
RAPPORT ANNUEL

2021



VILLE DE NICE

MÉTROPOLE
NICE CÔTE D'AZUR

ÉDITO



La reprise des activités, suite aux confinements successifs auxquels nous avons été confrontés ces deux dernières années, a marqué une étape clé dans le calendrier de réouverture du pays. La fin de ces restrictions a permis de confirmer la pertinence des mesures que j'ai souhaité mettre en place pour protéger, servir plus et mieux les citoyens de la Ville de Nice et de la Métropole Nice Côte d'Azur.

Dans ce contexte si particulier, la présence d'un Médiateur est plus que jamais une nécessité car il participe à l'amélioration du service rendu au public aussi bien en termes d'accueil que de performance.

C'est la raison pour laquelle, en 2014, j'ai créé puis développé le service de Médiation au sein de la Ville et de la Métropole en nommant, en 2016, Sophie HENRY en qualité de Médiateur que je tiens à remercier chaleureusement pour son engagement total depuis 5 ans.

Le rôle du Médiateur est devenu majeur ces derniers mois face à un contexte inédit et particulièrement difficile. Il permet aux citoyens de renouer le contact, d'instaurer un dialogue et de disposer d'une voie de recours à l'amiable, gratuit et facile d'accès, dès lors qu'un conflit avec l'administration se fait jour.

En toute indépendance, impartialité et confidentialité, le Médiateur intervient pour guider les parties dans la recherche d'un accord qui saura les satisfaire et éviter ainsi le recours au contentieux. Être à l'écoute, ouvrir le dialogue et se rapprocher des administrés tout en améliorant le service rendu aux usagers, tel est le challenge audacieux que nous relevons au quotidien !

En cette année 2021, le service de Médiation a traité 482 requêtes, soit 93 % de plus qu'en 2020.

L'environnement et le cadre de vie ainsi que les domaines de l'urbanisme et de la construction figurent parmi les thématiques les plus abordées.

Je tiens également à saluer la coopération rigoureuse et l'engagement des directions et services de la Ville de Nice et de la Métropole Nice Côte d'Azur qui, aux côtés de la médiatrice, ont contribué à renforcer son rôle et garantir ainsi un service public de qualité valorisant la proximité.

C'est avec une grande fierté et satisfaction que je vous présente ce rapport annuel portant sur l'année 2021.

Christian Estrosi

Maire de Nice

Président de la Métropole Nice Côte d'Azur

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

SOMMAIRE



LE MOT DU MÉDIATEUR

Dans un contexte propice à la reprise des activités, j'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel du service du Médiateur de la Ville de Nice et de la Métropole Nice Côte d'Azur relatif à l'année 2021.

Ces cinq années d'exercice de ma mission en qualité de Médiateur m'ont permis, avec l'aide précieuse de mon équipe, de confirmer le rôle prépondérant de la médiation au sein de la collectivité et de tisser progressivement des liens tant avec les administrés de Nice et sa Métropole qu'avec l'administration.

Véritable service de proximité, la médiation territoriale est facile d'accès, gratuite et représente un nouveau mode alternatif de résolution des litiges avant tout contentieux.

Pour cela, outre la confiance accordée par le Maire-Président, auquel ma mission est directement rattachée, je tenais à saluer l'engagement de tous les acteurs de la collectivité qui nous ont permis l'accès aux informations nécessaires pour étudier les requêtes qui nous ont été soumises et construire ensemble des solutions adaptées à chaque situation.

De ce travail transversal dépend ainsi la qualité du dialogue entre les parties prenantes d'une médiation et la prise en compte de leurs intérêts respectifs, garantes d'une solution acceptable par tous.

Avec une très forte augmentation des saisines, les chiffres de ce rapport démontrent l'intérêt croissant de tous porté à la médiation et consacrent ainsi les efforts entrepris par le service de Médiation depuis ces cinq dernières années.

En cette période où la crise sanitaire a profondément bouleversé nos relations sociales et humaines, nous restons totalement engagés pour assurer un accompagnement de qualité en prônant l'écoute, le dialogue, la pédagogie et l'équité.

Sophie Henry

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

LE SERVICE DE MÉDIATION NICE CÔTE D'AZUR PROPOSE UN RAPPORT
« GAGNANT / GAGNANT »p.6

PARORAMA DE L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR 2021p.8

EXEMPLES DE MÉDIATIONSp.12

- Infrastructuresp.12
- Travauxp.12
- Centres de loisirsp.12
- Eaux Pluviales et GEMAPIp.12
- Gestion immobilièrep.13
- État Civilp.13
- Régie pour la gestion des Déchets Ménagers et Assimilésp.13
- Taxes Assainissementp.14
- Urbanismep.14

LES MAÎTRES MOTS DE LA DÉMARCHE DU MÉDIATEURp.15

RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR 2021p.16

SUIVI DES PRÉCÉDENTES RECOMMANDATIONS
DU MÉDIATEUR 2019-2020p.18

LES RECOMMANDATIONS EN BREFp.22

ANNEXESp.24

UN RAPPORT « GAGNANT / GAGNANT »



La médiation est une forme de négociation encadrée et guidée.

Il est possible de la mettre en œuvre dans tous les domaines dans lesquels interviennent les services de la Ville de Nice et de la Métropole Nice Côte d'Azur à chaque fois que se manifeste le besoin de régler un conflit rapidement et de manière durable, sans avoir recours à un contentieux judiciaire.

Quel est le rôle du Médiateur ?

Le Médiateur a pour mission d'aider les parties à trouver un terrain d'entente en les amenant à considérer les besoins et intérêts de chacun dans leur recherche de solutions au conflit qui les oppose.

La mission du service de Médiation est d'apporter attention et écoute, 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.

Qui peut solliciter le Médiateur ?

Toute personne ayant un litige avec l'administration : un particulier, une association, une entreprise ou un commerçant, qui a formulé un recours auprès de la Ville de Nice ou de la Métropole Nice Côte d'Azur qui s'est vu notifier un refus, une réponse qui ne le satisfait pas ou n'a pas reçu de réponse dans un délai de deux mois.

Quand faire appel au Médiateur ?

Lorsqu'une première demande a été effectuée auprès des services de l'administration communale ou métropolitaine sans répondre aux attentes de l'usager.

Quels sont les avantages de faire appel à la médiation ?

Nous pouvons recenser 7 critères en faveur de la médiation :

1 LA LIBERTÉ DE DÉCISION

Les personnes peuvent trouver elles-mêmes un accord pour résoudre leur différend,

2 LA RAPIDITÉ

Les personnes peuvent régler leurs conflits rapidement,

3 LA PRÉSERVATION DE LA RELATION

La médiation pacifie et pérennise les relations entre les personnes par la recherche de solutions mutuellement satisfaisantes,

4 LA CONFIDENTIALITÉ

Elle s'impose à toutes les parties prenantes,

5 LA DÉONTOLOGIE

Le Médiateur adhère à la Charte de déontologie de la Ville de Nice et de la Métropole Nice Côte d'Azur et à la Charte des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT),

6 L'EFFICACITÉ

L'accord trouvé en médiation est durable, car il est construit de manière consensuelle. L'homologation judiciaire peut être sollicitée par les personnes qui le souhaitent,

7 L'ÉCONOMIE

La médiation est gratuite.

Quels sujets peut traiter le Médiateur ?

Le Médiateur est compétent pour tous les sujets concernant les domaines d'activités où les services de la Ville de Nice et de la Métropole Nice Côte d'Azur interviennent : espaces verts, urbanisme, voirie, formalités administratives, action sociale, jeunesse, sports, loisirs, sécurité, aménagement, vie des quartiers, déplacements, tramway, transports en commun, eau, assainissement...

Le Médiateur peut également intervenir pour tout organisme agissant pour le compte de la collectivité dans le cadre de l'exécution d'une mission de service public ou d'intérêt général (comme par exemple : Régie Lignes d'Azur, Régie des Déchets Ménagers et Assimilés, Régie Parcs Azur).



COMMENT CONTACTER LE MÉDIATEUR ?

Pour entrer en contact avec le Médiateur, plusieurs options sont possibles :



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



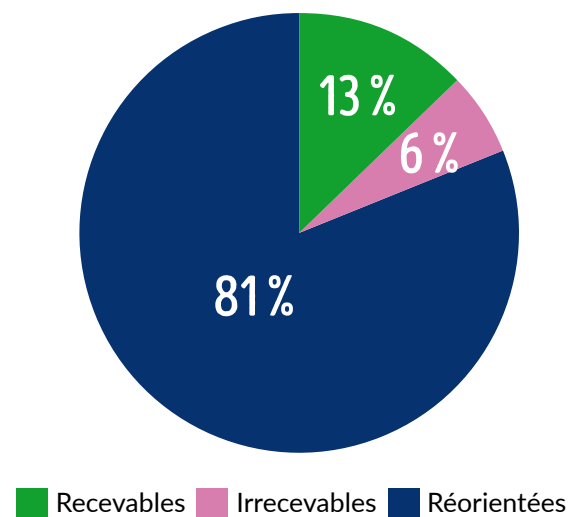
Par courriel :
mediateur@ville-nice.fr

PANORAMA DE L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR 2021

Du 1^{er} janvier 2021 au 31 décembre 2021, le service médiation Nice Côte d'Azur a reçu **482** demandes de médiation. **L'augmentation est de 93 % par rapport à l'année 2020.**

UN NOMBRE DE DOSSIERS MULTIPLIÉ PAR 5 EN 6 ANS !

