilité durable, à l'urbanisme et à la voirie occupent à égalité la 3^e place des médiations par thématique. Elles concernent, en effet, des domaines qui touchent directement aux conditions et qualité de vie des habitants.

EXEMPLES DE MÉDIATIONS

Afin d'illustrer les contours des actions du Service de médiation, nous vous proposons de vous présenter différentes typologies de saisines que nous avons été amenés à traiter.

GESTION DES DÉCHETS MÉNAGERS ET ASSIMILÉS

CALCUL DE LA REDEVANCE SPÉCIALE

Deux saisines provenant d'établissements hôteliers concernaient la **transmission dans les délais impartis de l'avis de taxe foncière afin de bénéficier de l'exonération ou de la compensation** de la redevance spéciale. Les professionnels ne comprenaient pas le caractère impératif de cette transmission. La Métropole est tenue d'exiger annuellement l'avis de taxe foncière pour pouvoir procéder au calcul et recouvrement de la redevance spéciale. Ces deux cas illustrent la **nécessité pour l'administration de veiller à l'exhaustivité des informations et obligations décrites dans les règlements**, ils rappellent aux administrés les **contraintes auxquelles est soumise l'administration**. L'exigibilité de la taxe foncière est un impératif qui s'impose à elle dans le mode de calcul.

ACCÈS AUX DÉCHETTERIES MÉTROPOLITAINES

Plusieurs litiges ont été portés à notre connaissance concernant la **tarification applicable et la problématique d'usurpation d'identité** en cas de perte de son badge. Ici encore, on constate l'importance de la clarté et de l'exhaustivité des règlements.

Pour les saisines ayant trait à la perte du badge et son utilisation frauduleuse, les requérants demandaient l'annulation des titres de recettes induits.

Pour rappel, le règlement indique que les quantités maximales prises en charge gratuitement sont de 2 tonnes par an et par foyer ou de 16 passages par an et par foyer. Au-delà de ces seuils, les apports font l'objet d'un paiement.

Aussi, les requérants nous ayant saisis ne comprenaient pas que des titres de recettes leur soient par-

venus alors qu'ils n'avaient effectué que 2 passages. Alertés par les sommes réclamées, ils se sont aperçus que leur badge avait été égaré. Ils ont donc demandé l'annulation de ces titres de recettes qui leur a été refusée.

Le règlement intérieur des déchetteries métropolitaines stipule que « le titulaire demeure seul responsable de ses badges et de l'utilisation qui en est faite ». Ce règlement intérieur doit être appliqué à tous, dans le respect du principe d'égalité de traitement des usagers devant le service public. Les fonctionnaires ne sont pas habilités à annuler des titres de recettes justifiés, sous peine d'être sanctionnés pour gestion de fait.

Dès lors, la seule voie de recours possible consiste à déposer plainte pour usurpation d'identité, ce qui permettra au Procureur de la République de statuer. Le résultat des investigations donnera la possibilité à la Métropole, le cas échéant, d'annuler le titre de recette.

De la même manière, lorsque les requérants sollicitent auprès de la Métropole un étalement de leur dette, il n'est pas possible de faire droit à leur demande dans la mesure où cette décision n'est pas du ressort de la Métropole mais du centre des finances publiques.

Ces exemples mettent en lumière les procédures administratives et la répartition des compétences qui pèsent sur les services de la Métropole, qui ne peuvent accéder aux sollicitations des administrés de leur propre chef, même si ces derniers ont fait preuve de leur bonne foi.

La sécurisation de l'accès aux déchetteries est toutefois du ressort de la Métropole. La régie pour la gestion des déchets ménagers et assimilés, sensibilisée par les diverses contestations, travaille à son amélioration.

En effet, jusqu'alors l'accès à la déchetterie était autorisé dès lors que l'administré présentait son badge et/ou sa carte d'identité. Le règlement prévoyait

qu'en cas d'oubli du badge, un passage avec seule présentation de la carte d'identité était accepté. Cette dernière possibilité n'est plus appliquée depuis mai 2020. De plus, les services œuvrent à la mise en place d'un système d'envoi de SMS avant l'atteinte des seuils. Il est également envisagé de prendre en photo les plaques d'immatriculation des déposants pour une meilleure identification en cas de contestation. Enfin, il est prévu de mettre en place, le paiement directement sur place par Carte Bleue qui éviterait les titres de recettes indus reçus au domicile des propriétaires du badge usurpé.

Une saisine concernait plus particulièrement le mode de facturation des passages. Le requérant ne soulevait pas un problème d'usurpation d'identité mais estimait ne pas avoir dépassé le seuil de gratuité, ticket de dernier passage à l'appui et de ce fait ne pas devoir les titres de recette reçus.

La problématique résidait ici dans l'interprétation du ticket de dernier passage qui indiquait :

- « 1 quota de poids restant estimé à : 190 kg sur 2 tonnes
- 1 quota de passage restant estimé à : 1 sur 16 »

Le règlement intérieur stipule qu'il faut choisir entre décompte au passage ou à la pesée, et qu'en cas de fréquentation des deux types de sites, c'est le mode de facturation au passage qui est appliqué. Le ticket ne prend pas en compte cette conversion. Pour autant, le requérant avait bien été destinataire d'un détail de tous les passages effectués expliquant que 6 passages avaient été décomptés hors quota de gratuité. Il était donc bien redevable de ces 6 passages.

Si le Médiateur n'a pu apporter d'issue favorable à la demande des requérants dans les exemples précités, il a néanmoins permis de renouer le dialogue avec l'administration. Il a pris le temps d'expliquer la position des services, fait preuve de pédagogie afin de dissiper les différends souvent induits par des incompréhensions sur l'interprétation des règlements.

³ Dans le cas de la fréquentation d'un site équipé de moyen de pesée, l'usager peut déposer jusqu'à 2 tonnes gratuitement. En cas de fréquentation de sites sans moyen de pesée, les usagers disposent de 16 passages gratuits.



EXEMPLES DE MÉDIATIONS

LITIGE CONCERNANT L'EXIGIBILITÉ DE LA REDEVANCE D'ENLÈVEMENT DES ORDURES MÉNAGÈRES SUITE À LA VENTE D'UN BIEN APRÈS LIQUIDATION JUDICIAIRE.

Madame N. a souhaité appeler l'attention du médiateur sur les recouvrements et les notifications de saisie à tiers détenteur dont elle faisait l'objet, relatives à la redevance d'enlèvement des ordures ménagères d'un bien dont elle n'était plus propriétaire depuis plus de 10 ans.

En effet, en dépit de plusieurs démarches auprès de la Trésorerie et des services de la Métropole afin de fournir la preuve de la vente en liquidation judiciaire du bien, elle continuait de recevoir des avis à tiers détenteur.

En étudiant le détail de ses dettes, le médiateur a constaté que deux dettes remontaient à une date antérieure à la vente de la maison, tandis que les deux autres avaient effectivement pris effet postérieurement à la vente.

Madame N. soutenait néanmoins que même les dettes antérieures ne pouvaient lui être réclamées, en raison de la liquidation judiciaire dont elle avait fait l'objet.

Le service de médiation a pu lui expliquer qu'elle ne pouvait se prévaloir de la liquidation judiciaire comme seul motif d'extinction des dettes, et qu'en revanche, les dettes nées après la vente de la maison pouvaient être annulées dans la mesure où Madame N. ne pouvait être redevable de créances liées à un bien dont elle n'était plus propriétaire.

PROCÉDURES DE MÉDIATION ET DROIT DE L'URBANISME

Le médiateur est compétent afin d'étudier une demande de médiation en lien avec les compétences d'urbanisme de la collectivité. Pour autant, une procédure de médiation ne saurait se substituer aux réglementations qui s'imposent aux services et justifient leurs décisions.

C'est ce que le médiateur a expliqué à plusieurs requérants ayant soumis à son étude le refus opposé par les services à leur recours gracieux.

Pour exemple, les membres de la famille X. dans le cadre de leur demande de suppression de l'appellation « Espace boisé classé » sur la parcelle qu'ils détiennent en commun ont saisi le médiateur afin de faire droit à leur sollicitation.

Les dossiers ayant été portés à la connaissance du service Médiation Nice Côte d'Azur ont tous révélé des décisions négatives contraintes par la réglementation. Le Médiateur s'attache alors à expliquer les raisons du refus afin que le requérant comprenne les motivations qui sont extérieures au bon vouloir de l'administration. Le cas échéant, il lui indique également les autres voies de recours à sa disposition.

PROBLÉMATIQUES D'ENTRÉES ET SORTIES DE GARAGE

Plusieurs requérants nous ont saisis s'agissant de la problématique d'entrée et sortie de leur garage. Ils sollicitaient des aménagements de la part de la collectivité afin que les troubles de jouissance, parfois constatés, cessent.

