

.....

RAPPORT ANNUEL

.....

2022



VILLE DE NICE

MÉTROPOLE
NICE CÔTE D'AZUR

ÉDITO



Dès 2014, la ville de Nice a souhaité créer un poste de Médiateur pour accompagner les usagers dans leurs démarches avec notre administration. Face au succès rencontré, la Métropole Nice Côte d'Azur a délibéré en 2018 afin de permettre au Médiateur de pouvoir également intervenir sur l'ensemble des compétences métropolitaines.

Je tiens tout particulièrement à remercier Sophie HENRY pour son engagement sans faille, ainsi que toute l'équipe de la médiation qui a permis le développement de ce mode alternatif de règlement des conflits.

Notre ambition était simple : permettre à tout usager des services publics municipaux ou métropolitains, en litige sur le territoire de la ville de Nice et de la métropole Nice Côte d'Azur avec un service de l'administration de pouvoir saisir un tiers de confiance pour l'accompagner. Le Médiateur a pour mission d'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. En toute indépendance, impartialité et confidentialité, il intervient pour accompagner les parties dans la recherche d'un accord amiable et éviter ainsi le recours au contentieux.

Surtout, il vise à remettre l'usager au cœur de la décision publique. La médiation territoriale est devenue un véritable enjeu de proximité, avec pour principaux objectifs de rapprocher l'administration de ses administrés en tissant des liens privilégiés, d'assurer la transparence de l'action publique et de participer à l'amélioration du service public.

Nous ne pouvons que nous réjouir de la notoriété croissante de la médiation auprès des usagers. La campagne de communication que j'ai souhaité mener en 2022 pour mettre en lumière le dispositif de médiation sur la commune de Nice et le territoire métropolitain a permis au service de médiation municipale et métropolitaine d'être plus largement connu des citoyens.

A la suite de cette initiative, l'activité du médiateur s'est particulièrement intensifiée : le service de médiation a traité 501 requêtes en 2022, contre 482 en 2021 et 250 en 2020.

Le rôle du médiateur est aussi d'agir sur l'origine des difficultés rencontrées par les citoyens. Les recommandations qu'il peut formuler auprès de l'administration contribuent à améliorer la qualité du service rendu aux usagers.

En informant les administrés sur leurs droits et leurs devoirs de manière claire et explicite, en accompagnant les administrations de manière indépendante dans une voie de recours amiable et gratuite, en nous conseillant sur les axes d'évolution de nos services, le médiateur confirme chaque année son rôle essentiel dans notre organisation.

Christian Estrosi

Maire de Nice

Président de la Métropole Nice Côte d'Azur

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



LE MOT DU MÉDIATEUR

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 (NCA) relatif à l'année 2022.

En liminaire, je tiens à remercier Monsieur le Maire-Président, auquel ma mission est directement rattachée, pour la confiance qu'il m'a accordée depuis 2016 et pour son engagement à l'égard de la promotion et du rayonnement territorial du service de médiation NCA auprès des usagers du service public.

Je salue également le travail accompli par mon équipe qui œuvre, sans relâche et avec enthousiasme, au service des administrés. Ces six années d'exercice de ma mission en qualité de médiateur m'ont permis, avec la collaboration et l'aide précieuse des services de l'administration, de confirmer le rôle prépondérant de la médiation au sein de la collectivité.

Face aux méandres de l'administration, les citoyens se retrouvent souvent démunis devant certaines démarches ou décisions prises à leur rencontre. Notre force provient de la faculté que le service de médiation NCA déploie au quotidien pour que chaque saisine soit analysée et traitée, dans le respect mutuel des parties prenantes, et en toute transparence.

Je conçois la médiation territoriale comme un outil facile d'accès et gratuit, mis à la disposition des requérants pour qu'ils puissent échanger, en toute confiance, avec des interlocuteurs identifiables, disponibles et à l'écoute. Nous proposons ainsi une alternative à la dématérialisation des procédures qui répond certes aux besoins d'une partie de la population mais tend à éloigner les usagers de l'administration, notamment ceux peu familiarisés à l'outil informatique. Aussi, je considère ce dispositif comme un retour personnalisé de l'administration envers ses usagers afin de répondre efficacement aux difficultés qu'ils rencontrent avant de recourir aux procédures judiciaires.

La démarche du médiateur n'a pas pour objectif de mettre en cause la régularité des décisions rendues par les services qui appliquent les mêmes règles pour chaque citoyen, sans considération particulière.

Le médiateur NCA invite en revanche à réexaminer les décisions lorsque le requérant apporte des éléments nouveaux à sa demande.

Le service de médiation sollicite également des services une démarche plus pédagogique pour expliquer une décision qui ne peut pas être remise en cause et a vocation à s'appliquer.

Il s'agit d'un travail de fond pour rapprocher l'administration de ses services et de ses administrés. La médiation introduit en quelque sorte une nouvelle forme d'instruction administrative en impulsant une plus grande communication aux fins de faire évoluer nos pratiques, et permettre aux parties de participer à la solution de leur litige et d'en maîtriser l'issue et la durée.

Dès lors, je vous invite à pratiquer la médiation !

Sophie Henry

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

SOMMAIRE

CINQ QUESTIONS POSÉES AU MÉDIATEUR NICE CÔTE D'AZUR (NCA)	p.6
---	-----

PRÉSENTATION DE LA MÉDIATION TERRITORIALE	p.8
---	-----

Grands principes de la médiation territoriale	p.8
Rôle du médiateur	p.8
Saisine du médiateur	p.8
Champ de compétence du médiateur	p.9
Effets de la saisine	p.9
Moyens du médiateur	p.9

MODES DE SAISINE DU MÉDIATEUR NCA	p.10
-----------------------------------	------

LES MAÎTRES MOTS DE LA DÉMARCHE DU MÉDIATEUR	p.11
--	------

PANORAMA DE L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR 2022	p.12
--	------

Recevabilité des demandes	p.12
Modes de saisine	p.13
Profil des requérants	p.14
Lieu d'habitation des requérants	p.14
Issues des médiations	p.15
Durée de la médiation	p.15
Répartition des médiations par thématiques	p.16

EXEMPLES DE MÉDIATION	p.18
-----------------------	------

Les médiations intervenues à la suite de demandes préalables auprès des services non satisfaites	p.18
Les médiations faisant suite à l'absence de réponse des services à la demande préalable effectuée par l'utilisateur	p.23
Le médiateur directement saisi par les services	p.26
Le médiateur désigné par le Tribunal Administratif	p.27

ENQUÊTES DE SATISFACTION DU SERVICE DE MÉDIATION NCA	p.28
--	------

Méthodologie des enquêtes de satisfaction	p.28
Résultats des enquêtes de satisfaction sur le traitement du litige	p.28
Analyses des données de satisfaction	p.29

REMERCIEMENTS DES USAGERS	p.30
---------------------------	------

LES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR NCA 2022	p.32
---	------

LES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR NCA 2021 TOUJOURS D'ACTUALITÉ	p.34
--	------

ANNEXES	p.36
---------	------

Supports de communication	p.36
• Dépliant médiateur de la ville de Nice	p.36
• Dépliant médiateur de la métropole NCA	p.36
Cadre réglementaire de l'action du médiateur NCA	p.37
• Création du médiateur de la ville de Nice (délibération du conseil municipal du 31 juillet 2020)	p.37
• Création de la fonction de médiateur et désignation du médiateur de la métropole NCA (délibération du bureau métropolitain du 18 décembre 2020)	p.38
• Charte du médiateur (délibération du bureau métropolitain du 18 décembre 2020)	p.39
• Règlement de la médiation de la métropole NCA (délibération du bureau métropolitain du 6 octobre 2022)	p.42
• Règlement de la médiation de la ville de Nice (délibération du conseil municipal du 13 octobre 2022)	p.43
• Le règlement de la médiation de la ville de Nice et de la métropole NCA	p.44
• Convention médiation Ville de Nice, métropole Nice Côte d'Azur et Tribunal Administratif du 12 juillet 2021 (communiqué de presse et convention médiation)	p.48
Résultats des enquêtes de satisfaction	p.52
Article « les Artisans de Paix » paru dans le Nice Magazine n°13 de septembre-octobre 2022	p.58
Lettre de Monsieur le Maire de Nice à Madame la Première Ministre concernant la médiation préalable obligatoire du 30 juin 2022	p.59
Réponse de Madame la Première Ministre du 02 novembre 2022	p.59

CINQ QUESTIONS POSÉES AU MÉDIATEUR NICE CÔTE D'AZUR

1 QUELLE EST L'ORIGINE DU MÉDIATEUR TERRITORIAL ?

Le médiateur territorial est un des derniers nés de la famille de la médiation si l'on se réfère à la loi du 27 décembre 2019 qui l'a institué en France, mais un des plus anciens si l'on remonte à ses origines scandinaves, c'est-à-dire celle de l'Ombudsman, mis en place en Suède, en 1809.