RECEVABILITÉ DES DEMANDES



Les réorientations sont quasi stables (82 % en 2020 contre 81 % en 2021). Toutefois, force est de constater que le volume des saisines hors compétences est relativement prépondérant. Cela traduit la difficulté des usagers à comprendre l'organisation et le fonctionnement des institutions.

Les administrés saisissent le service médiation pour des problématiques variées (rencontres avec la CAF, la CPAM, Pôle Emploi, un prestataire privé, un particulier...).

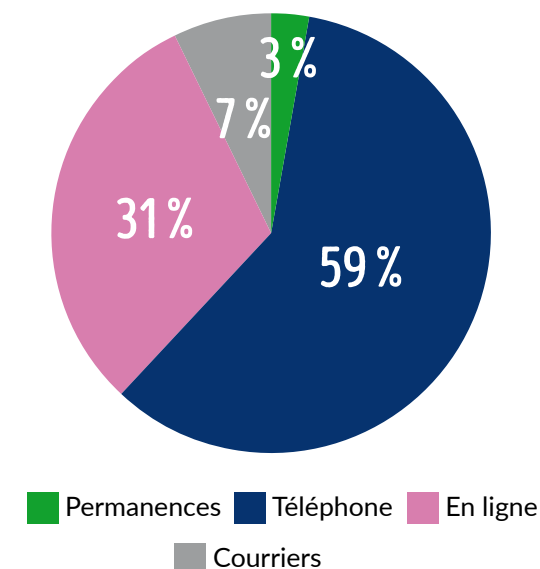
Lorsque la réclamation ne rentre pas dans le champ de compétence du Médiateur, celle-ci est réorientée vers le bon interlocuteur, par exemple, vers les conciliateurs de justice, le défenseur des droits, l'Officier du Ministère Public, le Médiateur de l'eau, le Médiateur Pôle Emploi, le Médiateur des entreprises, la Trésorerie Nice Municipale ou Nice Amendes...).

Les demandes recevables continuent d'augmenter (+3 % par rapport à 2020), ce qui traduit une meilleure connaissance de la fonction du Médiateur par les citoyens, notamment par le site internet où son référencement, en première page d'accueil, lui confère une meilleure visibilité.

Les demandes irrecevables sont en légère baisse (-2 % par rapport à 2020). Elles représentent soit des abandons de médiation, soit des saisines non instruites, faute de transmission des pièces nécessaires pour étudier la recevabilité de la demande.



MODES DE SAISINES



L'effet de la crise sanitaire a eu un impact sur les modes de saisines durant l'année 2021.

Sur l'ensemble des sollicitations, 59 % ont eu lieu par téléphone (+ 3 % par rapport à 2020), contre 3 % en accueil physique (- 8 % par rapport à 2020).

Les appels téléphoniques tiennent une place importante dans le mode de saisine des administrés, sachant qu'une demande écrite et formalisée reste toutefois nécessaire pour être recevable.

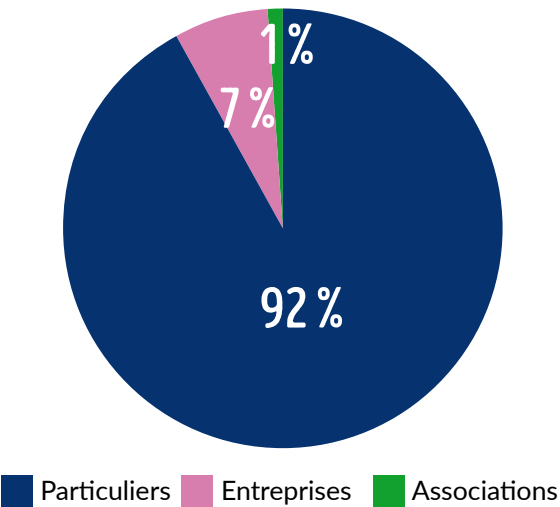
La saisine par téléphone reste un mode privilégié pour l'administré, notamment lorsque la personne est seule, isolée, âgée, ne maîtrisant pas suffisamment bien la langue française ou l'outil informatique pour faire comprendre sa problématique et rédiger un courrier. Depuis la dématérialisation en ligne de bon nombre de démarches, bénéficier d'un interlocuteur identifié, disponible et à l'écoute, est une voie privilégiée.

38 % des saisines se sont formalisées par écrit (+ 11 % par rapport à 2020), soit 31 % par le biais de la messagerie du Médiateur « mediateur@ville-nice.fr » (+ 11 % par rapport à 2020) et 7 % par courrier (stable).

L'augmentation du nombre de saisines en ligne démontre, le bon référencement du Médiateur et la facilité d'utilisation de sa page web dédiée sur le site internet de la Ville pour adresser une requête.

Bien que les permanences physiques aient été maintenues tout au long de l'année 2021 (contrairement à 2020), les administrés n'ont pas choisi cette voie.

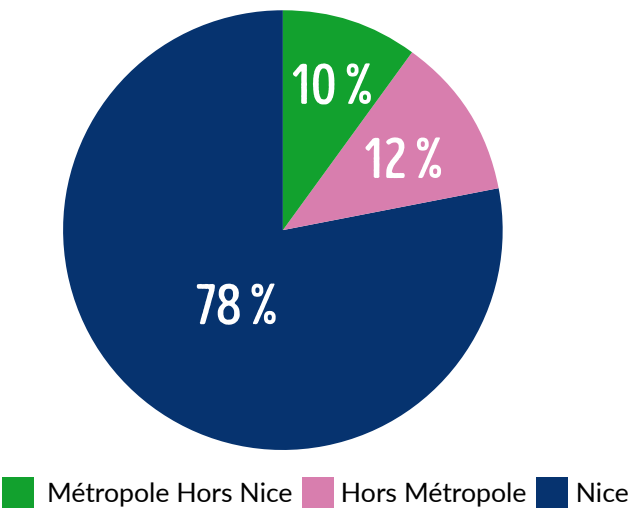
PROFIL DES REQUÉRANTS



Les statistiques concernant le profil des requérants sont identiques à celles de l'année 2020.

Les saisines des entreprises (1%) et des associations (7%) restent toujours minoritaires en comparaison de celles des particuliers (92%).

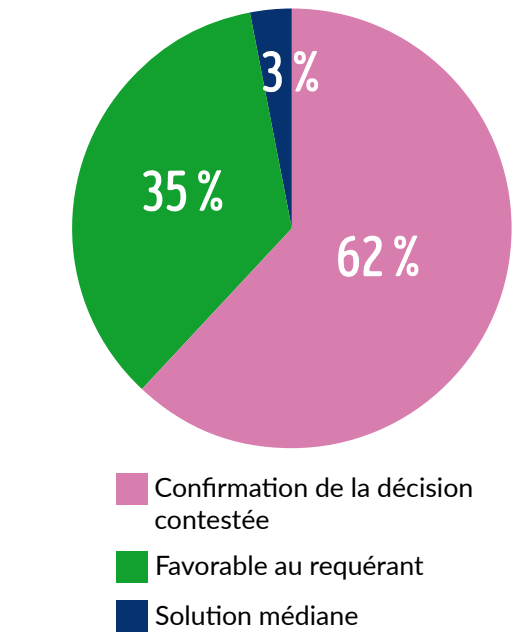
LIEU D'HABITATION DES RÉQUÉRANTS



Les statistiques relatives au lieu d'habitation des requérants ne marquent pas de modifications.

Les saisines des résidents niçois (78%) restent prépondérantes par rapport à celles des habitants hors Métropole (12%) et Métropole hors Nice (10%). La communication doit continuer de s'intensifier à l'échelle métropolitaine. Elle devrait permettre un développement plus important des saisines du Médiateur, ce dernier étant compétent sur la Métropole Nice Côte d'Azur depuis 2019.

ISSUES DES MÉDIATIONS



Le pourcentage de solutions favorables au requérant est stable (35%).

Les solutions médianes, qui correspondent à l'hypothèse où chacune des parties a accepté des concessions sur sa position initiale, ont diminué de 19% (22% en 2020 contre 3% en 2021). Cette différence s'explique par le fait que la typologie des dossiers soumis au Médiateur ne se prêtaient pas à une solution médiane (pour exemple, les saisines concernant la redevance spéciale).

Par rapport à 2020, le nombre de confirmations de la décision contestée a augmenté de 19% (43% pour la période précédente, contre 62% pour cet exercice).