- Madame F. a saisi le médiateur en raison de la gêne provoquée par le stationnement anarchique pour sortir du garage de sa copropriété. Sa demande de médiation a reçu une issue favorable dans la mesure où les équipements nécessaires pour pallier la problématique relevaient de l'intérêt général et étaient sur la voie publique. Un renforcement de la signalisation par la matérialisation du stationnement et des voies de circulation, ainsi qu'un repositionnement du mobilier urbain afin de limiter les possibilités de stationnement illicite ont été mis en place. L'attention de la police municipale a également été appelée sur ce secteur.

- Madame D. de son côté avait appelé l'attention du médiateur sur les problèmes rencontrés pour sortir de l'entrée carrossable de sa propriété. Les services s'étaient déjà rendus sur site pour étudier la problématique mais les solutions premièrement envisagées n'avaient finalement pas pu être réalisées.

Le médiateur a pour objectif de favoriser les échanges avec l'administration en vue de trouver une solution qui puisse satisfaire le requérant et l'administration, mais en l'espèce les services sollicités étaient soumis à des contraintes réglementaires et techniques qui ne permettaient pas, en l'état, de modifier la circulation.

La saisine de cette administrée a néanmoins permis de mettre en avant le rôle de conseil des services techniques qui ont proposé une nouvelle solution soumise à permis de construire, à l'intérieur de la propriété de la requérante et à sa charge : l'élargissement de sa sortie carrossable qui permettrait d'éviter la sortie en marche arrière.

- Le conseil syndical d'une résidence a également saisi le médiateur concernant le refus opposé à leur demande d'installation d'un portail-grille à la limite du domaine public, au droit de leur immeuble.

La déclaration préalable relative à l'installation d'un portail grille a été refusée en raison de l'avis défavorable du service voirie.

En effet, le dispositif de contrôle d'accès à la résidence doit permettre à un véhicule de stationner à l'arrêt en dehors de la voie publique (trottoir et chaussée de circulation) lors des manœuvres d'entrée et de sortie, conformément aux dispositions du règlement municipal de voirie. Or, la mise en place du portail demandé, au droit de l'accès carrossable, aurait été de nature à compromettre la sécurité des usagers de la voie publique et notamment celle des piétons circulant sur le trottoir.

La collectivité ne peut contrevenir au règlement au cas par cas, au risque de créer des précédents à l'égard d'autres copropriétés sollicitant le même aménagement. De surcroît, la responsabilité du Maire – Président pourrait être engagée en cas d'accident de piétons, qui auraient eu à se déporter sur la chaussée pour continuer leur cheminement lors de l'entrée d'un véhicule résident dans le parking.

Les services municipaux et métropolitains, soucieux d'apporter le soutien nécessaire à la prise en compte de cette situation, et après avoir été réunis par le médiateur en présence des représentants désignés par le conseil syndical ont alors proposé 4 solutions alternatives.

Le conseil syndical a décidé de donner suite à l'une d'entre elle qui consistait en l'installation de bornes de part et d'autre du zébra afin de délimiter le marquage au sol de l'entrée du parking et dissuader le stationnement gênant. Le médiateur a mis en contact les résidents et les services compétents aux fins de la réalisation des travaux.

Ces saisines mettent en évidence la limitation du domaine d'intervention de la collectivité⁴, sa responsabilité, son rôle de gardien de l'intérêt collectif ainsi que la mission de conseil aux administrés.

D'autres saisines relatives à la voirie concernaient l'entretien de la chaussée et le respect de la réglementation routière. Il s'agit là de demandes qui ont donné lieu à des solutions médianes avec amélioration immédiate de la signalisation routière et vigilance de la police municipale. La réalisation des aménagements relatifs à la réfection de la voirie a été repoussée à plus long terme, en raison de l'arbitrage financier et de la programmation nécessaires qu'elle suppose.

S'agissant de défauts d'entretien, les demandes sont traitées dès lors que les riverains font un signalement auprès d'Allo Mairies.



⁴ Certains aménagements ont vocation à être pris en charge par la collectivité mais, eu égard à leur coût ou leur technicité, nécessitent une programmation à plus long terme. D'autres n'ont pas vocation à être réalisés par la collectivité mais nécessitent toutefois son aval

EXEMPLES DE MÉDIATIONS

PRÉVENTION DES RISQUES SUITE À UNE SUPPOSÉE MALFAÇON DE TRAVAUX : LIMITE DE COMPÉTENCES DE LA COLLECTIVITÉ

Monsieur K. a souhaité appeler l'attention du médiateur sur des courriers, restés sans réponse, relatifs à une demande d'expertise d'absence de risque, suite à la réparation de son balcon par une entreprise privée mandatée par son syndic.

La Direction Prévention et Gestion des Risques avait pris soin de diligenter des agents au domicile de Monsieur K, mais le rapport de visite, qui avait conclu à une absence de danger imminent, avait été directement transmis au syndic sans passer par le requérant.

Le médiateur s'est mis en relation avec les services concernés afin qu'une réponse officielle soit transmise auprès de l'intéressé. Les services ont maintenu leur position en précisant toutefois qu'il n'était pas de leur ressort de fournir un examen plus approfondi des travaux.

À cet effet, Monsieur K. a été invité à solliciter son assurance ou un bureau d'étude privée.

Afin de rassurer ce Monsieur, des compléments d'information sur les travaux réalisés ont également été demandés par les services au maître d'œuvre par l'intermédiaire du syndic.

Monsieur K. avait néanmoins l'impression, au regard des éléments de réponse fournis par l'entreprise qui avait effectué les travaux, qu'il manquait des informations afin de conclure à l'absence de risque imminent.

Il a donc été question de le rassurer sur la prise en compte, par les services, des photographies et explications qu'il avait fournies à l'appui de sa demande, et qui n'étaient pas de nature à remettre en cause le constat d'absence de danger imminent.

Il s'agissait ici plutôt d'un conflit d'ordre privé. Si la collectivité a vocation à établir un constat d'absence de danger imminent, elle ne peut, en revanche, garantir la conformité de travaux réalisés par des tiers.

DOMMAGES CORPORELS ET MATÉRIELS : RECHERCHE DE LA RESPONSABILITÉ DE LA COLLECTIVITÉ

Certains requérants, victimes d'un dommage qu'il soit matériel ou corporel sollicitent le soutien de la collectivité.

Dans les affaires qui ont été soumises à l'examen du médiateur, ce dernier a constaté, à chaque fois, l'engagement de la collectivité à rechercher l'origine du dommage.

Plusieurs situations illustrent cet engagement :

- Madame F. a saisi le médiateur concernant le rejet de son recours en réparation du préjudice corporel subi suite à une chute sur une piste cyclable. Elle sollicitait l'engagement de la responsabilité de la collectivité en raison de la présence d'un trou non signalé sur la piste cyclable.

Après échange avec les services concernés, le médiateur a pris connaissance des investigations déjà menées et a pu constater que les éléments dont il disposait ne justifiaient pas la mise en cause de la responsabilité de la collectivité.

Le médiateur a donc rappelé de manière pédagogique et en lien avec le cas de Madame F. les conditions de mise en cause de la responsabilité d'une commune.

En l'espèce, il revenait au requérant de :

- Justifier d'un préjudice ;
- Établir que la piste cyclable était défectueuse ;
- Établir un lien de causalité direct entre le dommage et la piste cyclable incriminée.

Si le préjudice corporel n'était pas contestable, les deux autres conditions n'étaient pas réunies pour engager la responsabilité de la Ville de Nice.

- Monsieur B. a appelé l'attention du médiateur sur les dommages matériels subis suite à la chute d'un arbre provenant d'un terrain appartenant à la Mairie sur sa propriété. Cette chute a provoqué des dommages sur le mur de soutènement retenant les terres du terrain de la mairie, de sorte qu'il existait un risque d'éboulement du mur ayant entraîné une mesure d'interdiction d'évoluer dans la zone sinistrée par mesure de sécurité, privant le requérant d'une partie de la jouissance de son terrain.

Le retard pris dans le traitement de la demande de Monsieur B. était dû à la multiplicité des services concernés dans ce dossier (service des assurances, service de la gestion immobilière, direction des espaces verts). L'intervention du médiateur a permis une coordination des actions et les demandes du requérant ont été honorées.

Il est utile de préciser que la collectivité ne peut entreprendre de travaux que sur sa propriété. Les dégâts causés sur un terrain ne lui appartenant pas ne peuvent donner lieu qu'à indemnisation du tiers.

DEMANDE D'AUTORISATION DE TERRASSE

Monsieur N. a sollicité une médiation suite au refus opposé à sa demande d'autorisation de terrasse. Le requérant faisait valoir que l'ancien propriétaire avait obtenu une autorisation d'installation de terrasse depuis 2005 et qu'en 2017, soit 18 mois après le rachat de l'établissement Monsieur N. avait reçu pour consigne de la part des services de la mairie de ne plus utiliser la terrasse au motif de l'absence de toilettes pour les clients.