L'ombudsman signifie « médiateur » ou « protecteur ». C'est une personnalité indépendante chargée d'examiner les plaintes des citoyens contre l'administration.

Le médiateur territorial est en France l'héritier du médiateur de la République, dont la fonction a été créée en 1973, version francophone de l'Ombudsman.

Il faut rechercher les origines de ce nouveau médiateur dans les expériences de la ville de Paris (1977), de Bordeaux (1995), de Quimper (1997) dont la fonction fut exercée au départ par des élus municipaux.

Il faudra attendre le début des années 2000 pour que les départements, comme celui de la Seine-Saint-Denis en 2009, les régions comme celles de l'Île-de-France en 2012, ou encore la ville de Nice (2016) et la métropole Nice Côte d'Azur (2019) se dotent de médiateurs territoriaux.

Ce renouveau de la médiation, notamment dans les collectivités territoriales, serait lié au mouvement de décentralisation depuis 1982, mais aussi à l'évolution des rapports entre les administrés et les collectivités territoriales. L'inflation des recours devant les tribunaux peut également être une explication car les requêtes représentaient un volume de 20 000 affaires par an, en 1970, contre plus de 231 000 de nos jours.

2 QUELLES SONT VOS CONVICTIONS PERSONNELLES CONCERNANT LA MÉDIATION TERRITORIALE ?

Le conflit est une dimension inévitable de la vie sociale. Dès qu'il y a une interaction entre deux ou plusieurs

individus, il devient possible sur une multitude de questions. Sa résolution est généralement basée sur l'autorité ou la contrainte. L'essor de la négociation comme mode de prise de décision, par opposition à la décision unilatérale, offre une nouvelle voie amiable de résolution des litiges.

La possibilité d'inviter un tiers, neutre, impartial et bienveillant, facilite la reprise ou la poursuite du dialogue. Le médiateur favorise l'échange entre les parties, afin que celles-ci parviennent par elles-mêmes à explorer leur conflit, identifier leurs besoins et imaginer toutes les solutions en les évaluant, afin de choisir celles sur lesquelles, librement, elles s'engagent mutuellement.

Lorsque j'engage un processus de médiation, j'indique aux parties que le médiateur n'est pas une autorité. Il ne tranche rien et n'impose pas. Il garantit la liberté d'expression, motive, encourage, facilite et favorise les échanges. Pour résumer : « contraindre n'est pas nécessairement efficace, échanger est toujours profitable pour toutes les parties » !

Connaissant parfaitement le champ de la médiation territoriale, je suis convaincue qu'il ne faut pas réduire la médiation territoriale à la seule mission de diminuer l'arriéré du contentieux administratif.

L'action du médiateur a pour objectif, in fine, d'obtenir un meilleur résultat que celui auquel les administrés et les collectivités pourraient escompter à l'issue d'une procédure contentieuse administrative.

3 QUELLE ENVERGURE A PRIS LA MÉDIATION TERRITORIALE AU SEIN DE L'ADMINISTRATION ?

Je tiens 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, à mes côtés, ont contribué à renforcer mon rôle et garantir ainsi un service public de qualité valorisant la proximité.

Pour cela, outre la confiance accordée par le Maire-Président, auquel ma mission est directement rattachée, tous les services de la collectivité m'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 que j'ai souhaité instaurer afin de rechercher des solutions acceptables par tous.

Cette précieuse collaboration permet aux services de réajuster leur mode de traitement des demandes voire de réadapter leurs dispositifs et procédures. De manière plus globale, ils améliorent la plus-value de leur travail et challengent leurs « règles », quand la situation s'y prête.

Les services sont ainsi en capacité de mesurer l'impact et la compréhension de leurs dispositifs auprès des usagers du service public en vue d'améliorer la qualité des réponses apportées aux sollicitations des administrés.

Il est à souligner que les services municipaux et métropolitains font désormais appel, de leur propre initiative, au service de médiation NCA dans le cadre de litiges qu'ils ne parviennent pas à solutionner. Ce réflexe démontre ainsi la plus-value du rôle du médiateur NCA.

4 QUELLE ENVERGURE A PRIS LA MÉDIATION TERRITORIALE AUPRÈS DES ADMINISTRÉS ?

La campagne de communication que notre Maire-Président a souhaité mener, en 2022, pour mettre en exergue la présence d'un dispositif de médiation sur la commune de Nice et le territoire métropolitain a permis au service de médiation NCA d'être plus largement connu des usagers.

À la suite de cette initiative, l'activité du médiateur NCA s'est particulièrement intensifiée. Avec une augmentation des saisines pour l'année 2022, les statistiques démontrent l'intérêt croissant des citoyens porté à la médiation.

Ce constat est le fruit du travail effectué depuis ces six dernières années par le service de médiation NCA qui offre une chance supplémentaire pour les habitants de la ville de Nice et de la métropole Nice Côte d'Azur de faire valoir leurs droits, sans pour autant passer par une démarche contraignante en contentieux.

Le médiateur NCA délivre, par le biais de ses réponses, un éclairage plus précis sur les raisons de la décision de l'administration, une meilleure compréhension de ses règlements ainsi que des pistes de solution qui vont au-delà d'une simple réponse des services au requérant. Telle est notre force !

Outre ces médiations recevables, le service de médiation NCA est bien souvent l'interlocuteur privilégié des administrés qui ne savent plus vers quelle institution se tourner pour réaliser une démarche ou solutionner un litige qui ne concerne pas les services municipaux ou métropolitains. En atteste le nombre de réorientations qui s'élève cette année à 73% des sollicitations reçues.

5 QUELLES SONT POUR VOUS LES PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION DE LA MÉDIATION TERRITORIALE ?

La loi du 22 décembre 2021 pour la confiance dans l'institution judiciaire généralise, parmi ses nouvelles mesures, le dispositif de la médiation préalable obligatoire (MPO) pour les agents de la fonction publique territoriale qui n'était jusqu'alors qu'expérimental.

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

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.

Sous réserve des possibilités offertes par le décret d'applications du Conseil d'Etat, je suggère de faire appel à mes services pour les médiations internes de la fonction publique afin d'éviter les coûts financiers d'une convention avec les CDG. La médiation interne permettra aux agents territoriaux de mieux comprendre les décisions prises et ainsi d'éviter les recours devant les tribunaux.

À ce titre, Monsieur le Maire-Président a sollicité Madame la Première Ministre pour lui faire part de cette proposition. Cette dernière s'est engagée à l'étudier avec tout l'intérêt qu'elle requiert¹.

Par ailleurs, la signature de la convention du 12 juillet 2021 conclue entre la ville de Nice, la métropole NCA et le Tribunal Administratif de Nice, permet désormais aux juges de solliciter le service de médiation NCA dans le cadre de litiges qui leur sont soumis. Cet accord présage une augmentation des saisines.

1. Cf. en annexes réponse de la Première Ministre du 2 novembre 2022

PRÉSENTATION DE LA MÉDIATION TERRITORIALE

GRANDS PRINCIPES DE LA MÉDIATION TERRITORIALE

Un certain nombre de principes doivent guider le médiateur dans l'exercice de ses fonctions. Ils 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 :

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

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.

Sa mission 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.

SAISINE DU MÉDIATEUR

Le médiateur peut être saisi par toute personne physique ou morale qui aurait un intérêt personnel et direct à agir.

Tout usager du service public rencontrant des difficultés avec un service de l'administration communale ou métropolitaine, peut saisir le médiateur pour rechercher une solution amiable au litige.