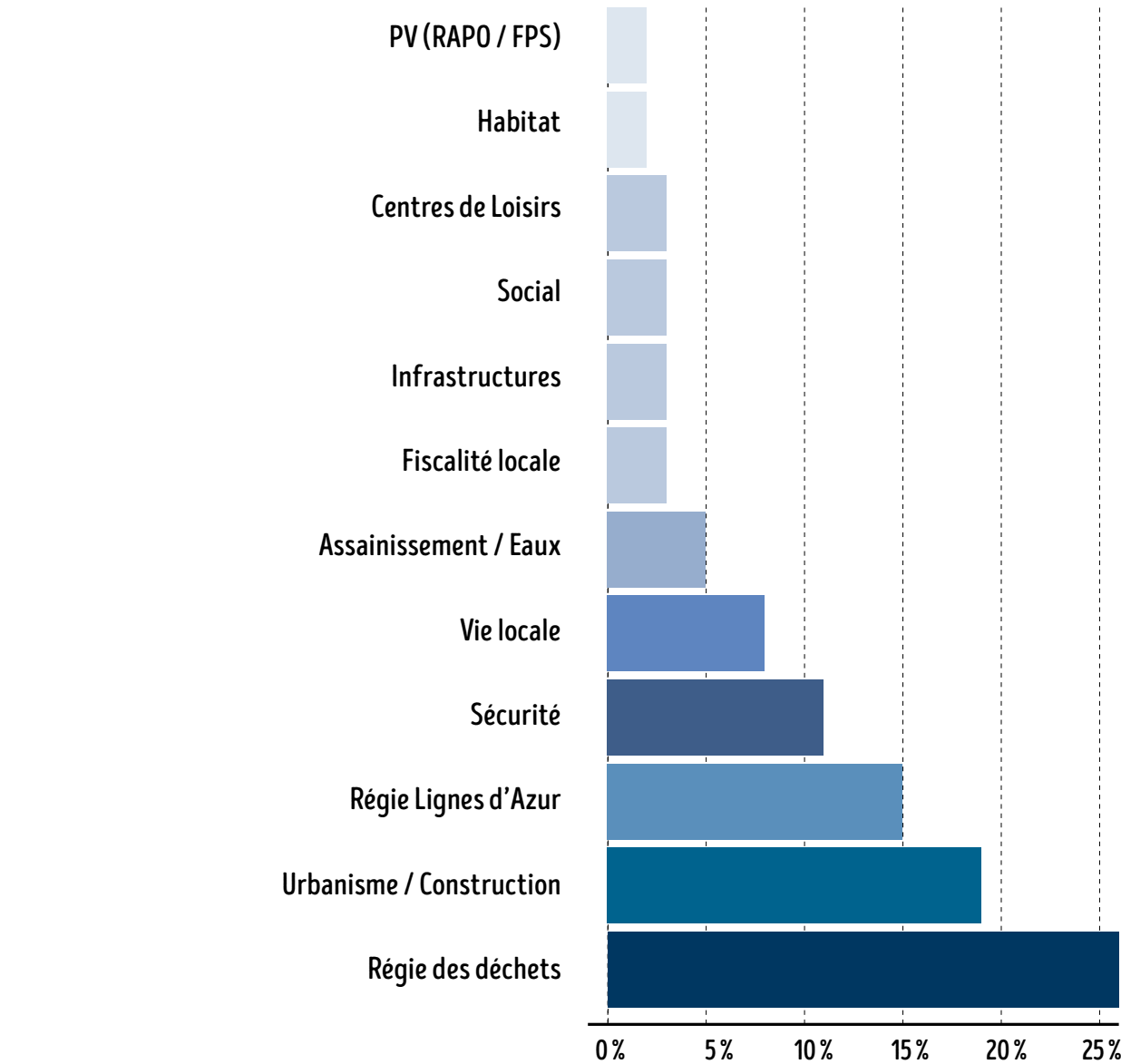
DURÉE DE LA MÉDIATION

Si les simples réorientations ont un délai moyen de 5 jours, les médiations nécessitent un temps de gestion plus long. En effet, l'instruction du dossier se caractérise par l'obtention de pièces justificatives à l'appui de la demande de la partie qui nous saisit, la saisine du service compétent et les échanges qui s'ensuivent, la ou les réunions de médiation, l'éventuelle visite sur site, et enfin la réponse du Médiateur. Toutes ces étapes représentent un délai moyen de 75 jours et dépendent du degré de complexité du dossier.

Le délai moyen de traitement pour l'ensemble des saisines est donc de 40 jours, ainsi ce délai a été réduit de 46 jours en 2021 (86 jours en 2020).

Il est important de souligner que le Médiateur s'engage à répondre avec diligence à toutes les demandes, à conduire à son terme la médiation et à en garantir la qualité.

REPARTITION DES MÉDIATIONS PAR THEMATIQUE



Parmi les saisines les plus nombreuses, celles qui concernent la Régie pour la Gestion des Déchets Ménagers et Assimilés (26%) sont majoritaires, il s'agit :

- de réclamations relatives à des dépôts de déchets sur la voie publique ou dépassement du tonnage autorisé par les déchetteries métropolitaines,
- des conditions d'application du règlement relatif à la convention de Redevance Spéciale (RS) et celles relatives à la déduction de la Taxe d'Enlèvement des Ordures Ménagères (TEOM),
- de la nouvelle installation de Points d'Apport Volontaire (PAV).

Suivent les demandes relatives au domaine de l'urbanisme (19%) qui ont attiré aux conditions et à la qualité de vie des citoyens et les requêtes concernant la Régie Lignes d'Azur (15%).

EXEMPLES DE MÉDIATIONS

Afin d'illustrer les contours des actions du service de Médiation Nice Côte d'Azur (NCA), nous vous proposons de vous présenter différentes typologies de saisines que nous avons été amenés à traiter.

INFRASTRUCTURES

Monsieur Y a appelé l'attention du service de Médiation NCA concernant sa demande d'installation de bornes incendie, formulée auprès des services métropolitains en 2017, restée sans suite.

Après échanges avec les services concernés, il a été convenu que les travaux de pose de l'hydrant (bouche d'incendie) seraient programmés courant second semestre 2021, il a ainsi été fait droit à la demande du requérant.

TRAVAUX

Le tribunal administratif de Nice a désigné le service de Médiation NCA dans le cadre d'un litige opposant la Métropole à une entreprise privée, concernant l'exécution d'un contrat de travaux dans le cadre d'un projet de rénovation.

La réception des travaux faisait l'objet d'une contestation entre les parties sur le solde restant à payer.

L'intervention du Médiateur a permis aux parties de trouver une issue rapide et satisfaisante au litige, permettant d'aboutir à l'établissement d'un protocole d'accord, et d'envisager des relations pérennes pour d'éventuels futurs contrats.

CENTRE DE LOISIRS

Madame B a attiré l'attention du service de Médiation NCA sur les difficultés qu'elle a rencontrées pour le remboursement d'une réservation d'accueil de loisirs pour son enfant. Cette dernière nous a indiqué avoir inscrit son fils et payé pour un accueil de 4 jours en centre de loisirs.

Madame B a finalement renoncé à cette inscription des lors que son époux s'est rendu disponible pour garder ses enfants et elle a précisé avoir effectué une demande de remboursement auprès de l'économe. Celle-ci a bien été prise en compte, ainsi qu'en atteste le récépissé remis à la requérante, mais elle est restée sans suite.

En application du règlement intérieur du centre des accueils de loisirs, les demandes de remboursement sont recevables dans des cas très limités et doivent être motivées.

Au regard du contexte généré par la crise sanitaire, une dérogation exceptionnelle a été accordée par les services compétents et la demande de Madame B a pu être prise en compte.

La somme à rembourser a été directement virée sur le compte bancaire de la requérante.

EAUX PLUVIALES ET GEMAPI

Monsieur D a appelé l'attention du service de Médiation NCA sur une problématique concernant une canalisation défectueuse située sous une voie métropolitaine, à proximité de son habitation. Les eaux pluviales en se déversant, inondaient et dégradaient son terrain, à chaque forte pluie.

Au cours d'une visite sur site en présence de Monsieur D, du service de Médiation NCA et des services techniques, la canalisation défectueuse a pu être localisée.

Considérant que ladite canalisation était privée, les services de la Métropole n'ont pas pris en charge sa mise hors service telle que le requérant le sollicitait, mais ont donné la possibilité aux propriétaires riverains d'y procéder à leurs frais.



GESTION IMMOBILIÈRE

Les époux H n'ayant pas obtenu de réponse concernant leur demande de réparation des dégâts qui auraient été causés au sein de leur propriété dans le cadre de travaux mandatés par la Métropole, ont sollicité une médiation.

Après une analyse du dossier, et à la demande du service de Médiation NCA, les services techniques ont identifié l'entreprise responsable des travaux, titulaire du marché confié par la Métropole qui a confirmé avoir sectionné la canalisation d'eau potable tout en précisant l'avoir immédiatement réparée. La réparation des dégâts occasionnés incombait donc à cette entreprise et une fois identifiée par les requérants, il leur revenait de formuler leur demande d'indemnisation auprès de cette dernière.

ÉTAT CIVIL

Madame G a souhaité appeler l'attention du service de Médiation NCA sur sa demande d'extraits d'acte de naissance intégral actualisé. Malgré plusieurs demandes par le biais d'internet, elle déplorait ne toujours pas avoir reçu les documents demandés.

Après échanges avec les services compétents, ces derniers nous ont confirmé que deux envois avaient été effectués afin de répondre à la demande de Madame G. Le premier envoi a été retourné aux services à la population avec la mention NPAI (N'habite Pas à l'Adresse Indiquée), le second aurait été envoyé, mais n'aurait pas été réceptionné par la requérante.

Le service de Médiation NCA a pris contact avec Madame G pour vérifier l'adresse de son domicile.

Cette dernière nous a précisé qu'elle résidait dans un petit village à proximité d'une grande ville qui partageait le même code postal et qu'il était important de préciser le nom du bourg où elle était domiciliée.