Monsieur N. avait dès lors sollicité une nouvelle demande d'autorisation de terrasse fin 2017 à laquelle a été opposé un refus. Il a déposé un recours gracieux qui a de nouveau été refusé.

Les conditions d'exploitation du commerce étant restées les mêmes au moment du rachat de l'établissement, Monsieur N. s'interrogeait sur les fondements de cette décision, dès lors qu'une autorisation de terrasse avait bien été accordée en 2005, sans exigence d'installation de toilettes pour la clientèle.

En préambule, il faut rappeler qu'une autorisation d'occupation du domaine public est personnelle, précaire et révocable. Autrement dit, il ne peut être attribué d'autorisation de terrasse sous le seul prétexte que l'ancien propriétaire l'avait obtenue.

S'agissant de la problématique des toilettes, il a été rappelé au requérant que le Règlement Sanitaire Départemental des Alpes-Maritimes indique en son article 67 relatif aux équipements sanitaires que « dans les établissements ouverts ou recevant du public doivent être aménagés, en nombre suffisant et compte tenu de leur fréquentation, des lavabos, des

cabinets d'aisance et urinoirs. Ils doivent être d'accès facile ; les cabinets et urinoirs ne doivent jamais communiquer avec les salles de restaurants, cuisines ou resserres de comestibles ».

Ce texte est sans ambiguïté et s'impose, tant à l'égard de l'exploitant, qu'à celui de la Ville de Nice qui est habilitée à autoriser l'occupation de son domaine public à de tels établissements.

Dans le cas de Monsieur N. les services avaient, en outre, proposé des solutions de substitution afin de pouvoir faire droit à sa demande telles que l'utilisation des toilettes employés déjà existantes après réaménagement ou encore l'utilisation des toilettes du commerce contigu qui avait également été acquis par Monsieur N.

Le médiateur n'a donc pas pu accéder à la demande de Monsieur N. et a invité ce dernier à se rapprocher des services concernés pour échanger sur les solutions alternatives qui lui avaient été proposées, ou à renouveler sa demande dès lors qu'il aura satisfait aux exigences prévues par le règlement sanitaire départemental. Afin que Monsieur N. puisse répondre à la réglementation en vigueur et notamment aux normes relatives aux personnes à mobilité réduite, le médiateur lui a en outre transmis les coordonnées du service Etablissement Recevant du Public pour le conseiller dans la réalisation de ces travaux.

Pour éviter ce type de déconvenues, il est utile de rappeler que depuis septembre 2019, tout nouvel établissement a la possibilité de remplir une demande anticipée de terrasse, au stade de la signature du compromis de vente, à laquelle la Ville apporte une réponse de principe et qui peut être une condition suspensive. Autrement dit, si le gérant d'un futur établissement estime que l'exploitation d'une terrasse est une condition préalable à son installation, il peut soumettre la signature de l'acte définitif à l'accord de principe de la mairie.

EXEMPLES DE MÉDIATIONS

RÉGIE LIGNES D'AZUR

DE L'IMPOSSIBILITÉ POUR LES MINEURS À RÉGLER SUR PLACE UNE CONTRAVENTION POUR ABSENCE DE TITRE DE TRANSPORT

Le fils de Madame D., mineur, a été verbalisé à bord d'un bus au motif qu'il ne détenait pas de titre de transport. Madame D. souligne 2 points qui l'ont poussée à opposer réclamation à cette verbalisation :

- > Les circonstances du contrôle n'auraient pas permis à son fils de prouver sa bonne foi ;
- > La majoration immédiate de l'amende (frais de dossier) dans la mesure où un mineur de moins de 16 ans ne dispose pas des moyens financiers suffisants pour régler immédiatement son amende lors de la verbalisation.

Les services de Lignes d'Azur n'avaient apparemment pas apporté de réponse à sa réclamation.

Le Médiateur a donc rappelé à la Régie Lignes d'Azur (RLA) sa note de service rédigée en 2017, qui avait suivi les préconisations exprimées par le Médiateur concernant la verbalisation des mineurs. Cette note rédigée à destination du bureau des infractions, service interne de l'exploitant, en charge du recouvrement prévoyait, en effet, la possibilité pour les mineurs de payer leur amende sous 48h sans majoration, dès lors qu'ils ne disposent pas de moyens financiers suffisants pour la régler immédiatement au moment de leur verbalisation.

Force est de constater que cette possibilité n'est que trop rarement mentionnée aux mineurs ou à leurs parents. Sans affichage, cette dérogation n'a plus aucun effet et il existe un risque réel de discrimination rappelé dans le dernier rapport annuel du médiateur. La Régie Lignes d'Azur a donc accédé à la demande d'annulation des frais de dossier pour cette affaire.

Pour autant et en dépit de cette note, les services de Lignes d'Azur ne prennent pas toujours en considération la demande d'annulation des frais de majoration formulée par le Médiateur.

C'est ainsi que s'agissant du dossier de Madame Z. l'annulation des frais de dossier, relatifs au procès-verbal de sa fille mineure, n'a pas été acceptée, sous prétexte que l'infraction était déjà soldée.

DE L'IMPOSSIBILITÉ POUR CERTAINS VOYAGEURS D'ACHETER UN TICKET SUITE AUX MESURES SANITAIRES MISES EN PLACE

Madame O. a sollicité le service Médiation Nice Côte d'Azur dans le cadre de sa demande d'annulation du procès-verbal dressé à son encontre par les contrôleurs de RLA.

Afin de comprendre les raisons qui l'ont poussée à contester sa verbalisation, il est utile de rappeler que, depuis la crise sanitaire, il n'est plus possible d'acheter de titre de transport à bord des bus.

Or, le jour de sa verbalisation, Madame O. ne disposait pas de sa carte d'abonnement, car elle avait été transportée, dans la nuit, aux urgences de l'Archet. Le matin, à sa sortie des urgences, elle a souhaité regagner son domicile en empruntant le réseau de transport public. Elle est donc montée à bord d'un véhicule, et a demandé au chauffeur de lui délivrer un titre. Ce dernier l'a informée que la vente à bord n'était plus disponible, information dont elle ne pouvait disposer en amont puisqu'en tant que détentrice de la carte d'abonnement, elle n'avait encore jamais été confrontée à cette situation. En outre, ces nouvelles dispositions ne sont pas renseignées aux arrêts de bus.

La requérante a donc contesté cette verbalisation directement auprès des services de Lignes d'Azur et, face à leur refus, a également introduit un recours auprès du médiateur de la consommation de RLA. Cette dernière a de nouveau reçu une réponse négative.

Le Médiateur de la Ville de Nice et de la Métropole Nice Côte d'Azur, bien que non compétent en matière de contraventions, a toutefois souhaité intervenir auprès de RLA compte tenu des circonstances de la verbalisation de Madame O. qui avait fourni diverses copies de documents à l'appui de sa bonne foi :

- > copie de sa carte d'abonnée,
- > copie du ticket de transport qu'elle a pu acheter, lors de la deuxième partie de son itinéraire, en arrivant sur Magnan à la borne de la station de tramway,
- > copie du bulletin de situation prouvant son passage aux urgences.

En dépit de plusieurs demandes, le service du médiateur n'a pas eu de retour des services de RLA.

Dès lors que la crise sanitaire perdure depuis de nombreux mois, il nous paraît nécessaire que RLA puisse adapter sa politique de contrôle, faire la publicité nécessaire des nouvelles mesures, et éviter des verbalisations qui paraissent à l'égard des usagers de bonne foi, totalement iniques.

PRÉSENTATION DES JUSTIFICATIFS NÉCESSAIRES À LA RÉALISATION D'UNE CARTE D'ABONNEMENT

Certains requérants ont également fait valoir leurs difficultés à communiquer avec les services commerciaux de RLA, notamment sur la production des justificatifs demandés pour la souscription à une carte d'abonnement annuel.

Madame D. souhaitait contracter un abonnement annuel pour les personnes de plus de 65 ans non imposables. À cet effet, il est indispensable de fournir un justificatif du montant de l'impôt ayant pour valeur « 0 » ou non imposable. Madame D. avait alors fourni son avis d'imposition qui mentionnait 30 euros à payer ainsi qu'une attestation de non-imposition, les 30 euros ne relevant pas de l'impôt sur le revenu. Sa demande a été refusée en agence commerciale, sous prétexte que l'avis d'imposition ne mentionnait pas « 0 ».

Le médiateur s'est donc mis en relation avec les services de Lignes d'Azur qui ont bien confirmé que cette dame remplissait les conditions d'adhésion, et ont fait passer le message en agence commerciale afin qu'elle puisse souscrire sereinement à son abonnement.