Le médiateur peut également être compétent à l'égard des organismes agissant pour le compte des deux entités précitées, notamment dans le cadre d'une mission de service public ou d'intérêt général.

Le médiateur peut également se saisir, le cas échéant, de situations individuelles qui seraient portées à sa connaissance. Dans ce cas, il propose son intervention en respectant le libre choix des parties d'y recourir ou pas.

Il est à souligner que les services municipaux et métropolitains font désormais appel, de leur propre initiative, au service de médiation NCA dans le cadre de litiges qu'ils ne parviennent pas à solutionner.

À la suite de la signature de la convention du 12 juillet 2021 conclue entre la ville de Nice, la métropole NCA et le Tribunal Administratif de Nice, les juges sollicitent le service de médiation NCA dans le cadre de litiges qui leur sont soumis.

Enfin, le médiateur peut être saisi, à la demande des avocats des personnes concernées.



CHAMP DE COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR

Le médiateur intervient pour le règlement des différends entre les usagers du service public et l'administration communale et métropolitaine, avant tout contentieux.

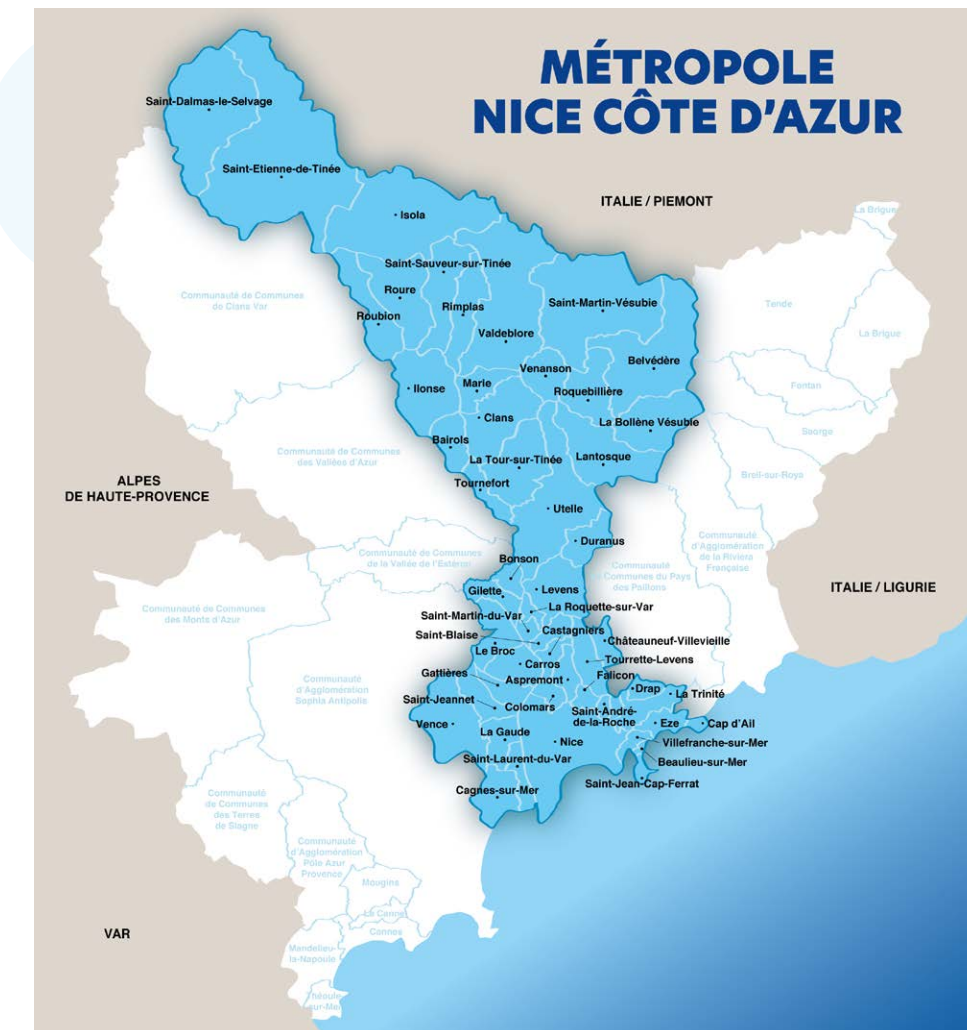
La demande est recevable lorsque toute personne ayant un litige avec l'administration - un particulier, une association, une entreprise ou un commerçant - a formulé un recours auprès de la ville de Nice ou de la métropole Nice Côte d'Azur et s'est vu notifier un refus, une réponse qui ne le satisfait pas ou n'a pas reçu de réponse dans un délai de deux mois.

La demande n'est pas recevable lorsque la difficulté soulevée est hors du champ de compétence du Médiateur.

Le médiateur n'intervient pas dans les cas suivants :

- Les procès-verbaux,
- Les décisions de commissions d'attribution : demandes de logements, de crèches, d'aides financières,
- Les désaccords entre les agents publics entre eux ou avec leur hiérarchie,
- Les litiges d'ordre privé,
- Les litiges d'ordre commercial et familial,
- Les litiges ayant fait l'objet d'une décision de justice,

Pour des situations qui ne concernent pas l'administration communale ou métropolitaine, le médiateur soutient et réoriente les citoyens vers l'institution ou l'interlocuteur à même d'apporter les réponses. Il contribue ainsi à l'accès aux droits en assurant un rôle de relais par sa connaissance des réseaux et des professionnels du territoire.



EFFETS DE LA SAISINE

Les délais de recours contentieux sont interrompus et les prescriptions sont suspendues à compter de la date d'envoi par le médiateur d'un accusé de réception de saisine recevable.

Les délais recommencent à courir à compter de la date de la réception par l'utilisateur de l'avis du médiateur sur le litige objet de la médiation ou de la réception par le médiateur d'une demande de l'utilisateur d'un arrêt de la médiation.

MOYENS DU MÉDIATEUR

Le médiateur dispose des concours, des moyens et des pouvoirs nécessaires pour pouvoir exercer sa mission.

Le service de médiation NCA est composé du médiateur, du médiateur adjoint à mi-temps, de 2 chargés de projets de médiation et d'une assistante à mi-temps.

MODES DE SAISINE DU MÉDIATEUR



COMMENT CONTACTER LE MÉDIATEUR ?

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



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



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 courrier :
A l'attention du médiateur
de la Ville de Nice et de la
Métropole Nice Côte d'Azur
CS 31010, 06049 Nice Cedex 1



Par téléphone :
04 97 13 56 44



Par courriel :
mediateur@ville-nice.fr

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 entendus 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 des 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.

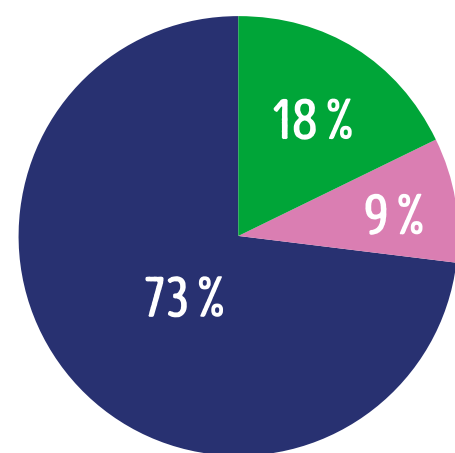


PANORAMA DE L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR 2022

Du 1^{er} janvier 2022 au 22 décembre 2022, le service médiation Nice Côte d'Azur a reçu **501** demandes de médiation.

L'AUGMENTATION EST DE 4% PAR RAPPORT À L'ANNÉE 2021.

RECEVABILITÉ DES DEMANDES



■ Recevables ■ Irrecevables ■ Réorientées

Les réorientations représentent toujours une part prépondérante des demandes.