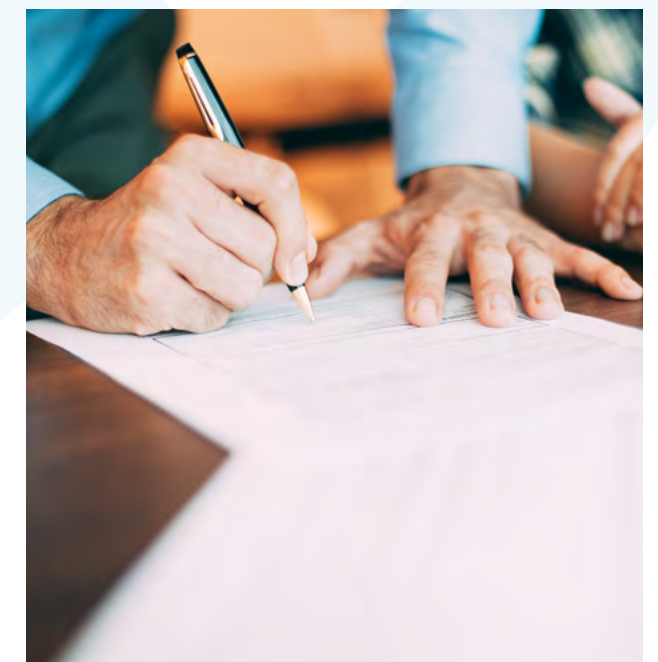
La transmission de cette information aux services à la population et la mention de cette précision sur l'adressage du courrier a permis à Madame G de recevoir ses extraits d'acte de naissance.

RÉGIE POUR LA GESTION DES DÉCHETS MÉNAGERS ET ASSIMILÉS

Monsieur T a appelé l'attention du service de Médiation NCA sur le refus opposé à son recours introduit suite à la suspension de la collecte des ordures ménagères dans la voie privée où se situe son domicile.

Le service de Médiation NCA a interrogé la Régie pour la Gestion des Déchets Ménagers et Assimilés (RGDMA) pour obtenir un point sur la situation. À la suite de cette sollicitation, la régie a confirmé que la collecte ne pouvait pas être réalisée dans des conditions satisfaisantes des lors que l'aire de retournement existante n'était pas suffisante pour le passage des véhicules de la collecte.

Elle a également indiqué que la collecte en porte à porte n'était plus une obligation depuis un décret du 11 décembre 2020 et qu'un Point d'Apport Volontaire (PAV) avait été mis en place. Pour les personnes à mobilité réduite ne pouvant se rendre sur les PAV, une offre d'aide à la personne a été mise en place par le service départemental compétent.



EXEMPLES DE MÉDIATIONS



TAXE D'ASSAINISSEMENT ET DE LUTTE CONTRE LA POLLUTION

Des demandes de médiation ont porté sur des différends concernant le règlement de la taxe d'assainissement et de lutte contre la pollution.

En effet, des propriétaires de parcelles où se situent des canalisations privées contestaient le montant de cette taxe inscrit sur leurs factures Régie Eau d'Azur (REA).

Le service de Médiation NCA a interrogé les services de REA qui ont indiqué que cette taxe correspondait au paiement de l'entretien du réseau public auquel sont raccordées les canalisations privées.

Ils ont également précisé que la taxe permettait de financer l'exploitation du réseau et des stations d'épuration mais aussi les travaux d'investissement, tant sur les réseaux que sur les ouvrages de traitement des eaux usées.

En conséquence, le règlement des taxes demandé était bien dû.

FORCE MAJEURE ET EXECUTION DU CONTRAT

Monsieur F. a appelé l'attention du Médiateur sur la différence d'interprétation de la convention d'occupation du domaine public qu'il a signée avec la ville concernant l'indemnisation pour perte d'exploitation suite aux diverses fermetures imposées par la crise sanitaire.

Il sollicitait l'exonération des redevances ainsi qu'une indemnisation pour perte d'exploitation, dès lors que cette dernière était prévue dans la convention en cas d'arrêt de l'exploitation supérieure à 15 jours.

Au regard des difficultés rencontrées par les exploitants, le Conseil municipal avait déjà voté l'exonération des redevances pour une durée supérieure à la durée effective de fermeture et Monsieur F. a donc bénéficié de l'exonération sollicitée.

Pour la demande d'indemnisation pour perte d'exploitation, la Ville de Nice n'a en revanche pas été en mesure de faire droit à la demande de Monsieur F. En effet, si une indemnisation pour perte d'exploitation est bien prévue au contrat, elle n'a pas vocation à s'appliquer en cas de force majeure. La crise sanitaire est constitutive d'un cas de force majeure opposable à Monsieur F. et rendant impossible l'exécution du contrat.

LES MAÎTRES MOTS DE LA DÉMARCHE DU MÉDIATEUR :

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

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

Pour les administrés, le sentiment de ne pas avoir été entendu constitue une des motivations premières des contestations. 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, en vue d'apporter une réponse complète et personnalisée. La sollicitation principale cache parfois des demandes annexes, qu'il convient de ne pas négliger.

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.

Parallèlement, les services déplorent le manque de reconnaissance des usagers qui ne comprennent pas les contraintes qui pèsent sur eux.

Le recours à un langage très technique et le respect d'une réglementation complexe sont à leur sens, inhérents au contexte administratif.

Le Médiateur, lorsqu'il prend contact auprès des services dans le cadre d'une demande de médiation va chercher à comprendre non seulement le contexte spécifique du dossier, mais également les procédures d'intervention du service.

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

Il ne s'agit pas là d'apporter une réponse satisfaisante à toutes les demandes de médiation, mais de savoir expliquer le contexte et les enjeux de la décision contestée pour l'administration.



RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR 2021

1. MÉDIATION PRÉALABLE OBLIGATOIRE (MPO)

La loi du 22 décembre 2021 pour la confiance dans l'institution judiciaire généralise, parmi ses nouvelles mesures, l'usage de la médiation préalable obligatoire (MPO) dans la fonction publique territoriale.

Cette loi établit l'obligation d'une tentative de médiation, avant le dépôt d'une requête contre certaines décisions individuelles défavorables aux agents, sous peine d'irrecevabilité du recours devant le tribunal administratif.

À cet effet, elle crée d'abord un nouvel article L.213-11 dans le code de justice administrative, selon lequel les recours formés contre les décisions individuelles qui concernent la situation des personnes physiques et dont la liste est déterminée par décret en Conseil d'État sont, sous peine d'irrecevabilité, précédés d'une tentative de médiation. Ce décret précise, en outre, le Médiateur relevant de l'administration chargé d'assurer la médiation.

Ainsi, aux termes d'un nouvel article 25-2 de la loi du 26 janvier 1984 portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique territoriale, les Centres De Gestion (CDG) assurent par convention, à la demande des collectivités territoriales et de leurs établissements publics, une mission de MPO prévue à l'article L.213-11 du code de justice administrative.

Cette procédure a pu être préalablement expérimentée entre le 1^{er} avril 2018 et le 31 décembre 2021 par une quarantaine de CDG, à la suite de la loi du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI^e siècle qui avait offert cette possibilité. Suite à un bilan positif du dispositif, le Conseil d'État a proposé sa pérennisation pour la fonction publique territoriale. Sa généralisation à l'ensemble du territoire est entrée en vigueur par décret du 25 mars 2022.

La saisine d'un Médiateur reste toujours possible, mais elle ne produira pas les effets induits en matière d'interruption des délais de recours contentieux et de prescription.

Le champ d'application de la MPO concernera les actes liés à la rémunération, à la carrière et aux aménagements des conditions de travail.

La médiation permettra une meilleure compréhension des décisions et évitera les recours devant les tribunaux.

Sous réserve des possibilités offertes par le décret d'application du Conseil d'État, le Médiateur suggère de faire appel à ses services pour les médiations internes de la fonction publique afin d'éviter les coûts financiers d'une convention avec les CDG.



2. INSCRIPTION D'UNE CLAUSE DE RECOURS À LA MÉDIATION DANS TOUS LES DOSSIERS PRÉCONTENTIEUX

Le Médiateur Nice Côte d'Azur recommande une inscription systématique d'une formule sur le recours possible au Médiateur dans les courriers adressés par les services de la Direction des Affaires Juridiques aux administrés concernant tous les dossiers précontentieux.

3. UN CONTRÔLE DE L'APPLICATION EFFECTIVE DE LA CHARTE DES BONNES PRATIQUES ÉDICTÉES À L'ATTENTION DES CONDUCTEURS DE BUS

Des nuisances sonores et environnementales sont occasionnées par le stationnement des autocaristes.

La Ville de Nice, en étroite collaboration avec le Syndicat Professionnel des Hôteliers, la Fédération Nationale des Transports de Voyageurs et l'Office de Tourisme et des Congrès de Nice, a souhaité édicter une charte de bonnes pratiques pour les conducteurs d'autocars touristiques.

Cette charte a pour but :

- de réduire les nuisances sonores et atmosphériques,
- de limiter les gênes occasionnées aux riverains et automobilistes,
- de diminuer les risques liés à la circulation des piétons, des vélos et des véhicules motorisés,
- de préserver le cadre de vie et la santé de tous.

La Ville de Nice, particulièrement attentive à cette problématique, a confirmé la présence des effectifs de police pour procéder à des contrôles afin de peser sur les auteurs d'infractions.

L'action de la police municipale nécessitera d'être constante pour veiller à la résorption des nuisances et au respect par voie de conséquence de la charte.

4. RÉPONDRE SYSTÉMATIQUEMENT AUX ADMINISTRÉS

Certains services, comme celui de la Culture, nous ont fait savoir que lorsque la réponse à une demande de subvention était négative, il n'en informait pas le requérant.

Seuls les dossiers recevables font l'objet d'une réponse.

Il semble indispensable que chaque administré, pour des raisons de transparence, d'équité, de proximité et de confiance envers les services, reçoive une réponse à leur demande, dans un délai de 2 mois, que celle-ci soit ou non positive.

5. RELANCER LE PLAN DE COMMUNICATION DU MÉDIATEUR

Afin de faire connaître à tous les administrés l'existence du service de Médiation Nice Côte d'Azur, il conviendrait de relancer un plan de communication auprès du grand public.