Cet exemple souligne, à l'instar de la question des mineurs, la problématique de l'application des principes édictés par la Direction auxquels ne sont pas forcément sensibilisés les agents de terrain et la nécessité de former les agents à être davantage à l'écoute des usagers.

L'application des règles à l'égard d'un usager présumé de bonne foi est souvent plus efficace par la pédagogie que par l'autorité.

FORFAITS DE POST STATIONNEMENT ET CARTE MOBILITÉ INCLUSION

Madame P. déplorait le nombre de forfaits de post stationnement dont elle a fait l'objet, et les démarches entreprises, parfois sans succès, pour faire reconnaître ses droits en tant que titulaire de la Carte Mobilité Inclusion.

Cette carte, délivrée par la Maison Départementale des Personnes Handicapées, permet à ses détenteurs de stationner gratuitement sur les emplacements payants de voirie. Madame P. indiquait l'apposer de manière constante sur son pare-brise et être pourtant verbalisée de façon récurrente.

Bien que le service médiation Nice Côte d'Azur ne soit pas compétent en matière de procès-verbaux et que la contestation des Forfaits de Post Stationnement réponde à une procédure particulière, le médiateur a appelé l'attention de la Direction stationnement sur voirie qui a demandé auprès des services compétents la régularisation des FPS en question.



EXEMPLES DE MÉDIATIONS

LOI WARSMANN ET DÉGRÈVEMENTS DE FACTURES D'EAU SUITE À DES FUITES

Plusieurs demandes de médiation relatives à des dégrèvements au titre de la loi Warsmann sont parvenues au service Médiation Nice Côte d'Azur.

Le médiateur n'est pas compétent s'agissant des demandes relatives à la facturation de l'eau. En effet, la Régie Eau d'Azur dans le cadre de ses obligations relatives à la médiation de la consommation relève du médiateur de l'eau.

L'application de la loi nous étant apparue complexe au regard des situations décrites par les administrés, le médiateur se propose de porter à votre connaissance, la note transmise par la Direction Assainissement :

DEGREVEMENT EAU & ASSAINISSEMENT

Le mode opératoire concernant les demandes de dégrèvements de facture concernant l'eau et l'assainissement relève du processus décrit dans la Loi Warsmann de 2013.

1. Les bénéficiaires ne peuvent être que des locaux d'habitation individuel ou collectif
2. Le dégrèvement ne peut s'appliquer que si la consommation constatée dans l'exercice excède **le double** de la consommation moyenne des 3 années précédentes.
3. Seules les fuites sur les canalisations alimentant les locaux sont prises en compte. Pour cela, le demandeur devra produire une facture de la réparation de ladite canalisation. Il est à noter que les fuites sur des canalisations d'arrosage de jardin n'entrent pas dans le cadre du dégrèvement

Lorsque les conditions ci-dessus sont levées, la consommation au-delà du double de la consommation moyenne des 3 dernières années sera annulée aussi bien pour l'eau potable que pour l'assainissement. Une facture rectificative sera alors émise.

Pour toutes questions ou réclamations relatives au dégrèvement eau et assainissement, il faut contacter le service clientèle de REA au 09.69.36.05.06 (coût d'un appel local).

raisons budgétaires. Encore une année plus tard, elle était informée que ces réalisations ne seraient pas possibles avant 2 années. À l'issue de cette échéance, Madame S. a de nouveau saisi les services municipaux de la nécessité d'exécuter ces travaux afin de sécuriser son domicile, mais sans succès.

C'est dans ces circonstances qu'elle a saisi le médiateur. À la demande de ce dernier, une société a été désignée par la Direction prévention et gestion des Risques afin de procéder à une étude.

Celle-ci a permis de mettre en lumière la nécessité d'effectuer des travaux de confortement. Ce type de travaux donne lieu à des subventions accordées par la préfecture au titre du plan de prévention des risques de mouvement de terrain. Les services ont obtenu l'accord pour ces aides et ont enfin pu engager les travaux entraînant la satisfaction des requérants.

NOUVELLES MODALITÉS D'INSCRIPTION EN CENTRE DE LOISIRS

Madame B. a sollicité le médiateur pour obtenir des précisions concernant l'application du nouveau règlement des centres de loisirs de la Ville de Nice. Elle ne

comprenait pas pourquoi l'inscription se faisait désormais à la semaine alors qu'une certaine souplesse était auparavant observée en laissant la possibilité d'inscrire son enfant 4 jours sur 5, par exemple.

Elle indiquait avoir déjà saisi les services compétents à ce sujet mais ne pas avoir obtenu de retour. Après échanges avec les services concernés, le médiateur a eu confirmation qu'une réponse avait été apportée, par mail, à cette dame. Le Médiateur a donc repris les termes de cette réponse pour expliquer à Madame B. les motifs qui fondent l'inscription à la semaine.

En effet, le statut « accueils de loisirs » des centres de la Ville de Nice est déclaré et agréé par les services de l'Etat. La Direction Départementale de la Cohésion Sociale demande pour l'obtention de l'agrément de disposer d'une action avec un suivi pédagogique, nécessitant une fréquentation assidue et continue. Cet agrément conditionne le maintien des centres de loisirs dans le Contrat Enfance Jeunesse. Aussi, ne pas respecter cette obligation risquerait de reclasser les accueils en statut « garderie » et, de fait, de perdre toutes les aides relatives à la politique tarifaire sociale appliquée pour les accueils de loisirs de la Ville de Nice.

La Ville de Nice est donc elle-même contrainte par des règlements qui s'imposent à elle. L'agrément même s'il implique moins de souplesse permet cependant aux parents de bénéficier d'une politique tarifaire avantageuse. Il n'a donc pas pu être fait droit à la demande de Madame B. En outre, il est utile de rappeler que le règlement intérieur relatif à l'accueil collectif des mineurs précisait bien ces modalités d'inscription à la semaine complète.

D'AUTO BLEUE À RENAULT MOBILITY : PROBLÉMATIQUE DE REPORT DE FORFAIT

Madame X. a saisi le médiateur s'agissant des difficultés rencontrées concernant le remboursement de son crédit de forfait autobleue.

Elle avait souscrit à une offre fréquence en mai 2018, avec une date de fin d'engagement fixée au 1^{er} décembre 2018. N'ayant pu consommer son crédit en raison d'une longue absence, Madame X. avait solli-

cité les services d'autobleue en octobre 2018 afin de s'assurer du report de son crédit de forfait après la date de sa fin d'engagement.

Il lui avait alors été répondu que l'offre se prolongeait automatiquement pour 1 mois et qu'en cas de passage en offre sans engagement elle gardait également le bénéfice de ses forfaits non consommés.

En décembre, elle s'est à nouveau inquiétée du devenir de son forfait non utilisé. Elle a alors été informée que le service d'auto-partage allait évoluer au 1^{er} janvier 2019 sans plus de précision. Elle était néanmoins invitée à consommer son crédit avant le 31 décembre 2018, date à laquelle les locations ne seraient plus disponibles. Aucune procédure de remboursement ne lui a alors été transmise.

Il convient de préciser que le passage en 2019 a marqué la fin de la délégation de service public et du service autobleue qui a laissé place à Renault Mobility.

Madame X. ne savait alors plus vers qui se tourner pour solutionner son problème et souhaitait désormais un remboursement dans la mesure où Renault Mobility en tant que service d'auto-partage indépendant du service précédent ne pouvait accepter de report.

La saisine du médiateur a permis à Madame X. de se faire rembourser les crédits non utilisés.



LES MAÎTRES MOTS DE LA DÉMARCHE DU MÉDIATEUR :

ÉCOUTE, DIALOGUE, CONSIDÉRATION, COMPRÉHENSION, PÉDAGOGIE, RESPECT DE LA LÉGALITÉ, RECHERCHE DE L'ÉQUITÉ

Les différents exemples précités et leurs issues donnent, nous l'espérons, un bon aperçu du mode de fonctionnement du médiateur, guidé par l'écoute et le souci de comprendre la position de chacune des parties afin de créer les conditions d'émergence d'une solution acceptable pour tous.

Le médiateur prend le temps d'écouter chaque partie. Cela représente une part importante de son travail et fait partie intégrante de ses missions.

Le sentiment de ne pas avoir été entendu constitue, en effet, une des motivations premières des contestations des administrés. Le médiateur attache une importance particulière à corriger cette impression en faisant preuve d'empathie, d'intérêt en posant les bonnes questions et ce afin de comprendre au mieux les attentes des usagers. Il s'agit aussi de saisir tous les contours de la demande, afin d'apporter une réponse complète et personnalisée. La sollicitation principale cache parfois des demandes annexes, qu'il convient de ne pas négliger afin d'emporter l'adhésion des administrés.