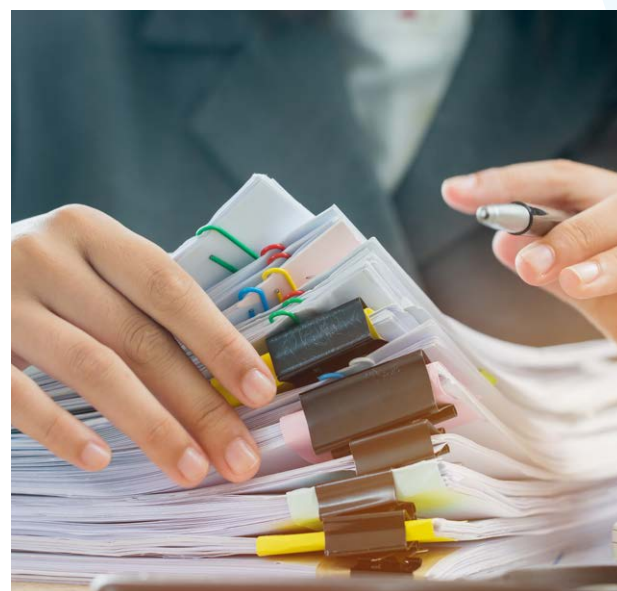
Le médiateur NCA est saisi pour 73% de demandes qui ne relèvent pas de son champ de compétences (-8% par rapport à 2022). Ce résultat confirme les difficultés rencontrées par une part importante d'usagers à identifier les bons interlocuteurs.

Le médiateur NCA a pour rôle d'être à l'écoute des usagers, d'instaurer un dialogue, d'analyser leurs demandes et de les accompagner au regard de leur requête.

Toutes ces sollicitations sont étudiées attentivement afin d'apporter aux citoyens une réponse adaptée à leur problématique et de les orienter vers les partenaires dédiés ou les interlocuteurs les plus aptes à répondre à leur demande.

À ce titre, le service de médiation NCA a réorienté, entre autres :

- **26,5% des demandes vers les conciliateurs de justice** pour des litiges notamment de consommation, de conflits de voisinage ou de différend entre bailleurs et locataires,
- **17% des requêtes vers le médiateur de la consommation** référencé auprès de la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC), lorsqu'il existe. Citons l'AMIDIF pour Régie Lignes d'Azur (RLA) ou le médiateur de l'Eau pour Régie Eau d'Azur (REA).
- **11,5% des saisines vers l'Officier du Ministère Public (OMP)** concernant des contestations de procès-verbaux et d'éventuelles majorations,



- **9% des sollicitations vers le Défenseur des Droits** qui est compétent pour intervenir lorsqu'un usager rencontre une difficulté avec une administration publique (État, collectivités territoriales, organismes chargés de la gestion d'un service public).

Il est à noter que la majeure partie des demandes portées à notre connaissance concernait les titres de séjour gérés par la préfecture des Alpes-Maritimes ou bien encore des problématiques impliquant divers organismes. Pour exemple, nous pouvons citer le cas du revenu de solidarité active (RSA) géré conjointement par le Conseil Départemental et la Caisse d'Allocation Familiale (CAF).

Le médiateur NCA accompagne également certains administrés en transmettant directement leur sollicitation auprès des organismes extérieurs compétents aux fins de les rassurer, de faciliter leurs démarches et d'assurer le suivi de leur requête.

Pour exemple, le médiateur de l'Eau et le médiateur des Ministères Economiques et Financiers ont fait l'objet de saisines régulières du médiateur NCA, au cours de l'année 2022.

Les demandes recevables continuent d'augmenter (+5% par rapport à 2021), ce qui traduit une meilleure connaissance de la fonction du médiateur par les citoyens.

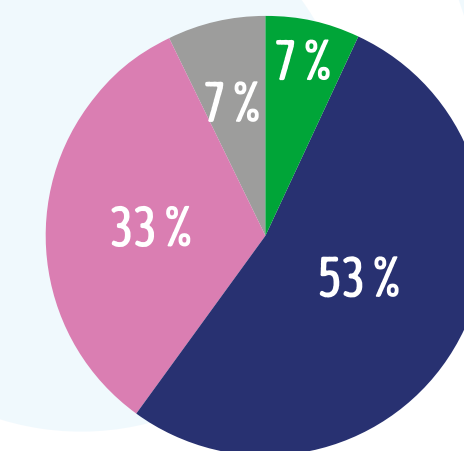
D'autre part, la relance du plan de communication du service de médiation NCA, impulsée par Monsieur le Maire en 2022, lui a conféré une meilleure visibilité.

L'article publié dans le Nice Magazine n°13 de septembre-octobre 2022 le confirme. Sa parution a généré un nombre important d'appels et de saisines en ligne.

Les demandes irrecevables sont en légère hausse (+3% par rapport à 2021). Elles représentent soit des abandons de médiation (sollicitations non instruites faute de transmission des pièces nécessaires pour étudier la recevabilité de la demande), soit des saisines effectuées sans demande préalable auprès des services.



MODES DE SAISINES



■ Permanences ■ Téléphone ■ En ligne
■ Courriers

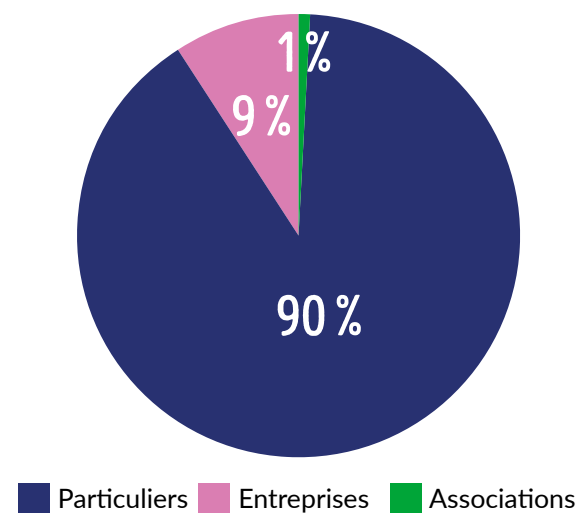
Sur l'ensemble des sollicitations, 53% ont eu lieu par téléphone (-6% par rapport à 2021), contre 7% en accueil physique (+4% par rapport à 2021), ce qui marque une sensible reprise des permanences du service de médiation NCA depuis la fin de la crise sanitaire.

Les appels téléphoniques tiennent, une nouvelle fois en 2022, une place importante dans le mode de saisine des administrés. Pour autant, une demande écrite et formalisée reste nécessaire pour être recevable.

40% des saisines ont été formulées par écrit (+2% par rapport à 2021), soit 33% par le biais du formulaire de saisine en ligne (+2% par rapport à 2021) et 7% par courrier (stable).



PROFIL DES REQUÉRANTS



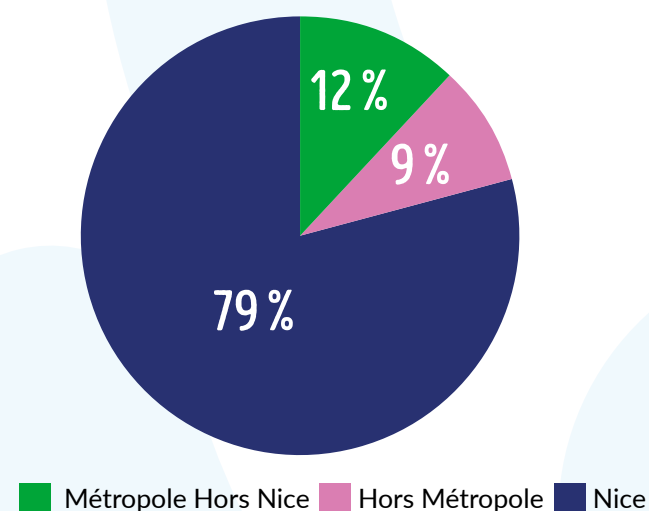
Les statistiques concernant le profil des requérants sont quasiment identiques à celles de l'année 2021.

Les saisines des entreprises (+2%) et des associations (stable) restent toujours minoritaires en comparaison de celles des particuliers (-2%).

Il est à souligner que les services municipaux et métropolitains font désormais appel, de leur propre initiative, au service de médiation NCA dans le cadre de litiges qu'ils ne parviennent pas à solutionner.

De plus, à la suite de la signature de la convention du 12 juillet 2021 conclue entre la ville de Nice, la métropole NCA et le Tribunal Administratif de Nice, dans le cadre de la médiation administrative préalable, les juges peuvent désormais solliciter le service de médiation NCA dans le cadre de litiges qui leur sont soumis.