Ainsi, il pourra être opportun de diffuser un article de présentation du service sur les magazines de la Métropole Nice Côte d'Azur et de la Ville de Nice, et sur les sites internet de ces deux entités.

De plus, il peut être envisagé la diffusion de dépliants dans tous les équipements de proximité, mais aussi des insertions dans la presse locale, des affichages sur le réseau « Decaux » et dans le tramway, ou encore des spots sur des radios locales.

LES PRÉCÉDENTES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR 2019-2020 TOUJOURS D'ACTUALITÉ

1. 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

Le Médiateur rappelle que depuis le 1^{er} janvier 2016, les professionnels doivent permettre à tout consommateur, en cas de litiges, d'accéder gratuitement à une médiation.

Dans le cadre des réponses apportées aux usagers par les services de la collectivité, certains d'entre eux, comme la Régie des Déchets Ménagers et Assimilés, proposent une mention qui fait référence au recours possible auprès du Médiateur Nice Côte d'Azur.

→ Il conviendrait de réitérer cette proposition auprès de l'ensemble des Directions Générales Adjointes de la collectivité afin de généraliser cette procédure auprès des agents rédacteurs.

METTRE EN AVANT LE RÔLE DE CONSEIL DES SERVICES

Nous avons des exemples de médiation où les services ont proposé aux usagers leur expertise, dans le cadre de demandes recevables, pour une meilleure compréhension de la réponse apportée en mentionnant sur la réponse envoyée les différentes possibilités de rentrer en contact avec les agents rédacteurs voire d'être orientés vers les sites internet dédiés.

Cela a été le cas pour la vente par mise en concurrence d'une parcelle communale. L'appel d'offres correspondant a été mis en ligne sur le site : <https://immobilier.nicecotedazur.org/fr>. Les personnes intéressées ont eu la possibilité de formuler une offre selon les modalités décrites dans le cahier des charges.

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

Malgré le positionnement de la Carte Mobilité Inclusion (CMI) sur le pare-brise d'un véhicule, parfois celle-ci n'est pas prise en compte par les agents verbalisateurs. Nous avons reçu des demandes de contraventions afin d'annuler cette infraction non justifiée.

Toutefois, il nous a été précisé par l'Officier du Ministère Public (OMP) que des usurpations de CMI étaient nombreuses et qu'il était difficile, pour les agents verbalisateurs, de faire la part des choses.

Il serait opportun de reformuler une sensibilisation auprès des agents assermentés.

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

La perte ou le vol de son badge d'accès aux déchetteries métropolitaines est un phénomène relativement courant. Aussi, même si les usagers sont seuls responsables de leur badge et de l'utilisation qui en est faite, la Régie des Déchets Ménagers et Assimilés a engagé des actions autour des conditions d'accès



aux déchetteries afin d'éviter les contestations en cas d'usurpation d'identité.

Pour rappel, l'accès aux 13 déchetteries (Cagnes-sur-Mer, Carros, Castagniers, Isola, La Gaude, La Trinité, Levens, Nice Ouest, Nice Nord, Nice Est, Saint-Martin-Vésubie, Valdeblore et Vence) est gratuit pour les habitants de la Métropole Nice Côte d'Azur dans la limite de 2 tonnes par an et par foyer (ou 16 passages par an et par foyer dans les déchetteries non équipées de système de pesée, c'est-à-dire les trois déchetteries de Nice, Saint-Martin-Vésubie et Valdeblore).

Il appartient à chaque usager d'informer les services de la Régie en cas de vol ou perte du badge d'accès (afin de procéder à son annulation et éviter ainsi toute utilisation frauduleuse) ainsi que tout changement de coordonnées.

→ D'autre part, de nouvelles règles ont été instaurées pour assurer la sécurisation des badges d'accès. Ainsi, les dispositions suivantes ont été mises en place :

- un système de contrôle d'accès par l'intermédiaire des badges d'identification, enregistrés au nom des usagers, permet de dresser les statistiques d'apport et d'assurer la facturation des porteurs,
- un système de vidéo surveillance, installé sur l'ensemble des sites assure la sécurisation des agents, des sites et des biens et permet un appui documentaire sur l'ensemble des dépôts de plaintes effectués,
- Il est demandé aux usagers de privilégier les demandes par mail à l'adresse suivante : rgdma.badges@nicecotedazur.org en y envoyant l'ensemble des justificatifs demandés, rappelés dans le règlement intérieur.

4. MIEUX ORIENTER LES ADMINISTRÉS EN REGROUPANT LES SERVICES PARTENAIRES

Le Médiateur a déjà préconisé 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 proximité, de clarté et de visibilité pour les usagers comme pour les agents, le Médiateur propose également de regrouper au sein d'un même lieu les différents services accessibles au public autour d'une même thématique. Tel est le cas pour la Maison de l'Habitant ou le Guichet Unique.

Une réflexion portant sur la mise en place d'une maison de la médiation regroupant les services qui ont pour mission la gestion des différends est en cours.

Le service de Médiation NCA propose des permanences sans rendez-vous, au sein de ses locaux, 8 avenue Félix Faure, 7^e étage, les lundis de 14h à 17h et les mercredis de 9h à 12h. Ce dispositif est complété par des permanences du centre de conciliation, depuis le 07/02/2022, sur rendez-vous, dans les locaux du service de Médiation NCA, les lundis de 9h à 12h et les mercredis de 14h à 17h, ce qui permet aux administrés ayant un conflit privé, ne relevant pas de la médiation NCA, d'être reçus et pris en charge sur place.

L'objectif étant d'améliorer la satisfaction des usagers et de créer une synergie entre les différents services.

LES PRÉCÉDENTES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR 2019-2020 TOUJOURS D'ACTUALITÉ

5. RÉGIE LIGNE D'AZUR (RLA) :

PRÉVENIR LES CONSÉQUENCES DE LA MISE EN PLACE DES MESURES LIÉES À LA CRISE SANITAIRE

Pendant la crise sanitaire, RLA a supprimé la possibilité d'acheter un titre de transport à bord des bus.

Cette décision avait contraint certains passagers à prendre les transports en commun sans titre de transport, dans la mesure où tous les arrêts ne sont pas situés à proximité d'un lieu de vente. La verbalisation de ces utilisateurs occasionnels ou contraints apparaissait, dès lors, inique.

Depuis le 2 juillet 2021, la vente à bord a repris.

RLA a également renforcé sa communication et ses offres de service, par le biais de son site internet (www.lignesdazur.com), sur les différents moyens d'acheter des titres ou une carte de transport. Il est désormais possible :

- de commander en ligne pour recevoir une carte ou des tickets directement à son domicile sous 15 jours,
- de se rendre en agence, aux distributeurs de tickets ou chez un revendeur,
- d'utiliser de nouvelles technologies en installant l'application « Nice Ticket » (iPhone) ou « NFC Nice Ticket » (Android) pour acheter et consommer des titres depuis son smartphone,
- d'utiliser les services des agences mobiles qui sillonnent le territoire de Nice Côte d'Azur pour offrir aux usagers tous les services d'une agence classique.

CONTRAVENTIONS DRESSÉES À L'ÉGARD DES MINEURS

Pour rappel, 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 car il s'agit d'une discrimination par rapport à l'âge.

Les services de la Régie Lignes d'Azur étudient la possibilité de mettre en place un feuillet rattaché au Procès-verbal lequel serait relié au numéro de procédure pour la traçabilité (1 exemplaire pour le contrevenant et 1 exemplaire pour RLA).

Une réflexion est également menée sur le nombre de jours laissés à l'usager pour régler, sans frais de dossier, sa contravention. Ce projet devra être validé préalablement par le Procureur de la République. En effet, les Parquets de Nice et de Grasse devront approuver le délai pour le traitement différencié.

Il est à noter, qu'au titre de l'année 2021, le service Médiation a pu constater une baisse significative des saisines concernant les contraventions dressées à l'encontre des mineurs.

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

Le Médiateur avait appelé l'attention de la Régie Lignes d'Azur sur la nécessaire clarification des procédures de contestation des Procès-verbaux. RLA s'était engagée à développer des réponses circonstanciées afin de motiver ses décisions de refus d'indulgence.

Il serait toutefois intéressant que la Régie renforce sa communication auprès des usagers sur les démarches à entreprendre compte-tenu des délais impartis. En effet, la procédure de contestation que devra engager le requérant est différente selon la date à laquelle a été émis le PV :

- si le PV date de moins de 3 mois, l'usager du réseau Lignes d'Azur pourra porter réclamation auprès des agences commerciales de RLA, des agences mobiles, par courrier ou sur le site de la régie,
- si le PV date de plus de 3 mois, l'usager pourra saisir, en application de l'article L156.1 du Code de la Consommation, le Médiateur de la consommation, notamment l'AMIDIF, dès lors qu'un litige avec RLA n'a pu être réglé, dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès des services RLA.

Il est important de souligner que le service Médiation peut également intervenir sur les circonstances ayant conduit à l'établissement du procès-verbal.



6. MÉDIATION DE LA CONSOMMATION ET SERVICES PAYANTS DISPENSÉS PAR LA COLLECTIVITÉ

Le Médiateur avait proposé dans son précédent rapport 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.

Le service du Médiateur a étudié avec l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT) la possibilité pour les Médiateurs des collectivités territoriales à se saisir des litiges de la consommation. La Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) qui a pour rôle d'évaluer et contrôler l'activité des Médiateurs de la consommation a été saisie afin de se positionner sur cette question.

La CECMC s'est positionnée favorablement et le Service de médiation de la Ville de Nice et de la Métropole a donc également vocation à intervenir pour les litiges concernant les services payants proposés aux usagers (musées, piscines ...).