Il est à noter que le temps investi dans l'écoute est tout aussi essentiel dans le cadre d'une demande n'entrant pas dans le champ de compétence du médiateur afin d'orienter au mieux les usagers. Ces sollicitations constituent, en effet, la majorité des demandes auprès du médiateur qui est attentif à ne laisser personne dans l'impasse.

Quant aux services, ils déplorent souvent que les administrés ne comprennent pas les contraintes qui pèsent sur eux et in fine sur la décision apportée.

L'action des services est encadrée par la réglementation et la loi. Le médiateur lorsqu'il prend contact auprès des services dans le cadre d'une demande de médiation cherche alors à comprendre les protocoles et procédures d'intervention du service et se faire expliquer la réglementation associée. Le dialogue avec les services vise à la compréhension des conditions d'application des procédures pour dégager une explication recevable pour l'usager.

Le Médiateur se doit de comprendre le mécanisme décisionnel afin de l'expliquer à son tour de manière pédagogique à l'usager.

Les contraintes pesant sur l'administration génèrent indépendamment de la volonté et des possibles efforts des agents, l'imposition de leur langage et de leur fonctionnement.

Le médiateur conscient de la relation fondamentalement déséquilibrée entre administrés et administration ainsi que du contexte contraint met alors tout en œuvre afin que les usagers et les services se sentent humainement pris en compte et reconnus, en s'adaptant aux demandes et aux situations. Il ne s'agit pas là d'apporter une réponse satisfaisante à toutes les demandes de médiation, mais de savoir expliquer la décision contestée de manière entendable et satisfaisante en prenant en compte les motivations et les émotions dégagées lors de l'écoute des parties, conscient que la reconnaissance de celles-ci conditionne la qualité de la relation. Le médiateur contribue ainsi à éviter le risque de rupture avec l'administration ou un sentiment d'injustice de la part des administrés.

Il est essentiel que chaque partie reçoive la considération nécessaire à la prise en compte de sa situation. Les termes « espérant que l'ensemble de ces précisions auront été utiles au regard de vos préoccupations », « soucieuse de vous apporter tout le soutien nécessaire à la prise en compte de votre situation » utilisés par le médiateur dans ses réponses aux usagers ou « je vous remercie des éléments que vous voudrez bien me transmettre à l'appui de la position de la collectivité » à l'égard des services ne sont pas de simples formules, mais traduisent bien le soin apporté par le service médiation à l'importance de comprendre et faire comprendre.

L'écoute, la mise en perspective de la chronologie des faits, des attentes de l'usager et des procédures et règlements qui s'imposent à l'administration permettent ainsi de proposer une solution en équité ou à défaut de dégager une explication recevable au motif de la décision contestée.

RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR 2019 - 2020

CRÉER LES CONDITIONS D'UNE RÉPONSE ACCEPTABLE POUR L'ADMINISTRÉ

VEILLER AUX TERMES UTILISÉS DANS LES RÉPONSES ADRESSÉES AUX ADMINISTRÉS, SE DÉTACHER DU LANGAGE ADMINISTRATIF ET JUSTIFIER SA DÉCISION

L'agent rédacteur doit pouvoir prendre du recul sur sa technicité afin d'apporter une réponse compréhensible pour l'usager et, le cas échéant, systématiquement indiquer voire annexer le texte sur lequel se fonde la décision.

Les voies de recours auprès du Tribunal Administratif sont systématiquement formulées. **Il pourrait également être ajouté dans le cadre des réponses apportées par les services, la possibilité de recours auprès du médiateur de la Ville de Nice et la Métropole.**

METTRE EN AVANT LE RÔLE DE CONSEIL DES SERVICES

Dans le cas de demandes relatives à la voirie ou à des établissements recevant du public, il arrive que les demandes formulées par les administrés ne relèvent pas de la responsabilité de la collectivité et que de ce fait, les requérants reçoivent une réponse négative.

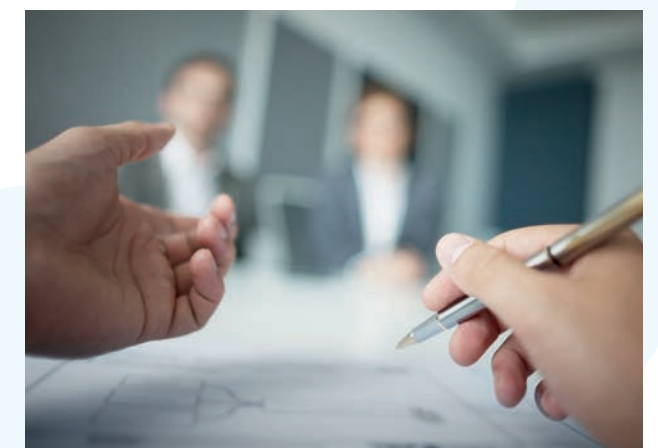
Pour autant dans les exemples de médiation mentionnés dans ce rapport, les services ont proposé de partager leur expertise en apportant des conseils à la réalisation d'aménagements. Aussi et lorsque cela est possible, il serait intéressant de le mentionner directement dans la réponse envoyée à l'usager en prenant soin d'indiquer les différentes possibilités de rentrer en contact avec le service, afin d'emporter la satisfaction de l'usager.

SENSIBILISER LES AGENTS OPÉRATIONNELS OU EN CONTACT AVEC LES ADMINISTRÉS AUX MESURES PRISES À L'ÉGARD DE PUBLICS SPÉCIFIQUES

C'est le cas par exemple des personnes à mobilité réduite détentrices de la carte Mobilité Inclusion ou d'une carte européenne de stationnement encore valide qui leur permet de stationner gratuitement sur les places ouvertes au public, et qui auraient fait l'objet de forfaits de post-stationnement malgré l'apposition du justificatif.

Un appel à vigilance des agents de MOOVIA, prestataire privé titulaire du marché public qui a pour mission la surveillance du stationnement, l'établissement des Forfaits Post Stationnement (FPS) et le traitement des Recours Administratifs Préalables Obligatoires (RAPO) sur ce sujet apparaît nécessaire considérant les situations qui ont été portées à notre connaissance.

La mission stationnement payant sur voirie qui assure l'exploitation du stationnement payant est sensibilisée à ce sujet, et a permis de trouver une issue favorable aux cas que nous lui avons soumis.



RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR 2019 - 2020

CONCRÉTISER LES RÉFLEXIONS MENÉES PAR LA RÉGIE POUR LA GESTION DES DÉCHETS MÉNAGERS DANS LE CADRE DE LA SÉCURISATION DES CONDITIONS D'ACCÈS À LA DÉCHETTERIE

La perte ou le vol d'un objet dont nous ne nous servons pas tous les jours est un phénomène malheureusement relativement courant, qui peut entraîner des situations assez préoccupantes selon la nature du bien concerné. Les documents d'identité en sont l'exemple le plus significatif.

Dans le cas des badges d'accès à la déchetterie, il est tout à fait probable que l'utilisateur occasionnel ne se rende compte de la perte ou du vol de son badge qu'à l'occasion d'un titre de recette émis à son encontre à la suite d'une utilisation frauduleuse.

Aussi et même si les usagers sont seuls responsables de leur badge et de l'utilisation qui en est faite, la réflexion de la régie autour de la sécurisation des conditions d'accès à la déchetterie apparaît nécessaire afin d'éviter les contestations en cas d'usurpation d'identité.

D'autant plus que comme nous l'avons évoqué précédemment, il s'agit d'une question de son ressort alors que l'annulation des titres ne peut être décidée de son propre chef et est soumise à de multiples démarches de la part des usagers dont la seule faute est d'avoir égaré un badge qu'ils n'utilisent qu'occasionnellement.

Les solutions envisagées par la régie (SMS pour alerter avant l'atteinte des seuils, photographie des plaques des déposants et systématisation du paiement directement sur place par Carte Bleue) apparaissent opportunes et efficaces et le Médiateur se propose d'être attentif à leur mise en œuvre.

MIEUX ORIENTER LES ADMINISTRÉS EN REGROUPANT LES SERVICES PARTENAIRES

Le Médiateur a déjà insisté sur l'importance de l'accueil et de l'orientation du public qui passent nécessairement par la formation des agents d'accueil, et la mise en place d'outils leur permettant de diriger efficacement les administrés.

Dans un souci de simplification, de clarté et de visibilité pour les usagers comme pour les agents ainsi que de proximité, le médiateur propose également de regrouper au sein d'un même lieu les différents services accessibles au public autour d'une même thématique comme c'est déjà le cas avec la maison de l'habitant ou le guichet unique, par exemple. Il s'agit là d'un gain de temps pour l'administré qui peut réaliser plusieurs démarches en même temps, ou être directement réorienté sur place auprès du service concerné par sa demande.