LIEU D'HABITATION DES REQUÉRANTS

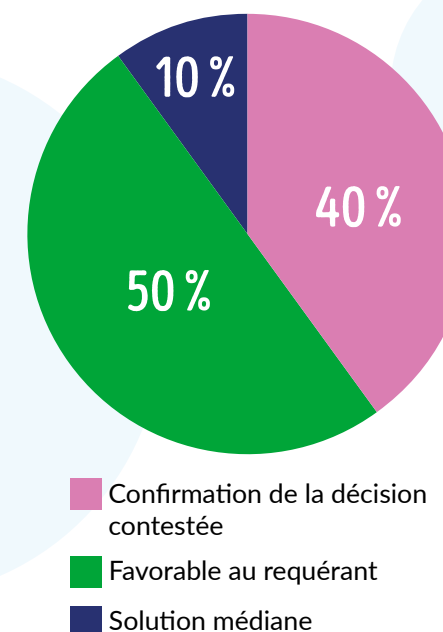


Les statistiques relatives au lieu d'habitation des requérants ont sensiblement évolué s'agissant des saisines des habitants hors métropole (- 3% par rapport à 2021).

Les saisines des résidents niçois (+1% par rapport à 2021) restent prépondérantes par rapport à celles des habitants de la Métropole hors Nice (+2%).

La communication doit continuer de s'intensifier à l'échelle métropolitaine. Elle devrait permettre un développement plus important des saisines du médiateur NCA, ce dernier étant compétent sur l'ensemble du territoire métropolitain depuis 2019.

ISSUES DES MÉDIATIONS



Le pourcentage de solutions favorables au requérant représente une augmentation de 15% par rapport à 2021.

Ce résultat est fortement lié aux sujets concernés par les demandes de médiation qui étaient susceptibles d'occasionner un changement de position de l'administration.

Cette donnée statistique fait écho à l'une de nos précédentes recommandations qui proposait de « créer les conditions d'une réponse acceptable pour l'administré en veillant aux termes utilisés et en se détachant du langage administratif, tout en justifiant les décisions ».

Cette situation nous laisse à penser que cette préconisation a bien été suivie par les services municipaux et métropolitains, les confirmations de la décision contestée étant en baisse (-22% par rapport à 2021). De ce fait, le médiateur NCA reçoit moins de demandes nécessitant une explication sur la position de l'administration.

Les solutions médianes, qui correspondent à l'hypothèse où chacune des parties a accepté des concessions sur sa position initiale, ont augmenté de 7% par rapport à 2021. Ce résultat conforte un des principes qui guide l'action du médiateur NCA, à savoir l'équité.

DURÉE DE LA MÉDIATION

Les simples réorientations ont un délai moyen de 1 jour (moins 4 jours de traitement par rapport à 2021). Ce résultat s'explique par le fait que les demandes des requérants s'effectuent, le plus souvent, par téléphone, impliquant une réponse directe et immédiate.

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 NCA.

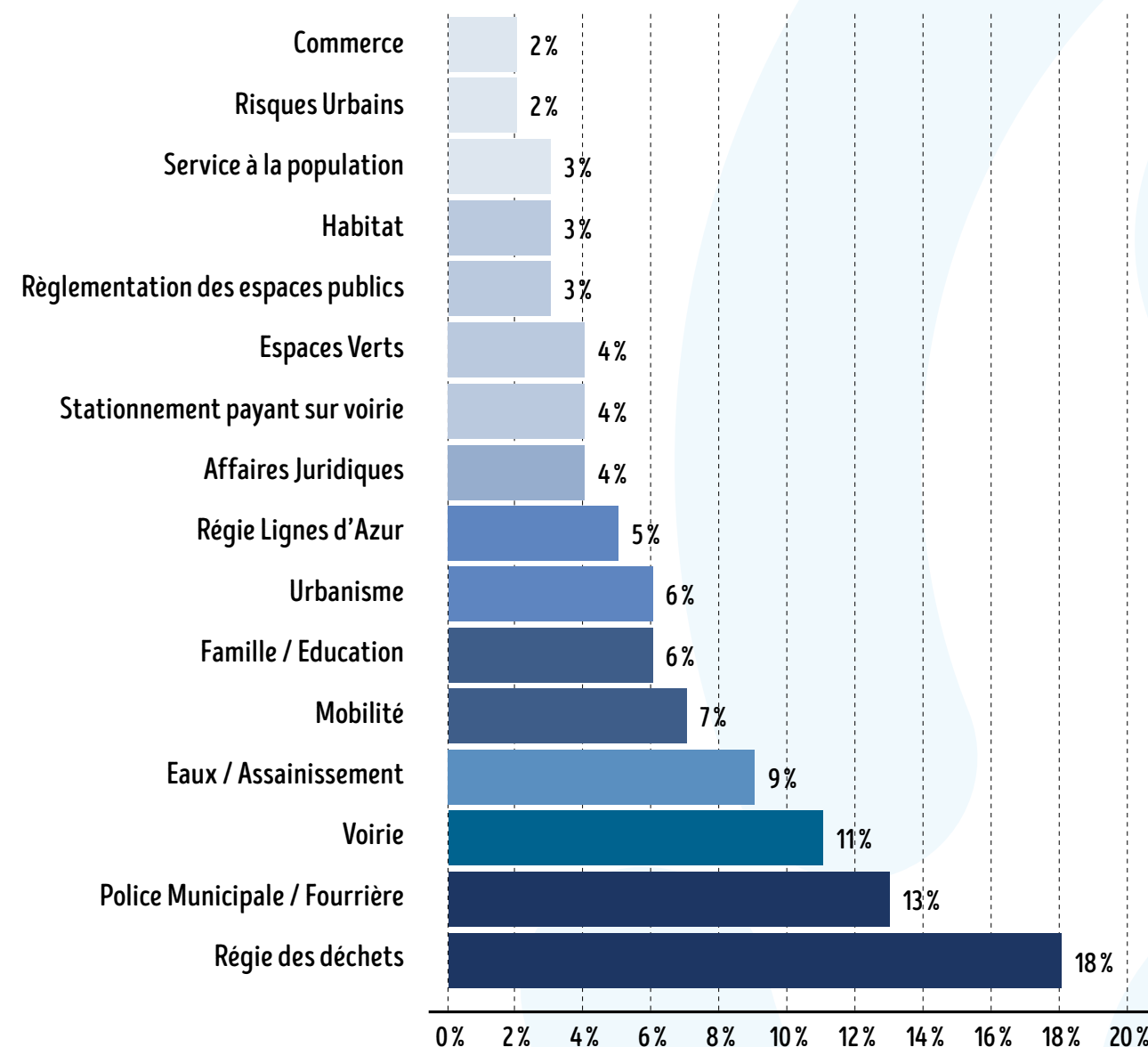
Conformément au règlement intérieur de la médiation NCA, les services municipaux et métropolitains, saisis à l'occasion d'une médiation, disposent d'un délai de 15 jours pour transmettre les premières informations sollicitées par le Médiateur, ce délai pouvant aller jusqu'à un mois maximum pour une réponse sur le fond.

À défaut, une relance sera effectuée tous les 15 jours par le service de Médiation, jusqu'à réception des données.

Toutes ces étapes représentent un délai moyen de traitement de 40 jours et dépendent du degré de complexité du dossier.

Il est important de souligner que le médiateur NCA 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 concernant la Régie pour la Gestion des Déchets Ménagers et Assimilés (RGDMA) sont majoritaires (18%).

Il s'agit de réclamations portant sur :

- Les conditions d'application du règlement intérieur des déchetteries métropolitaines en cas de perte ou de vol du badge d'accès,
- Les 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) concernant une nouvelle fois les années 2020 et 2021,

- Les nuisances sonores occasionnées par la collecte des déchets ménagers et assimilés,
- Les dépôts non autorisés de déchets sur la voie publique.

S'en suivent les demandes relatives à des problématiques de fourrière administrative (13%), les requêtes concernant la voirie (11%) ainsi que celles ayant pour objet les factures d'eau (dans les cas où le médiateur de l'Eau se déclare incompétent) et l'assainissement (+ 9%).