7. 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 des locataires de bailleurs sociaux qui lui sont parvenues et qui sortent de son champ de compétence, avait proposé d'accompagner les bailleurs sociaux dans leurs dispositifs partenariaux de médiation à la consommation.

Cette proposition est toujours d'actualité. À ce jour, c'est la Commission Départementale de Conciliation (CDC) de la Préfecture qui fait office de Médiateur. Elle a pour mission d'aider les propriétaires (bailleurs) et les locataires à trouver une solution amiable à leurs litiges avant de faire appel au juge. La CDC intervient gratuitement.

LES RECOMMANDATIONS EN BREF

FAIRE PREUVE DE PÉDAGOGIE

- Veiller aux termes utilisés dans les réponses adressées aux administrés
- Se détacher du langage administratif
- Justifier sa décision
- Faire référence au recours possible auprès du Médiateur Nice Côte d'Azur

METTRE EN AVANT LE RÔLE DE CONSEIL DES SERVICES

- Proposer aux usagers l'expertise des services
- Mentionner sur la réponse adressée aux usagers les différentes possibilités de rentrer en contact avec les agents rédacteurs voire les sites internet dédiés
- Programmer avec les usagers des visites sur site, en présence du requérant, pour mieux évaluer la situation et satisfaire l'usager

INSCRIRE UNE CLAUSE DE RECOURS À LA MÉDIATION DANS TOUS LES DOSSIERS PRÉCONTENTIEUX

- Inscrire systématiquement une formule sur le recours possible au Médiateur dans les courriers adressés par la Direction des Affaires Juridiques aux administrés

RECOURIR À LA MÉDIATION PRÉALABLE OBLIGATOIRE (MPO) SOUS RÉSERVE DES POSSIBILITÉS OFFERTES PAR LE DÉCRET D'APPLICATION DU CONSEIL D'ÉTAT

- Faire appel aux services du Médiateur Nice Côte d'Azur pour les médiations internes de la fonction publique
- Favoriser une meilleure compréhension des décisions
- Éviter les recours devant les tribunaux

SENSIBILISER LES AGENTS AUX PUBLICS SPÉCIFIQUES

- Rappeler aux agents opérationnels les mesures applicables à l'égard de publics spécifiques

CRÉATION D'UNE MAISON DE LA MÉDIATION

- Regrouper les services et institutions qui ont pour mission la gestion des litiges

AMÉLIORER LA COMMUNICATION

- Améliorer la communication des Régies autonomes sur le fonctionnement de leurs services à l'usager
- Donner la possibilité à l'usager de se mettre en règle à posteriori quand les conditions le justifient
- Clarifier les voies de recours en cas de litiges

CONTRÔLER L'APPLICATION EFFECTIVE DE LA CHARTE DES BONNES PRATIQUES DES CONDUCTEURS DE BUS

- Renforcer la présence des effectifs de police pour procéder à des contrôles et peser sur les auteurs des infractions

ANNEXES

SUPPORTS DE COMMUNICATION

→ Dépliant Médiateur de la Ville de Nice



→ Dépliant Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur



→ Charte du Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur

Délibération n°7.24 du Bureau Métropolitain du 18 décembre 2020 portant sur la création de la fonction de Médiateur et désignation du Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur

PRÉAMBULE

À l'instar de l'ancien Médiateur de la République, le Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur est un Médiateur institutionnel doté d'une double fonction :

- d'une part, faciliter la résolution des litiges entre l'administration métropolitaine 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 ou courriel. Le Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur peut également s'auto-saisir des situations qu'il juge les plus préoccupantes.

Un certain nombre de principes doivent guider le Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur dans l'exercice de ses fonctions, ces principes sont ceux énoncés dans les textes législatifs français, les directives européennes sur la médiation, puis ceux édictés dans les règlements et chartes des institutions de médiation.

Ces principes rappelés, ci-après, constituent dès lors le cadre de référence de l'action du Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur :

- Indépendance et Impartialité
- Respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions et écoute équilibrée et attentive des parties en litige
- 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.

À la lumière des litiges qui lui sont soumis et des dysfonctionnements qu'il constate, le Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur 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 Métropole Nice Côte d'Azur 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 Métropole Nice Côte d'Azur doit pouvoir s'appuyer sur l'indépendance garantie à sa fonction. En ce qui concerne l'indépendance, la Métropole Nice Côte d'Azur 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.

ANNEXES

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 Métropole Nice Côte d'Azur 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 Métropole Nice Côte d'Azur 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 Métropole de l'existence du Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur, 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 l'Etablissement Public de Coopération Intercommunale (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 Métropole Nice Côte d'Azur est gratuit.

III. Confidentialité

Le Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur est tenu à la confidentialité en ce qui concerne les infor-

mations 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 Métropole Nice Côte d'Azur 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 le présent article.

Celles-ci portent notamment sur le respect des limites du champ de compétences du Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur, sur la nécessité d'avoir effectué des démarches préalables auprès du service concerné, 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 Métropole Nice Côte d'Azur tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le litige. En cas de refus du requérant, le Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur peut renoncer de poursuivre la médiation.

Le Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur est tenu informé des suites données à son action de médiation par les parties concernées.

Le Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur 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 Métropole Nice Côte d'Azur notifie par écrit au requérant ses propositions, 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 Métropole Nice Côte d'Azur 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.

ARTICLE 4 : CHAMPS D'INTERVENTION

Le Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur peut être saisi par toute personne physique ou morale qui aurait un intérêt personnel et direct à agir.

Le Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur est compétent à l'égard de l'administration métropolitaine, des organismes agissant pour le compte de la métropole (services métropolitains, mutualisés...), dans le cadre de l'exécution d'une mission de service public ou d'intérêt général.

Le Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur n'est pas compétent notamment dans les domaines suivants : les décisions de commissions d'attribution (demandes de logements, d'aides financières...), les procès-verbaux ou décision de justice, les litiges d'ordre privé, commercial et familial.

Le Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur peut s'autosaisir le cas échéant de situations individuelles particulièrement sensibles, qui seraient portées à sa connaissance et relèveraient de son champ de compétence.

ARTICLE 5 : RAPPORT ANNUEL ET PROPOSITIONS DE RÉFORME DU MÉDIATEUR

Chaque année le Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur établit un rapport qu'il remet à l'autorité de nomination et qui est rendu public. Ce rapport comporte notamment une analyse des sai-

sines (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 Métropole Nice Côte d'Azur a pu exercer ses fonctions.

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

ANNEXES

→ Création du Médiateur de la Ville de Nice

Délibération n°1.3 du Conseil Municipal du 31 juillet 2020

 VILLE DE NICE www.nice.fr	PREFECTURE Acte exécutoire au 10 août 2020 006-2000030195-20200731-23489_1-CE
DELIBERATION DU CONSEIL MUNICIPAL SEANCE DU 31 JUILLET 2020 PRESIDENCE : Monsieur Christian ESTROSI Maire	
N° 1.3	
OBJET : Création du Médiateur de la ville de Nice.	
PRESENTS : Madame Magali ALTOUNIAN, Madame Christiane AMIEL-DINGES, Madame Aurore ASSO, Madame Monique BALET, Monsieur Pierre BARONE, Monsieur Gérard BAUDOUX, Monsieur Karim BEN AHMED, Madame Sylvie BONALDI, Monsieur Anthony BORRÉ, Madame Marie BRENIER-OHANESSIAN, Monsieur Hervé CAEL, Monsieur Bernard CHAIX, Monsieur Richard CHEMLA, Madame Juliette CHESNEL-LE ROUX, Monsieur Marc CONCAS, Monsieur Pascal CONDOMITTI, Madame Auréa COPHIGNON, Monsieur François DAURE, Madame Valérie DELPECH, Madame Mary DIOUF, Madame Annelie DOGLIANI, Monsieur Christian ESTROSI, Madame Dominique ESTROSI-SASSONE, Madame Pascale FERRALIS, Monsieur Pierre FIORI, Madame Marie-Christine FOX-VARNIER, Madame Gaëlle FRONTON, Monsieur Jean-Luc GAGLIOLLO, Monsieur Jean-Marc GIAUME, Monsieur Jean-Marc GOVERNATORI, Madame Hélène GRANQUILLAC, Madame Irène JAIDANE, Madame Fatima KHALDI-BOUDOUHROUM, Monsieur Abdeslam KHEIMS, Madame Marie-Pierre LAZARD, Madame Marie-Claire LELLOUCHE, Monsieur Pierre-Paul LEONELLI, Madame Nadia LEVI, Monsieur Franck MARTIN, Madame Françoise MONIER, Madame Catherine MOREAU, Monsieur Patrick MOTTARD, Monsieur Jean MOUCHEBOEUF, Madame Laurence NAVALES, Monsieur Gaël NOFRI, Madame Martine OUKAKINE, Monsieur Jean-Christophe PHICARD, Madame Geneviève POZZO DI BORGO, Monsieur Philippe PRADAL, Madame Anne RAMOS-MAZZUCCO, Monsieur Jacques RICHER, Monsieur Robert RIPOLL, Monsieur Robert ROUX, Madame Anne-Laure RUBI, Madame Jennifer SALLES-BARBOSA, Monsieur Philippe SCAMAMA, Monsieur Henry-Jean SERVAT, Monsieur Philippe SOUSSI, Madame Odile TIXIER DE GUBERNATIS, Monsieur Philippe VARDON, Madame Isabelle VISENTIN. ABSENT(S) OU EXCUSE(S) : Monsieur José COBOS, Monsieur Fabrice DECOUPIGNY, Monsieur Jacques DEJEANDLE, Monsieur Xavier LATOUR, Madame Martine MARTINON, Monsieur Graig MONETTI, Madame Barbara PROT, Madame Agnès RAMPAL. POUVOIRS : Monsieur José COBOS a donné pouvoir à Madame Mary DIOUF, Monsieur Fabrice DECOUPIGNY a donné pouvoir à Madame Juliette CHESNEL-LE ROUX, Monsieur Jacques DEJEANDLE a donné pouvoir à Madame Françoise MONIER, Monsieur Xavier LATOUR a donné pouvoir à Monsieur Pierre-Paul LEONELLI, Madame Martine MARTINON a donné pouvoir à Monsieur Jean-Marc GIAUME, Monsieur Graig MONETTI a donné pouvoir à Monsieur Pierre BARONE, Madame Barbara PROT a donné pouvoir à Monsieur Richard CHEMLA, Madame Agnès RAMPAL a donné pouvoir à Madame Anne RAMOS-MAZZUCCO. SECRETAIRE(S) : Monsieur Philippe SCAMAMA.	