La mise en place d'une maison de la médiation regroupant dans un premier temps les services qui ont pour mission la gestion des différends comme le centre de conciliation, le service médiation de la direction de la prévention et accueil des victimes (conflit de voisinage et procès-verbaux), le service Médiation Nice Côte d'Azur (composé du Médiateur de la Ville de Nice et de la Métropole Nice Côte d'Azur ainsi que de la plateforme de médiation pour les entreprises) faciliterait l'orientation du public et éviterait la multiplication des démarches entreprises par les administrés lorsqu'ils se sont adressés au mauvais interlocuteur ou ont été mal orientés.

En découleraient, l'amélioration de la satisfaction des usagers et une synergie entre les différents services. À terme, un réseau de partenariat avec les autres acteurs de la médiation ne relevant pas de la collectivité comme les délégués du défenseur des droits ou le centre départemental d'accès au droit pourrait être instauré.

Un service de renseignement juridique assuré par des juristes de la collectivité serait également fortement apprécié des administrés qui au-delà de la résolution d'un problème cherchent à connaître leurs droits et leurs devoirs.

La Maison d'accueil pour les victimes va déjà dans ce sens puisqu'elle regroupe en son sein un service médiation intervenant entre autres pour les conflits de voisinage, accueille un agent dédié aux médiations relatives aux Procès-verbaux et propose des permanences de juristes.

L'accompagnement est même pro actif dans le cadre des infractions pénales puisqu'en cas d'agression la Police Municipale peut communiquer les coordonnées de la victime, afin qu'un juriste prenne contact auprès d'elle afin de l'accompagner dans les procédures et lui expliquer ses droits tout en proposant un accompagnement psychologique, le cas échéant. Leur aide concerne également les personnes victimes d'escroquerie.

RÉGIE LIGNES D'AZUR : PRÉVENIR LES CONSÉQUENCES DE LA MISE EN PLACE DES MESURES LIÉES À LA CRISE SANITAIRE

Comme vu dans l'exemple précédemment cité, RLA a supprimé la possibilité d'acheter un titre de transport à bord des bus. Cette position, légitimée par la préservation de la santé des collaborateurs et des passagers, n'est cependant pas sans conséquence pour certains usagers.

Comment, lorsqu'on n'a pas d'autres moyens que se déplacer en transports en commun, être en règle alors que son habitation est éloignée d'un point de vente ? Comment, lors d'un déplacement contraint, urgent et imprévisible, pouvoir acheter un billet, si aucun point de vente n'est disponible à proximité ?

Cette décision a contraint, de fait, certains voyageurs à prendre les transports en commun sans titre de transport, dans la mesure où tous les arrêts ne sont pas situés à proximité de lieux de vente. La verbalisation de ces utilisateurs occasionnels ou contraints apparaît, dès lors, inique.

En outre, cette disposition a souffert d'un manque d'affichage et d'information à l'égard des usagers de Lignes d'Azur.

L'information n'a pas été apposée sur les arrêts de bus. En revanche, certains bus, mais pas tous, l'affichaient sur le menu déroulant à l'avant du véhicule créant ainsi, de surcroît, une confusion pour les usagers, dès lors que les in-

formations disponibles aux arrêts mentionnent toujours la possibilité d'achat à bord.

Dans ces cas bien particuliers, la verbalisation n'apparaît pas opportune et il nous semble nécessaire de prévoir la possibilité de se mettre en règle a posteriori ou lors du contrôle, au même tarif qu'un ticket solo.



LES PRÉCÉDENTES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR TOUJOURS D'ACTUALITÉ

RÉGIE LIGNES D'AZUR

CONTRAVENTION DRESSÉES À L'ÉGARD DE MINEURS

La mise en place du délai de 48h dérogatoire au droit commun laissé aux parents, pour s'acquitter de l'amende de leurs enfants mineurs souffre toujours d'une application aléatoire due à une absence de visibilité et d'affichage pour les usagers.

L'inscription dans le règlement de la régie Lignes d'Azur et sur les Procès-verbaux est une recommandation formulée dans les deux précédents rapports du médiateur qui n'a pas encore été suivie d'effets.

Le paiement d'une infraction comprend en effet deux volets. Il y a une somme à payer dont le montant peut varier en fonction de la nature de l'infraction, et une somme de 40 euros qui correspond à une majoration relative aux frais de procédure en cas de non-paiement de l'amende sur place au moment de la verbalisation.

Si les services accèdent parfois à la demande du médiateur d'annulation ou remboursement des frais de majoration ce n'est malheureusement pas toujours le cas.

Pourtant, le Médiateur rappelle que la majoration immédiate de l'amende à des contrevenants mineurs s'avère inique, dès lors que la plupart d'entre eux ne disposent pas de moyens financiers suffisants pour régler leur amende au moment de la verbalisation. C'est d'ailleurs sur ce fondement que le délai dérogatoire a été mis en œuvre. Si l'information n'est pas accessible à l'ensemble du public concerné mais seulement diffusée à la libre appréciation des contrôleurs, il y a rupture d'égalité de traitement des citoyens, créant entre eux des discriminations.

CLARIFICATION DES VOIES DE RECOURS EN CAS DE DIFFÉRENDS AVEC LA RÉGIE LIGNES D'AZUR

Il ne s'agit pas là d'une recommandation publiée dans un précédent rapport, mais d'une observation adressée auprès des services de RLA avant publication du rapport et restée sans réponse.

Le médiateur appelle l'attention de la régie Lignes d'Azur sur la nécessaire clarification des procédures de contestation des Procès-verbaux.

Il est ainsi mentionné sur le site que la réclamation doit se faire auprès du bureau des infractions. Lors de la réponse adressée à leur contestation, les usagers ne sont pas informés des voies de recours qui restent à leur disposition.

Il existe plusieurs voies de recours :

- Le service Médiation Nice Côte d'Azur qui peut intervenir sur les circonstances ayant conduit à l'établissement du PV
- Le Médiateur de la Consommation de la Régie Lignes Azur tel que désigné sur le site de la Régie qui indique le possible recours à l'AMIDIF dès lors qu'un litige avec la Régie Lignes d'Azur n'a pu être réglé, dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès des services (en application du décret n°2015-1382 du 30 octobre relatif à la médiation des litiges de la consommation)
- La saisine de l'Officier du Ministère Public

Le médiateur propose dès lors la publication d'une rubrique claire sur le site RLA mentionnant les différentes voies de recours offertes aux usagers, en les classant par ordre de la première à dernière voie de recours, selon que le dossier est encore dans les services ou transmis auprès de Monsieur le Procureur de la République.

MÉDIATION DE LA CONSOMMATION ET SERVICES PAYANTS DISPENSÉS PAR LA COLLECTIVITÉ

Le médiateur avait proposé l'inscription sur les règlements des services payants proposés par la collectivité le possible recours au médiateur, conformément aux obligations du décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation. Le médiateur traite, en effet, les litiges portés à sa connaissance relatifs à la restauration scolaire et aux activités de loisirs par exemple.

Le service du médiateur étudie actuellement avec l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT à laquelle adhère le Médiateur) la possibilité pour les médiateurs des collectivités territoriales à se saisir de litiges de la consommation.

La Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) qui a pour rôle d'évaluer l'activité des médiateurs de la consommation et d'en contrôler la conformité avec les exigences du code de la consommation, va être saisie dans cette perspective afin qu'elle puisse se positionner sur cette question.



ACCOMPAGNEMENT À LA MISE EN PLACE D'UN DISPOSITIF DE MÉDIATION DE LA CONSOMMATION AUPRÈS DES BAILLEURS SOCIAUX

Le Médiateur sensible aux diverses demandes de médiation émanant de locataires de bailleurs sociaux qui lui sont parvenues et qui sortent de son champ de compétence avait proposé d'accompagner les bailleurs sociaux et de proposer ses services dans le cadre de conventions.

Il apparaît toutefois plus opportun que le médiateur les accompagne, en mettant à disposition son expérience et son expertise, s'ils le souhaitent, à la mise en place de leur propre dispositif de médiation de la consommation conformément aux obligations du Code de la Consommation.