Les principales motivations des usagers à saisir le service de médiation NCA concernent, par ordre de priorité :

L'aspect financier :

Des citoyens, victimes d'une usurpation d'identité, en cas de perte ou de vol de leur badge d'accès en déchetteries, sont facturés pour des dépôts qui ne relèvent pas de leur initiative. Il en est de même lorsque les usagers sont confrontés à une usurpation de leur plaque d'immatriculation ou du numéro de série du moteur de leur véhicule, des frais de mise en fourrière sont alors émis à leur encontre.

Dans d'autres cas, les requérants recherchent la responsabilité de la ville de Nice ou de la métropole NCA dès lors qu'un préjudice est survenu sur le domaine public à la suite, selon eux, d'une négligence de l'administration (défauts de signalisation, d'entretien des végétaux, de communication...). Ils sollicitent auprès du service Assurances de la métropole NCA le remboursement des frais liés aux dommages subis.

Citons également des exemples de commerçants verbalisés pour des dépôts sauvages sur le domaine public qui sont le fait d'autrui. Ils sont confrontés à des personnes indélicates qui procèdent à des fouilles de leurs conteneurs et provoquent, sur la voie publique, un éparpillement des déchets destinés à la collecte.

Les difficultés d'utilisation des plateformes dédiées et d'accès à l'information :

En dépit des informations communiquées par les services sur les sites internet de la ville de Nice ou de la métropole Nice Côte d'Azur, certains usagers ne sont pas familiarisés avec l'outil informatique.

D'autres ont rencontré des difficultés pour réaliser leurs démarches par le biais des plateformes dédiées mises en œuvre par les services municipaux et métropolitains à la suite de saturations du site lors des connexions (portail famille pour les inscriptions des enfants en accueil de loisirs) ou de changements de modalités de souscription à un service (demande de subvention pour la prime d'aide à la mobilité).

Les impacts sur la qualité de vie :

Les directions municipales et métropolitaines les plus sollicitées sont celles dont les activités impactent directement la qualité du cadre de vie des citoyens. Les saisines concernent, en grande majorité, des problématiques relatives :

- À la collecte des colonnes de verre :

Les usagers sollicitent notamment le déplacement de ces points d'apport volontaire voire des passages des véhicules de la collecte entre 8h du matin et 20h, afin de limiter le bruit occasionné en dehors de ces créneaux,

- Au dispositif sonore mis en place dans les bus pour se conformer à la réglementation en vigueur portant sur l'accessibilité des transports pour les personnes à mobilité réduite :

Les demandeurs sollicitent un réglage de l'intensité sonore de ce dispositif en fonction du trafic routier ambiant, notamment le matin avant 8h et le soir après 20h,

- À la vitesse excessive de véhicules sur le secteur collinaire :

Les citoyens sollicitent des aménagements routiers de type ralentisseurs, ou chicanes, afin de réduire la vitesse excessive de certains conducteurs et limiter ainsi les nuisances sonores environnementales qu'ils occasionnent.

EXEMPLES DE MÉDIATIONS

Rappel : Toutes ces médiations ont, en premier lieu, fait l'objet d'une demande préalable auprès des services qui n'a, soit pas été satisfaite, soit n'a pas fait l'objet de réponse.

LES MÉDIATIONS INTERVENUES À LA SUITE DE DEMANDES PRÉALABLES AUPRÈS DES SERVICES NON SATISFAITES :

RÉGIE STATIONNEMENT SUR VOIRIE (RSV)

Droit au renouvellement du stationnement professionnel sédentaire

Madame Z a appelé l'attention du médiateur NCA sur un litige qui l'oppose à la RSV concernant le refus de sa demande de droit au renouvellement du stationnement professionnel sédentaire.

La requérante exerce une activité en qualité de professionnel indépendant dans un appartement qu'elle partage avec une autre entreprise également titulaire d'un abonnement de stationnement.

Problématique :

En septembre 2022, la RSV a refusé sa demande aux motifs :

- qu'un seul véhicule par local ne peut bénéficier de l'abonnement professionnel sédentaire,
- que seule une facture d'électricité est acceptée pour attester de sa qualité de professionnel.

Madame Z a contesté cette décision en se référant sur l'interprétation des termes de la délibération idoine et du site de la ville de Nice, notamment :

- concernant la nature du fondement de l'octroi d'un droit de stationnement car la délibération se base sur le local alors que le site se fonde sur l'établissement d'activité économique (soit, une entreprise),
- concernant les documents justifiant la qualité de professionnel sédentaire car la délibération indique que plusieurs documents de moins de 3 mois sont recevables : factures d'électricité, télécoms, assurance, etc...

Pour cet exemple, que ce soit selon les termes de la délibération ou selon les informations décrites sur le site internet de la ville de Nice, il est précisé qu'un seul véhicule par local ou par établissement d'activité peut bénéficier de ce tarif.

Dès lors que la requérante et la deuxième entreprise pratiquent leurs activités économiques de manière indépendante (numéro SIRET distinct) et qu'elles disposent chacune de leur bureau, leurs locaux ou établissements d'activité économique sont ainsi totalement distincts et ne sauraient constituer un même local.

D'autre part, la délibération précise que « pour attester de sa qualité de professionnel, la personne devra produire une copie des justificatifs suivants : Justificatif d'activité dans le local de moins de 3 mois (factures électricité, télécoms, assurance, etc. ...) ».

Au vu de ces documents, la qualité de professionnel de la requérante peut donc être justifiée en fournissant une autre facture et non nécessairement une facture d'électricité.

Intérêt et issue de la médiation :

Suite à notre intervention, la RSV est revenue sur sa position et a renouvelé l'abonnement de la requérante. Toutefois, le service de médiation n'a pas eu de retour de la RSV sur ses sollicitations, cette dernière ayant uniquement informé la réclamante du renouvellement de ses droits.



URBANISME

Demande de Permis de Construire (PC) permettant l'aménagement d'un immeuble qui ne respecte pas une règle d'urbanisme intervenue postérieurement à la délivrance du PC original

Monsieur Y a appelé l'attention du médiateur sur le refus opposé à sa contestation du PC délivré à son voisin.

En effet, cette propriété, conforme aux règles en vigueur à l'époque de sa construction ne répond pas aux nouvelles exigences du Plan Local d'Urbanisme métropolitain (PLUm). Dès lors, selon le requérant, il ne saurait être accordé d'autorisation d'aménagement de cet existant sans régularisation préalable et ce, même si les travaux projetés respectent le Plan local d'Urbanisme actuel.

Problématique

L'objet du présent permis de construire était la création d'un étage supplémentaire sur un volume dont l'emprise est existante.

Les services avaient donc signifié à Monsieur Y que s'agissant de la surélévation d'une construction déjà existante, aucune projection verticale d'un volume n'est créée puisque la construction nouvelle s'implante sur un volume dont l'emprise est existante. De ce fait, aucune emprise au sol nouvelle n'est créée et la règle du coefficient d'emprise au sol n'avait pas à être vérifiée.

Il s'agissait donc ici d'éclaircir les règles relatives aux travaux projetés sur un immeuble qui ne respecterait pas une règle d'urbanisme intervenue postérieurement à la délivrance du permis de construire original.

Intérêt et issue de la médiation

La jurisprudence et le règlement du PLUm prévoient cette situation et disposent que peuvent être autorisés les travaux qui :

- n'aggravent pas la non-conformité de la construction aux dispositions méconnues ;
- rendent l'immeuble plus conforme aux dispositions réglementaires méconnues ;
- sont étrangers à ces dispositions.

Dès lors, en l'espèce, l'autorisation n'avait pas à être subordonnée à une quelconque régularisation.

La médiation a permis de justifier juridiquement la position de l'administration au regard du requérant.

RÉGIE POUR LA GESTION DES DÉCHETS MÉNAGERS ET ASSIMILÉS (RGDMA)

1. Dégrèvement de la Redevance spéciale (RS) à la suite d'une cessation d'activité

Madame Z sollicitait le dégrèvement de la facturation de redevance spéciale pour 2021 dans la mesure où son locataire, la société Y, n'avait occupé les locaux que du 1^{er} au 14 janvier 2021

Problématique

Madame Z a procédé à une réclamation auprès des services seulement le 25 avril 2022, à la suite de la réception du titre de recette relatif à la facturation de la redevance spéciale.