PREFECTURE Acte exécutoire au 10 août 2020 006-2000030195-20200731-23489_1-CE
Stance du 31 juillet 2020 Rapporteur : Monsieur Anthony BORRÉ Service : DGA Assemblées Objet : Création du Médiateur de la ville de Nice.
LE CONSEIL MUNICIPAL, Vu le code général des collectivités territoriales, notamment l'article L.2121-29, Vu la loi n° 2019-1481 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique, et notamment son article 81, Considérant la volonté de créer une autorité indépendante, dénommée Médiateur municipal, 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 le Médiateur municipal est compétent pour connaître des litiges entre administrés de la commune (personne physique ou morale), d'une part et entre les usagers et les services de la commune d'autre part, Considérant qu'il est également compétent à l'égard des organismes agissant pour le compte de la commune, 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, Considérant que le Médiateur municipal dispose d'un pouvoir d'investigation, de recommandation et sera force de propositions afin de remédier aux carences constatées ou aux situations inéquitables qui seraient susceptible de naître par l'application d'une réglementation municipale, Considérant qu'il est proposé que le Médiateur municipal soit assisté dans ses missions par des délégués et notamment un délégué dédié aux problématiques des personnes en situation de handicap, Considérant que le Médiateur municipal est désigné par le conseil municipal pour une durée de six années, Considérant que ne peut être nommée Médiateur par une commune : - une personne qui exerce une fonction publique élective ou est agent de cette commune, - une personne qui exerce une fonction publique élective ou est agent au sein de l'un des groupements dont cette commune est membre, Considérant à la fois la gratuité de la saisine du Médiateur et l'indépendance de cette institution,

→ Création de la fonction de Médiateur et désignation du Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur

Délibération n°7.24 du Bureau Métropolitain du 18 décembre 2020

 Bureau Métropolitain Séance du 18 décembre 2020	PREFECTURE Acte exécutoire au 21 décembre 2020 006-2000030195-20201218-18339_1-CE
PRESIDENCE : Monsieur Christian ESTROSI, Président DELIBERATION N° 7.24 : CREATION DE LA FONCTION DE MEDIATEUR ET DESIGNATION DU MEDIATEUR DE LA METROPOLE NICE COTE D'AZUR. <i>Etant présents : Mme Christiane AMIEL-DINGES, M. Thomas BERETTONI, M. Yannick BERNARD, M. Bruno BETTATI, M. Pascal BONSGNOIRE, M. Anthony BORRE, Mme Marine BRENIER-OHANESSIAN, Mme Isabelle BRES, M. Philip BRUNO, M. Jean-Jacques CHARLIN, Mme Carole CERYEL, Mme Julia CHARLES, M. Richard CHEMLA, Mme Juliette CHESNEL-LE ROUX, M. José COBOS, M. Pascal CONDOMITTI, M. Fabrice DECOUPIGNY, Mme Valérie DELPECH, M. Jean-François DIETERICH, M. Christian ESTROSI, Mme Colette FABRON, M. Jean-Luc GAGLIOLLO, M. Jean-Marc GIAUME, M. Yves GILLI, Mme Anna GUAY, Mme Pascale GIUT-NICOL, M. Jean-Pierre ISSAÏTIER, Mme Nicole LABBE, M. Xavier LATOUR, M. Régis LEBGORE, M. Richard LIONS, Mme Lounisa LORE, M. Gérard MANFREDI, M. Roger MARIA, M. Jean-Claude MARTIN, M. Louis NEGRE, M. Gaël NOFRI, Mme Martine OUKAKINE, M. Hervé PAUL, M. Jean-Paul PEREZ, M. Ladislav POLSKI, M. Philippe PRADAL, Mme Anne RAMOS-MAZZUCCO, Mme Agnès RAMPAL, M. Roger ROUX, M. Thierry ROUX, Mme Jennifer SALLES-BARBOSA, M. Joseph SEGURA, M. Jean-François SPINELLI, M. Gérard STEPPÉL, M. Philippe VARDON, M. Antoine VÉRAN.</i> <i>Etant absents ou excusés : Mme Mylène AGNELLI, Mme Martine BARENGO-FERRIER, M. Paul BURRO, Mme Patricia DEMAS, Mme Christelle D'INTORNI, Mme Mary DIOUF, M. Jean-Paul FABRE, M. Bertrand GASGLIA, M. Philippe HEURA, M. Jean-Claude LINCK, M. Jean MEIRA, Mme Marjelle MOUJARI, Mme Catherine MOREAU, M. Jean MOTTET, M. Jean THAON, Mme Anais TOSEL, M. Christophe TROIANI, Mme Magali ALTOUNIAN a donné pouvoir à Mme Jennifer SALLES-BARBOSA, M. Xavier BECK a donné pouvoir à M. Roger ROUX, M. Angéline BUERCH a donné pouvoir à M. Gérard STEPPÉL, M. Stéphane CHERKI a donné pouvoir à M. Roger ROUX, M. Roland CONSTANT a donné pouvoir à M. Louis NEGRE, Mme Dominique ESTROSI-SASSONE a donné pouvoir à M. Philippe PRADAL, M. Pierre-Paul LEONELLI a donné pouvoir à Mme Marine BRENIER-OHANESSIAN, M. Franck MARTIN a donné pouvoir à M. Gaël NOFRI, M. Jean-Michel MAUREL a donné pouvoir à M. Antoine VERAN, Mme Françoise MONIER a donné pouvoir à Mme Martine OUKAKINE, M. Jacques RICHER a donné pouvoir à M. Anthony BORRÉ, M. Philippe SOUSSI a donné pouvoir à M. Philippe PRADAL.</i> Secrétaire : Madame Marine BRENIER-OHANESSIAN. Au cours de cette séance, le bureau métropolitain s'est prononcé sur le dossier suivant :	
1	

PREFECTURE Acte exécutoire au 21 décembre 2020 006-2000030195-20201218-18339_1-CE	
DELIBERATION DU BUREAU METROPOLITAIN N° 7.24 Stance du 18 décembre 2020 RAPPORTEUR : Monsieur Anthony BORRÉ - Vice-Président DIRECTION : Médiateur de la Cité OBJET : CREATION DE LA FONCTION DE MEDIATEUR ET DESIGNATION DU MEDIATEUR DE LA METROPOLE NICE COTE D'AZUR.	
Le bureau métropolitain, Vu le code général des collectivités territoriales, notamment les articles L.5217-1 et L.5217-2, Vu le décret n° 2014-1606 du 23 décembre 2014 portant transformation de la métropole dénommée « Métropole Nice Côte d'Azur », Vu la délibération n° 6 du conseil métropolitain du 10 juillet 2020 portant délégations d'attributions au bureau en vertu de l'article L.5211-10 du code général des collectivités territoriales, Vu le code général des collectivités territoriales, notamment l'article L.1112-24 créé par la loi du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique, qui prévoit la possibilité d'instituer un médiateur territorial par délibération de l'organe délibérant, Vu la délibération n°02 du Bureau Métropolitain du 21 décembre 2018 créant la fonction de médiateur de la Métropole, Considérant que tout usager des services publics métropolitains, en litige sur le territoire de la Métropole avec un service de l'administration peut saisir le Médiateur, Considérant que l'usager doit avoir préalablement réalisé des démarches, auprès des services municipaux ou métropolitains, Considérant que le médiateur s'engage à donner une réponse écrite et circonstanciée aux administrés, Considérant que le rôle du Médiateur consiste à être à l'écoute des difficultés des usagers, leur expliquer le sens de la réglementation, et les accompagner dans des démarches rendues souvent compliquées par la multiplicité des acteurs, Considérant que le Médiateur n'a pas de pouvoir d'injonction, ses réponses aux administrés ainsi que ses propositions sont le fruit d'un travail collaboratif avec les services, Considérant que le Médiateur est compétent pour intervenir dans tous les domaines entrant dans le champ des compétences métropolitaines, Considérant que le litige doit avoir son origine sur le territoire métropolitain,	
2	

PREFECTURE Acte exécutoire au 10 août 2020 006-2000030195-20200731-23489_1-CE
Stance du 31 juillet 2020 Rapporteur : Monsieur Anthony BORRÉ Service : DGA Assemblées Objet : Création du Médiateur de la ville de Nice.
Considérant que la ville de Nice met à la disposition du médiateur les moyens nécessaires à l'exercice de ses missions, Considérant que chaque année, le médiateur de la ville de Nice rendra compte à l'organe délibérant de son action en lui présentant son rapport d'activité,
APRES EN AVOIR DELIBERE ET PROCEDE AU VOTE DECIDE A L'UNANIMITE DE : 1. autoriser la création d'un poste de médiateur municipal à la ville de Nice, 2. désigner madame Sophie HENRY pour conduire cette fonction.
POUR EXTRAIT CONFORME, LE MAIRE, Christian ESTROSI