PLATFORME DE MÉDIATION DES ENTREPRISES NICE CÔTE D'AZUR

En créant en janvier 2019 la plateforme de médiation des entreprises, la Métropole Nice Côte d'Azur a souhaité permettre aux entreprises de se concentrer davantage sur la conquête de leurs nouveaux marchés, plutôt que sur le suivi de procédures judiciaires longues et coûteuses. En effet, les entreprises ont intérêt à trouver entre elles une solution amiable à leurs litiges, que ce soit avec des fournisseurs, des prestataires, des associés, des sous traitants, des employés... qu'à se voir imposer une décision par le tribunal pour régler leurs différends. Dans la mesure où l'expérience a prouvé que la médiation est un mode de résolution amiable des conflits qui se révèle à la fois utile et efficace pour la compétitivité des entreprises, la Métropole a souhaité les aider à en bénéficier. La plateforme de médiation des entreprises vise à la fois à informer les entreprises sur les modes de résolution amiable des litiges, à les orienter en fonction du litige exposé, et à leur proposer des médiateurs formés. Près d'une trentaine de médiateurs qui répondent à certains critères d'expériences et de formations permettant de garantir leur qualité sont aujourd'hui référencés par la plateforme. Les services offerts par la plateforme : information, orientation, proposition d'un médiateur, mise à disposition d'une salle de médiation... sont gratuits et pris en charge par la Métropole. Les frais et honoraires de la médiation sont fixés par le médiateur, préalablement au processus en accord avec les parties. Depuis sa création, une dizaine d'entreprises se sont adressées à la plateforme de médiation pour obtenir des informations, deux saisines ont abouti à la mise en place de médiations menées par les médiateurs référencés.

RÔLE DE CONSEIL DU SERVICE MÉDIATION NICE CÔTE D'AZUR

Le service Médiation Nice Côte d'Azur se propose d'élargir les services rendus par la plateforme de médiation pour les entreprises en accompagnant les professionnels, désireux de se mettre en conformité avec le Code de la consommation, s'agissant de la mise en place d'un dispositif de médiation de la consommation.

⁵ Madame Sophie HENRY est également secrétaire du Bureau de l'AMCT et fait partie du Conseil d'Administration. En 2020, elle a été élue vice-présidente de l'AMCT.

LES RECOMMANDATIONS EN BREF

FAIRE PREUVE DE PÉDAGOGIE

- Veiller aux termes utilisés dans les réponses adressées aux administrés, se détacher du langage administratif
- Justifier ses décisions
- Mettre en avant le rôle de conseil des services

SENSIBILISER LES AGENTS AUX PUBLICS SPÉCIFIQUES

- Rappeler aux agents opérationnels ou en contact avec les administrés les mesures applicables à l'égard de publics spécifiques

PRÉVENIR LES LITIGES

- Renforcer la sécurisation des conditions d'accès aux déchetteries métropolitaines

DÉVELOPPER LES SYNERGIES

- Créer un centre de médiation avec les partenaires les plus sollicités pour nos administrés

FAIRE PREUVE DE SOUPLESSE

- Donner la possibilité de se mettre en règle a posteriori quand les conditions le justifient (mesures liées à la crise sanitaire)

S'ASSURER DE L'EFFECTIVITÉ DES NOTES DE SERVICE

- Appliquer le délai de 48h dérogatoire pour le paiement des contraventions dressées à l'égard des mineurs (RLA)

AMÉLIORER L'INFORMATION

- Clarifier les voies de recours en cas de procès-verbal

APPLIQUER LE CODE DE LA CONSOMMATION

- Assurer un dispositif de médiation de la consommation

ANNEXES

SUPPORTS DE COMMUNICATION

➔ Dépliant Médiateur de la Ville de Nice



➔ Dépliant Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur



ÉVÉNEMENTIEL ET ACTUALITÉS JURIDIQUES 2019/2020 AUTOUR DE LA MÉDIATION

Juillet 2019 - Rapport de France Stratégie sur la médiation entre citoyens et administration

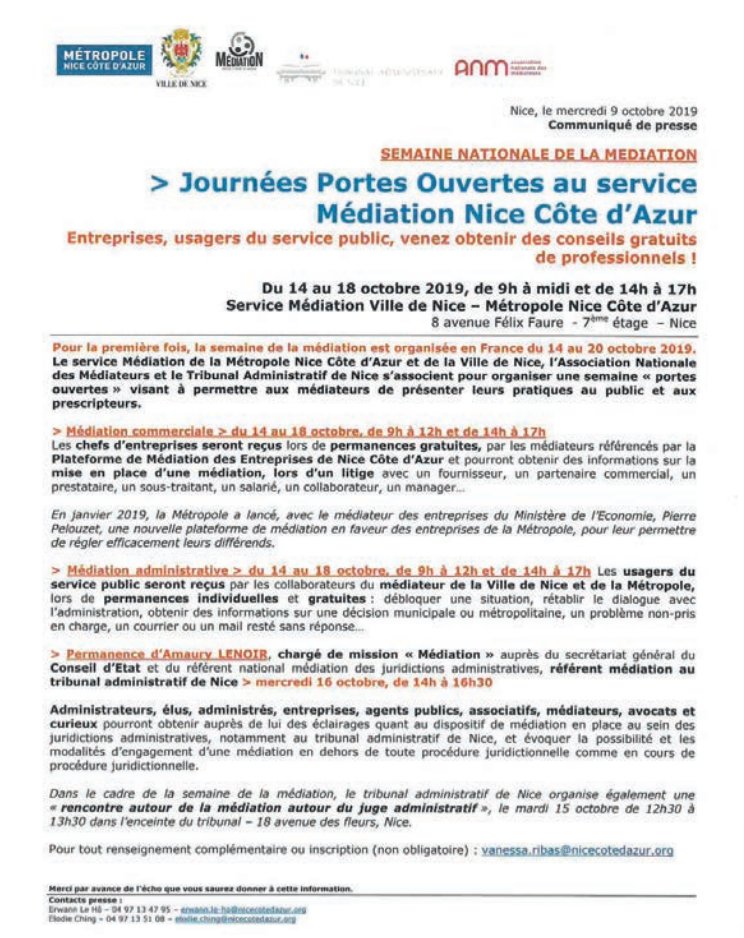
Le médiateur vous propose ici de prendre connaissance du dossier de présentation de ce rapport qui constitue une synthèse du rapport réalisé par France Stratégie, organisme d'expertise et d'analyse prospective sur les

grands sujets sociaux, économiques et environnementaux, à la demande de l'Assemblée Nationale.



ANNEXES

→ 14 au 18 octobre 2019 Semaine nationale de la Médiation : Journée portes ouvertes au service Médiation Nice Côte d'Azur



→ Octobre 2019 Livre blanc de la médiation par le collectif Médiation 21

Il a été remis à Nicole Belloubet, Garde des Sceaux, le 17 octobre 2019, date symbolique s'inscrivant en plein dans la semaine de la médiation organisée en France du 14 au 20 octobre 2019.

Le livre fait ressortir 3 axes afin de consolider la reconnaissance du médiateur :

- 1 - Statut et représentation du médiateur
- Création d'un statut pour le médiateur

- Création d'un organe représentatif de la profession : le Conseil National de la Médiation

2 - Éthique et Déontologie

- Création d'un Comité National d'Éthique et de Déontologie de la médiation
- Élaboration d'un Code unique de déontologie de la médiation

3 - Formation

- Élaboration d'un référentiel de formation et de critères d'éligibilité pour permettre aux organismes de formation d'être accrédités :
- 200 heures de formation initiale pour le médiateur ;
- 20 heures de formation continue minimum par an ;
- 10 heures ou 2 séances d'analyse de la pratique minimum par an, à compter de l'obtention du certificat ou du diplôme ;

- Validation des acquis de l'expérience (VAE) pour les personnes se prévalant d'une formation dans les domaines identifiés dans le référentiel de la formation initiale, ainsi qu'une expérience en matière de régulation ou de gestion de conflits.

→ 18 décembre 2019 Organisation par le Conseil d'Etat des premières assises nationales de la médiation administrative

Madame Sophie HENRY, Médiateur de la Ville de Nice et de la Métropole Nice Côte d'Azur a participé en tant qu'intervenante de la 5^{ème} table ronde ayant

pour objet la médiation dans les litiges d'urbanisme et d'environnement.



ANNEXES

→ 27 décembre 2019

Loi Engagement et Proximité Locale

Cette loi institue la médiation territoriale et constitue l'aboutissement de plusieurs initiatives de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales qui milite depuis 2013 auprès des parlementaires afin d'offrir un vrai statut au médiateur des collectivités territoriales.

Une première proposition de loi avait été déposée au Sénat en date du 20 juin 2014 afin d'instaurer un médiateur territorial dans les conseils régionaux, les conseils généraux et les communes de plus de 30 000 habitants. Le 13 juin 2019, la sénatrice Nathalie Delattre dépose une seconde proposition de loi visant au développement des médiateurs territoriaux qui instituait leur fonction dans le code général des collectivités territoriales et précisait les conditions de son exercice.

Au lieu de suivre le parcours classique d'une proposition de loi, le ministre de la cohésion des territoires a décidé d'intégrer une partie médiation territoriale dans le projet de loi « engagement et proximité » qui incorpore les dispositions de la loi Delattre dans son article 81 consacré à la médiation territoriale.