La RGDMA a donc opposé un refus à sa demande en se référant à l'article 4.3 du règlement de la RS qui stipule que le redevable s'engage à informer immédiatement la métropole de tout changement pouvant intervenir, notamment légal et/ou concernant leur activité (changement de gérant, d'adresse, d'activité, cessation d'activité, modification du SIREN, signataire...) et plus généralement de toute modification susceptible d'influer sur la bonne exécution du contrat.

Madame Z se défendait pourtant d'en avoir informé les services des impôts.

Intérêt et issue de la médiation

La RGDMA a rappelé les dispositions du règlement, signé par Madame Z, et notamment son article 9 « paiement » qui énonce que « toute période mensuelle commencée sera due, sauf en cas de cessation, transfert d'activité ou déménagement » et prévoit que cette hypothèse ne saurait écarter l'obligation d'information qui incombe au redevable prévue à l'article 4.3 : « Dans ce cas, la redevance spéciale sera calculée au prorata de la période d'exécution effective du service si l'information a bien été donnée dans les conditions fixées par le règlement ».

Aussi, la notification de départ du locataire était indispensable à la métropole afin d'établir la facturation.

Or, il apparaissait que cette information ne leur avait été transmise que le 25 avril 2022, alors que les décomptes sont établis annuellement à terme échu. De plus, la requérante ne pouvait se prévaloir de l'information transmise auprès des impôts.

En cours de médiation, Madame Z a fait des recherches sur sa messagerie et a retrouvé un échange de mail survenu avec les services de la RGDMA, le 11 juin 2021, par lequel elle informait le service que la société Y avait quitté, le 14 janvier 2021, les locaux qu'elle occupait.

Dès lors, le titre de recette a pu être annulé.

2. Vol du badge d'accès en déchetteries :

Plusieurs requérants se sont adressés au médiateur concernant des titres de recettes émis à leur encontre pour des dépôts en déchetteries dont ils n'ont pas été à l'origine. À chaque fois, le vol ou la perte du badge d'accès était à l'origine des dépôts contestés.

Problématique

Le règlement intérieur indique que le titulaire est seul responsable du badge et de l'utilisation qui en est faite. Aussi, il est précisé que ce dernier devra immédiatement signaler auprès de la collectivité la perte ou le vol de la carte afin que le service puisse procéder à son blocage et éviter ainsi toute utilisation frauduleuse.

Toutefois, ce même règlement prévoit également qu'en plus de son badge d'accès, l'utilisateur devra présenter une pièce d'identité pour la prise en compte de son dépôt et la facturation aux conditions du présent règlement.

Aussi, il était donc question de savoir :

- Si la régie pouvait facturer des dépôts sans présentation de la Carte Nationale d'Identité ;
- Sur quelle base pouvait s'appuyer la régie pour procéder au remboursement.

Le service de médiation NCA a saisi la RGDMA pour établir un point sur la situation.

Intérêt et issue de la médiation

Après analyse des dossiers soumis à l'étude du service médiation NCA, il s'est avéré que les badges d'accès des requérants avaient été dérobés, sans qu'ils s'en rendent compte.

Dès lors que ces derniers ont fourni leur dépôt de plainte, que la régie n'a pu prouver la vérification de l'identité et qu'elle a reconnu la bonne foi de certains requérants sur la base de preuves matérielles, il a été procédé à l'annulation des titres de recettes émis à leur encontre.

À la suite des problématiques constatées, la sécurisation de l'accès aux déchetteries va être renforcée et le règlement intérieur modifié.

ACCUEIL DE LOISIRS

Difficultés soulevées relatives aux conditions et aux modalités d'inscription en accueil de loisirs

Monsieur V soulevait les difficultés rencontrées pour l'inscription de ses enfants aux accueils de loisirs du mercredi.

Il avait inscrit ses filles pour la période de septembre à octobre mais avait réalisé la démarche trop tardivement pour la période suivante, de sorte qu'il se retrouvait sans solution de garde le mercredi pour les mois de novembre et décembre.

Selon lui, les modalités d'inscription (délais, canal unique dédié via le portail famille) ne seraient pas de nature à faciliter les démarches des parents. Il mettait de plus en avant la saturation régulière de la plateforme dès l'ouverture des périodes d'inscriptions. Enfin, il souhaitait faire valoir la nécessaire priorisation des familles dont les parents exercent une activité professionnelle.

Problématique

Il s'agissait ici d'obtenir des précisions sur les modalités d'inscriptions et signaler les dysfonctionnements aux services concernés. En effet, pour rappel, le service médiation n'a pas vocation à intervenir quand une inscription n'a pas pu être honorée en raison du manque de places, à l'instar des places en crèches ou des demandes de logement.

Intérêt et issue de la médiation

Il a été rappelé au requérant que les services communiquent par email et par SMS s'agissant de l'ouverture des inscriptions aux usagers qui ont accepté d'être contactés par ces canaux et que cette information est également mentionnée dans la rubrique « Alerte info » sur la page d'accueil du portail Familles.

Les problématiques de saturation du site internet de réservation ont été réglées grâce à la mise en place d'une file d'attente pour fluidifier l'accessibilité au portail Familles.

Enfin, s'agissant des conditions d'inscription en accueil de loisirs, les services travaillent à des axes d'amélioration afin de répondre au mieux aux besoins des familles, notamment celles qui travaillent.

Ce type de médiation permet de mettre en lumière les problèmes rencontrés par les administrés et d'effectuer des signalements afin d'améliorer le service rendu.



POLICE MUNICIPALE

Les données relatives aux tiers et la liberté d'accès aux documents administratifs

Monsieur B a été victime d'un accident de la circulation.

Afin de pouvoir instruire son dossier de demande de réparation, son assureur sollicitait la transmission de la main courante rédigée par la Police Municipale à cette occasion.

En effet, aucun constat amiable n'avait pu être établi dès lors que le responsable du sinistre avait directement été transporté à l'hôpital.

Aussi, l'assureur souhaitait connaître l'identité du responsable afin de se retourner contre son assurance, le cas échéant.

Problématique

Les services de la Police Municipale ont refusé la communication de ce document, conformément aux recommandations de la Commission d'Accès aux Documents Administratifs (CADA).

Intérêt et issue de la médiation

En effet, la CADA considère qu'en l'absence de constat amiable, et si la communication de la main courante est susceptible de porter préjudice au responsable de l'accident, il y a lieu soit d'en refuser la transmission, soit de supprimer toute mention permettant d'identifier les protagonistes de l'accident.

Sur la base de l'analyse des avis rendus par la CADA et dans le respect du principe de légalité, le médiateur a transmis à Monsieur B la main courante expurgée de toutes données personnelles permettant d'identifier le responsable de l'accident.

Dans l'hypothèse où ce document ne permettrait pas à son assureur d'instruire favorablement son dossier, il a été précisé au requérant la possibilité de saisir la CADA pour examen du caractère communicable des informations relatives au tiers.

À toutes fins utiles, le médiateur a également communiqué à Monsieur B les coordonnées de la médiation de l'Assurance.

FOURRIÈRE

Conséquences des restrictions sanitaires sur la procédure gratuite d'abandon volontaire de véhicule

Monsieur H avait entamé les démarches pour l'abandon volontaire à titre gratuit de son véhicule, toutefois le dépôt de son dossier n'avait pas pu être finalisé en raison des restrictions sanitaires liées à la COVID 19. On lui avait précisé que les procédures d'enlèvement de véhicules étaient suspendues et conseillé d'apposer sur le tableau de bord de sa voiture un papier indiquant que son dossier d'enlèvement était en cours.

En dépit de ces indications, le véhicule du requérant a fait l'objet d'un enlèvement par la fourrière engendrant des frais de gardiennage et de destruction.

Monsieur H a effectué une requête en exonération sans succès.

Problématique

Il était question ici de savoir si la collectivité pouvait prendre en compte les difficultés rencontrées par Monsieur H pour réaliser ses démarches et sa bonne foi, afin d'annuler les titres de recettes émis à son encontre étant entendu que ce dernier était en mesure de produire des traces de ses démarches avortées.