Stance du 18 décembre 2020 OBJET : CREATION DE LA FONCTION DE MEDIATEUR ET DESIGNATION DU MEDIATEUR DE LA METROPOLE NICE COTE D'AZUR.	PREFECTURE Acte exécutoire au 21 décembre 2020 006-2000030195-20201218-18339_1-CE
Considérant qu'il convient qu'une même attention soit apportée à l'égard des usagers des services métropolitains sur l'ensemble du territoire métropolitain, Considérant que le Médiateur doit pouvoir intervenir si le litige a son origine sur l'ensemble du territoire métropolitain, dès lors qu'il s'agit d'une compétence métropolitaine (voirie, transport, gestion des déchets, etc.), Considérant qu'il convient de renforcer la relation entre les différents services métropolitains et les usagers, Considérant que le Médiateur offrira un espace d'écoute aux usagers rencontrant des difficultés et mettra à profit leurs remarques afin d'améliorer le fonctionnement des services, Considérant la nécessaire indépendance et impartialité du Médiateur qui ne peut être saisi d'un différend dès lors que le litige est porté devant une juridiction ou a fait l'objet d'un jugement définitif, sauf dans les cas prévus par la loi, Considérant que l'intérêt de la médiation est également financier, puisque sa mise en place a pour finalité d'éviter les contentieux juridiques, Considérant qu'elle permettra à la Métropole de réaliser des économies en matière de frais de procédures juridictionnelles, Considérant qu'elle renforcera le désengorgement des tribunaux, tout en offrant une voie de recours gratuite aux administrés, Considérant que Madame Sophie HENRY, conformément aux dispositions de l'article L.1112-24 du code général des collectivités territoriales, n'exerce pas de fonction publique élective, n'est pas agent de la Métropole et n'est pas agent au sein de l'un des groupements dont la Métropole est membre,	
APRES EN AVOIR DELIBERE ET PROCEDE AU VOTE 1° - approuve à nouveau la création de la fonction de Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur, 2° - approuve les termes de la charte du Médiateur de la Métropole,	
3	

Stance du 18 décembre 2020 OBJET : CREATION DE LA FONCTION DE MEDIATEUR ET DESIGNATION DU MEDIATEUR DE LA METROPOLE NICE COTE D'AZUR.	PREFECTURE Acte exécutoire au 21 décembre 2020 006-2000030195-20201218-18339_1-CE
3°/ - désigne Madame Sophie HENRY pour conduire cette fonction jusqu'au terme du mandat métropolitain en cours ou au plus tard 6 mois après le renouvellement du conseil métropolitain afin d'assurer la continuité des affaires traitées. 4°/ - autorise monsieur le président ou l'un des vice-présidents ou conseillers métropolitains délégataires de signature à signer toutes les pièces consécutives à l'exécution de la présente délibération. ADOpte A L'UNANIMITE DES SUFFRAGES EXPRIMES <i>A l'exception de : Mme Valérie DELPECH, M. Jean-Paul PEREZ et M. Philippe VARDON qui s'abstiennent.</i> POUR EXTRAIT CONFORME LE PRESIDENT, Christian ESTROSI	
4	

ANNEXES

→ Signature d'une convention entre le tribunal administratif de Nice, la Ville de Nice et la Métropole Nice Côte d'Azur le 12 juillet 2021



Nice, le mercredi 7 juillet 2021
Communiqué de presse

Signature d'une convention de « Médiation » entre le Tribunal Administratif de Nice,
la Ville de Nice et la Métropole Nice Côte d'Azur

Par **Pascale ROUSSELLE**, Présidente du tribunal Administratif de Nice,
Christian ESTROSI, Maire de Nice et Président de la Métropole Nice Côte d'Azur,
Sophie HENRY, Médiateur de la Ville de Nice et de la Métropole Nice Côte d'Azur

En présence de

Bruno LASSERE, Vice-président du Conseil d'Etat,
Thierry GIRARDOT, Secrétaire Général du Conseil d'Etat,
Sylvain HUMBERT, Secrétaire Général Adjoint du Conseil d'Etat,
Laurence HELMLINGER, Présidente de la Cour administrative d'Appel de Marseille

Lundi 12 juillet 2021 à 15 heures

Tribunal Administratif de Nice

18 avenue des Fleurs

Lundi 12 juillet 2021 15 heures, **Pascale ROUSSELLE**, Présidente du tribunal Administratif de Nice, **Christian ESTROSI**, Maire de Nice et Président de la Métropole Nice Côte d'Azur, **Sophie HENRY**, Médiateur de la Ville de Nice et de la Métropole Nice Côte d'Azur, signeront officiellement la première convention de Médiation entre le Tribunal de Nice et une collectivité territoriale.

→ Le Tribunal Administratif de Nice, la Ville de Nice et la Métropole Nice Côte d'Azur ont pour objectif commun de promouvoir la médiation administrative.

La médiation administrative participe au maintien du lien social, c'est un facilitateur de communication.

En effet, ce mode de résolution amiable des litiges permet de renforcer la **qualité de la décision**, de trouver des **solutions innovantes** et de rétablir la **paix sociale**, dans **l'intérêt des administrés et des collectivités**.

La médiation met en lumière le travail des agents de l'administration qui sont dans une véritable posture de service à la recherche de l'équité et faisant preuve d'adaptabilité, afin d'articuler les tensions entre intérêt général et intérêts particulier. Elle contribue à renforcer le lien de confiance des usagers envers les différents services municipaux et métropolitains.

C'est pourquoi cette convention vise à **mettre à disposition du tribunal administratif le service de Médiation Nice Côte d'Azur**, pour **offrir aux juges d'utiliser cette voie de recours complémentaire**.

Nous vous remercions par avance de votre présence et de l'écho que vous pourrez réserver à cette information.

Contacts presse : Elodie CHING - 04 97 13 51 08 – elodie.ching@nicecotedazur.org

32

33

ANNEXES

→ LOI n° 2021-1729 du 22 décembre 2021 pour la confiance dans l'institution judiciaire (extrait)

ARTICLE 45

I. - Le chapitre Ier du titre II de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et à la procédure civile, pénale et administrative est ainsi modifié :

1° « A l'article 21-2, après le mot : « compétence », il est inséré le mot : « indépendance » ;

2° « Au début de l'article 21-5, sont ajoutés les mots : « Sans préjudice du 7° de l'article L. 111-3 du code des procédures civiles d'exécution, » ;

3° « La section 1 est complétée par des articles 21-6 et 21-7 ainsi rédigés :

« Art. 21-6. - Un Conseil national de la médiation est placé auprès du ministre de la justice. Il est chargé de :
« 1° Rendre des avis dans le domaine de la médiation définie à l'article 21 et proposer aux pouvoirs publics toutes mesures propres à l'améliorer ;

« 2° Proposer un recueil de déontologie applicable à la pratique de la médiation ;

« 3° Proposer des référentiels nationaux de formation des Médiateurs et faire toute recommandation sur la formation ;

« 4° Emettre des propositions sur les conditions d'inscription des Médiateurs sur la liste prévue à l'article 22-1 A.

« Pour l'exercice de ses missions, le Conseil national de la médiation recueille toutes informations quantitatives et qualitatives sur la médiation.

« Un décret en Conseil d'Etat fixe l'organisation, les moyens et les modalités de fonctionnement du Conseil national de la médiation.

« Art. 21-7. - Siègent au Conseil national de la médiation des personnalités qualifiées ainsi que des représentants des associations intervenant dans le champ de la médiation, des administrations, des juridictions et des professions du droit. Une majorité des membres ont une expérience pratique ou une formation à la médiation.

« Un décret en Conseil d'Etat fixe les modalités de sa composition. » ;

ARTICLE 27

Le code de justice administrative est ainsi modifié :

1° Le dernier alinéa de l'article L. 213-5 est supprimé ;

2° Le chapitre III du titre Ier du livre II est complété par une section 4 ainsi rédigée :

« Section 4

« Médiation préalable obligatoire

« Art. L. 213-11. - Les recours formés contre les décisions individuelles qui concernent la situation de personnes physiques et dont la liste est déterminée par décret en Conseil d'Etat sont, à peine d'irrecevabilité, précédés d'une tentative de médiation. Ce décret en Conseil d'Etat précise en outre le Médiateur relevant de l'administration chargé d'assurer la médiation.

« Art. L. 213-12. - Lorsque la médiation constitue un préalable obligatoire au recours contentieux, son coût est supporté exclusivement par l'administration qui a pris la décision attaquée.

« Art. L. 213-13. - La saisine du Médiateur compétent interrompt le délai de recours contentieux et suspend les délais de prescription, qui recommencent à courir à compter de la date à laquelle soit l'une des parties, soit les deux, soit le Médiateur déclarent, de façon non équivoque et par tout moyen permettant d'en attester la connaissance par l'ensemble des parties, que la médiation est terminée.

« Art. L. 213-14. - Lorsque le Défenseur des droits est saisi dans son champ de compétences d'une réclamation relative à une décision concernée par la médiation préalable obligatoire, cette saisine entraîne les mêmes effets que la saisine du Médiateur compétent au titre de l'article L. 213-11. »



VILLE DE NICE

MÉTROPOLE
NICE CÔTE D'AZUR