La partie dédiée à l'article 81 du guide de la loi Engagement et proximité est rédigée comme suit :

« Article 81 - Introduire un cadre juridique harmonisé pour la médiation territoriale

Esprit de l'article

La création d'un médiateur territorial doit permettre d'éviter, lorsque c'est possible, les recours judiciaires et favoriser le règlement des différends au niveau local.

Mise en œuvre de la mesure

Sans préjudice des dispositifs de médiation existants, l'organe délibérant d'une collectivité territoriale ou d'un EPCI à fiscalité propre peut instaurer un médiateur, en précisant par délibération le champ de ses compétences, la durée de son mandat et les moyens mis à sa disposition. Ce médiateur ne peut être ni un élu ni un agent de la collectivité ou d'un des groupements dont elle est membre. La saisine du médiateur territorial est gratuite. Celui-ci ne peut être saisi d'un différend dès lors que le litige est porté devant une juridiction. Chaque année, le médiateur territorial transmet un rapport d'activité au Défenseur des

droits et à l'organe délibérant de la collectivité ou de l'EPCI qui l'a nommé. »

Il est également utile de préciser que cet article prévoit que la saisine du médiateur territorial interrompt les délais de recours contentieux et suspend les prescriptions dans les conditions prévues à l'article L. 213-6 du code de justice administrative.

→ 5 au 7 février 2020

Congrès international Médiations 2020 à Angers

Organisé par l'AMCT et Destination Angers, ce congrès a réuni de nombreux acteurs internationaux de toutes les médiations.

Le médiateur de la Ville de Nice et de la Métropole Nice Côte d'Azur, Madame Sophie HENRY y a assisté avec son équipe et activement participé en tant que modératrice de l'atelier « médiation dans les collectivités territoriales ». Ce grand rendez-vous de la médiation va être reconduit, à l'initiative de l'AMCT et la ville d'Angers, au premier semestre 2022.

→ 10 au 17 octobre 2020

Semaine internationale de la médiation – publication de témoignages d'administrés ayant eu recours au service du Médiateur

Extraits :

INDEMNISATION SUITE À UNE CHUTE SUR LE TROTTOIR

Témoignage : « *Je ne savais plus vers qui me tourner après le refus opposé à ma demande, formulée par le biais de mon assurance. C'est en dernier recours que je me suis adressée auprès de vos services, qui ont fait preuve d'une réelle écoute. Je tiens à souligner le sérieux apporté à l'étude de ma demande. J'ai particulièrement apprécié que vos services se soient rendus sur site, pour comprendre l'objet de mes réclamations. Vous avez su cerner la légitimité de mes arguments et apporter un aspect humain au traitement de ma demande.*

Encore merci ! »

Précisions sur le dossier : En l'espèce, la requérante avait chuté après avoir buté sur la racine d'un arbre. Si ce seul motif n'était pas de nature à engager la responsabilité de la collectivité, le contrôle du respect de l'autorisation de terrasse délivrée à l'établissement, situé sur le passage de la personne ayant chuté était de son ressort. Or, l'établissement ne respectait pas les 1 mètre 50 accordés, ce qui ne laissait plus que 70 cm aux passants pour cheminer sur le trottoir entre l'arbre et la terrasse. Le médiateur a diligenté son équipe sur place pour confirmer la position de la requérante, et les services compétents ont accédé à la demande d'indemnisation des frais d'hospitalisation.

NOTIFICATION D'OPPOSITION À TIERS DETENTEUR, SAISIE SUR ASSURANCES VIE FAISANT SUITE À LA RÉALISATION DE TRAVAUX SANS PERMIS DE CONSTRUIRE, DANS LE CADRE DE L'EXPLOITATION D'UNE CONCESSION DE MINI GOLF

Témoignage : « *Je mesure les bénéfices de la médiation, si j'avais pu faire appel plus tôt à vos services, je me serais passé de tout le stress et les coûts inhérents à des procédures judiciaires complexes. Au stade où j'en étais arrivé, je me perdais dans tous mes documents, vous avez été un soutien psychologique important et avez fourni un travail de recherche minutieux et sérieux. Au final, une solution a pu être trouvée et je vous en suis très reconnaissant. Mon temps de retraite est désormais plus serein. »*

Précisions sur le dossier : Si le médiateur n'a pas vocation à intervenir quand une décision de justice est déjà rendue, en l'espèce l'étude du dossier du requérant avait mis en évidence la non application d'un jugement d'appel limitant le montant de l'astreinte à laquelle il avait été condamné.

De sorte qu'après étude minutieuse des pièces transmises par le requérant et des recouvrements déjà effectués, le médiateur s'est rendu compte qu'il n'était plus débiteur mais créancier à l'égard de la trésorerie. Le médiateur a donc obtenu l'accord pour la compensation, entre les recouvrements indus déjà effectués et les sommes restantes dues par ce monsieur qui s'est vu rembourser une somme non négligeable.

Il s'agissait d'une affaire très ancienne (qui avait commencé plus de 25 ans auparavant) et extrêmement complexe en raison de nombreuses procédures judiciaires. Le Médiateur a su démêler le fil des événements et se mettre en relation avec les instances concernées, afin de résoudre le problème de ce monsieur qui ne s'y retrouvait plus dans toutes les démarches et procédures judiciaires entamées.

FORFAIT DE POST-STATIONNEMENT ET CARTE MOBILITÉ INCLUSION

Témoignage : « *Je vous remercie beaucoup pour votre aide et les résultats obtenus grâce à votre intervention. J'ai enfin pu avoir un interlocuteur direct qui a solutionné mon problème et fait reconnaître mes droits après de nombreuses démarches chronophages.* »

Précisions sur le dossier : Les détenteurs de la carte mobilité inclusion qui en font l'apposition sur leur pare-brise bénéficient de la gratuité du stationnement sur voirie.

Pourtant le manque de visibilité de la carte ou de vigilance de la part des agents de contrôle du prestataire privé titulaire du marché public, qui a pour mission la surveillance du stationnement aboutissent parfois à des forfaits de post-stationnements indus.

Le service Médiation Nice Côte d'Azur a permis de faire le relai avec la mission stationnement sur voirie de la Ville de Nice, qui assure l'exploitation du stationnement payant, sensibilisée sur la question, afin de trouver une issue favorable.

ANNEXES

MISE EN RELATION AVEC LES SERVICES COMPÉTENTS DU BAILLEUR SOCIAL CONCERNÉ DANS LE CADRE D'UN DÉGAT DES EAUX

Témoignage : « *Je viens vous écrire un GRAND MERCI car grâce à vous je vis le miracle au-dessus de ma tête. Depuis samedi, après 3 ans de mails et autre, enfin les travaux sur l'étanchéité du toit sont en train de se faire cette semaine.*

Ils refont la totalité du toit. Merci pour votre efficacité. »

CHANGEMENT D'ADRESSE, DEMANDE D'EXONÉRATION DES FRAIS DE MAJORATION SUITE À LA NON RÉCEPTION DES AMENDES

Témoignage : « *Un chèque de remboursement du trésor public est arrivé cette semaine, j'ai eu un peu de mal à y croire !*

Je vous suis très reconnaissant d'avoir pris le temps et les ressources nécessaires pour me venir en aide, même si cela dépassait votre périmètre et que mon problème n'était pas simple.

La situation est maintenant réglée grâce à votre aide, encore merci ! »

Précisions sur le dossier : En l'espèce, le médiateur n'était pas compétent dans le cadre du litige exposé, mais il a accompagné le requérant dans ses démarches en lui transmettant les coordonnées de l'interlocuteur compétent dans le cadre de sa demande, face à la complexité des voies de recours notamment pour les non-résidents français.

PRÉLÈVEMENTS « MUTUELLE » REJETÉS D'UNE PERSONNE AGÉE ISOLÉE AU COURS D'UNE LONGUE HOSPITALISATION

Témoignage : « *Merci !! Je suis ravi d'avoir eu affaire à vous. Votre écoute a été exemplaire et j'ai enfin pu être orienté vers un interlocuteur compétent dans le cadre de ma demande. Merci pour votre proactivité et pour le suivi réservé à ma demande alors que cette dernière n'entrait pas dans votre champ de compétences. Vous êtes formidable ! »*

Précisions sur le dossier : La mutuelle a cessé ses prestations suite au rejet des prélèvements et le requérant s'est retrouvé redevable de la part mutuelle des dépenses liées à son hospitalisation.

La problématique évoquée sortait du champ de compétences du médiateur, mais ce dernier a tenu à accompagner ce monsieur dans ses démarches en lui transmettant les coordonnées de la direction des affaires financières de l'hôpital, seule habilitée au stade de sa demande à intervenir pour une éventuelle remise gracieuse. Le médiateur a également demandé à un délégué du défenseur des droits de bien vouloir recevoir ce monsieur.



VILLE DE NICE

MÉTROPOLE
NICE CÔTE D'AZUR