Intérêt et issue de la médiation

Les services ont finalement accédé à sa requête en reconnaissant les difficultés et les désagréments causés par les restrictions sanitaires sur la procédure d'abandon volontaire.

VOIRIE

Responsabilité de l'entretien des voies privées fermées à la circulation publique

Le syndic R a appelé l'attention du médiateur sur le refus d'intervention des services métropolitains concernant le rétablissement de l'éclairage de l'impasse d'une voie privée.

Problématique

Les services de la voirie ont refusé l'intervention au motif que l'impasse est une voie privée fermée à la circulation du public. Selon le syndic R cette voie ne saurait être qualifiée de « fermée à la circulation publique » dans la mesure où aucun dispositif physique tel qu'un portail ou des chaînes n'en empêche l'accès.

Il s'agissait ici d'identifier la nature de la voie afin de déterminer la responsabilité de l'entretien de l'impasse.

Intérêt et issue de la médiation

Il a été précisé au syndic R qu'une voie privée est réputée fermée à la circulation du public, dès lors qu'elle possède, à son origine, un dispositif physique (barrière, chaîne, portail...) ou un panneau restrictif en la matière.

Aussi, l'impasse en question disposant bien d'un panneau à son entrée est considérée comme fermée à la circulation publique. En conséquence, l'éclairage est à la charge des propriétaires riverains.

Pour assister les personnes concernées dans les démarches à réaliser et pour leur apporter un appui technique aux fins de la gestion privée de l'éclairage, le médiateur a transmis les coordonnées de la direction de l'Eclairage Public. Le syndic R a, en outre, été informé que pour faciliter la gestion de l'entretien de cette voie privée entre les copropriétaires riverains, il était possible de créer une Association Libre Syndicale (ASL).

GESTION LOCATIVE

Quid des charges récupérables et frais de ménage à la suite d'un état des lieux

À la suite du départ de Madame P de l'appartement qu'elle louait à la ville de Nice, cette dernière a été avisée d'une régularisation des charges relative à l'élagage de la treille en façade de l'immeuble et d'un avis de sommes à payer pour « récupération des frais de nettoyage et débarrassage », en dépit d'un état des lieux contradictoire ne laissant apparaître aucune désordre, photographies à l'appui des conclusions de ce rapport.

Problématique

Deux points ont été soulevés lors de cette médiation :

1. Une différence d'interprétation du décret n°87-713 du 26 août 1987 concernant la nature des charges récupérables.

Les services affirmaient que le décret prévoit que les opérations de coupe des arbustes sont récupérables auprès des locataires.

L'ancienne locataire soutenait que cette opération de taille en façade ne figure pas dans la liste des charges récupérables dudit décret qui concernerait seulement l'entretien courant des espaces verts tels que " les pelouses, massifs, arbustes, haies vives et plates-bandes."

La question était donc de savoir si l'élagage d'un espace vert en façade est considéré comme une charge récupérable.

2. La possibilité pour la ville de Nice d'établir un avis de sommes à payer pour frais de ménage et débarrassage à la suite d'un état des lieux ne laissant apparaître aucun désordre et sans devis ou facturation détaillé adressé à l'intéressée.

Intérêt et issue de la médiation

La coupe de la treille en façade avait été considérée, à tort, comme une coupe de haie au sens de l'annexe du décret précité. En effet, la Cour de cassation interprète la liste des charges récupérables de manière strictement limitative. Cette opération n'étant pas

répertoriée dans l'annexe, la ville de Nice a procédé à l'annulation du titre de recettes afférent.

Concernant la retenue sur le dépôt de garantie au titre des frais de ménage et de débarrassage, la collectivité a reconnu que dans la mesure où aucune précision ne figurait sur l'état des lieux de sortie quant à un nettoyage nécessaire, il n'était pas possible d'en faire supporter la charge à la requérante.

En revanche, Madame P était tenue de restituer le bien loué dans son état initial. Or, elle avait posé un grillage sur sa terrasse sans prendre soin de le déposer à son départ ce qui a entraîné une dépense pour la collectivité. La ville de Nice a toutefois renoncé à lui imputer cette dépense, dès lors que le présent litige a contribué à retarder la restitution du dépôt de garantie dans son intégralité.

TRANSPORT ET MOBILITÉ DURABLE

Conditions de résidence pour l'octroi de la prime d'aide à la mobilité

Madame D sollicitait l'octroi d'une prime d'aide à la mobilité pour l'achat d'un vélo électrique effectué en août 2022.

Problématique

Le service concerné avait refusé l'octroi de la subvention, dès lors que la requérante ne pouvait justifier de son installation, à titre de résidence principale, sur Nice qu'en septembre 2022. Or, l'octroi de cette aide est conditionné, entre autres, par la fourniture d'un justificatif de résidence principale sur le territoire métropolitain.

Intérêt et issue de la médiation

La requérante habitait déjà à Nice lors de l'achat de son véhicule électrique. Toutefois, elle ne pouvait justifier que d'un contrat de location à usage exclusif en meublé saisonnier.

Or l'article D.234-1 du Code du tourisme définit la location saisonnière ou la location meublée touristique comme « les villas, appartements, studios meublés offerts en location à une clientèle de passage qui y effectue un séjour caractérisé par une location à la journée, semaine ou mois et qui n'y élit pas domicile ». Au vu de ce qui précède, son installation à Nice, au titre d'un logement principal, est intervenue le 24/08/2022, postérieurement à la date d'achat du vélo électrique, le contrat de location à usage exclusif en meublé saisonnier ne pouvant justifier une domiciliation pérenne.

Toutefois et étant entendu que le bail a été transformé, dès septembre 2022, en contrat de bail définitif, il a pu être considéré que la réclamante remplissait les critères d'obtention, au regard de sa situation particulière.

LES MÉDIATIONS FAISANT SUITE À L'ABSENCE DE RÉPONSE DES SERVICES À LA DEMANDE PRÉALABLE EFFECTUÉE PAR L'USAGER :

FOURRIÈRE AUTOMOBILE

Annulation d'un titre de recettes à la suite d'une erreur matérielle

Monsieur L a appelé l'attention du médiateur NCA sur le litige qui l'oppose aux services de la gestion déléguée de la fourrière automobile de la ville de Nice concernant un titre de recettes émis à son encontre.

Le requérant contestait être propriétaire du véhicule en infraction. Après s'être renseigné auprès de la gendarmerie, cette dernière lui a confirmé que le propriétaire était une personne portant le même nom mais résidant dans une autre commune que la sienne.

Problématique

En dépit des arguments avancés par Monsieur L, ce dernier n'avait pas reçu de réponse à sa contestation.

Monsieur L nous a saisi une première fois. Sa demande était irrecevable dès lors que sa sollicitation auprès des services concernés datait de moins de 2 mois. 2 mois plus tard, toujours sans nouvelle des services, il a réitéré sa saisine.

Il était question de savoir si les éléments avancés par le requérant suffisaient à prouver l'erreur matérielle et si une décision administrative pour l'annulation du titre de recettes avait bien été actée.

Intérêt et issue de la médiation

Le service de médiation a interrogé les services compétents qui ont confirmé qu'une erreur matérielle s'était glissée dans l'état des recouvrements de créances de la gestion déléguée de la fourrière en raison de l'homonymie des deux protagonistes.

Par décision administrative, le titre de recettes émis à tort à l'encontre du requérant a été annulé.

Le médiateur s'est attaché à suivre l'ensemble du processus concernant l'annulation du titre de recettes afin de s'assurer du classement de ce dossier.

En effet, une annulation suppose l'action conjuguée de différents services de la collectivité et in fine celle de la Trésorerie Municipale qui dépend de la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP).

En premier lieu, il convient de vérifier la base qui sert de support à l'annulation (en l'espèce l'erreur matérielle) afin de pouvoir décider de l'annulation par une décision administrative qui a son propre circuit de validation.

Une fois la décision actée, un mandat émis par la direction des Finances de la collectivité est nécessaire afin que la Trésorerie puisse annuler la créance à son niveau et procéder à une main levée des saisies administratives à tiers détenteur ou à un remboursement, le cas échéant.

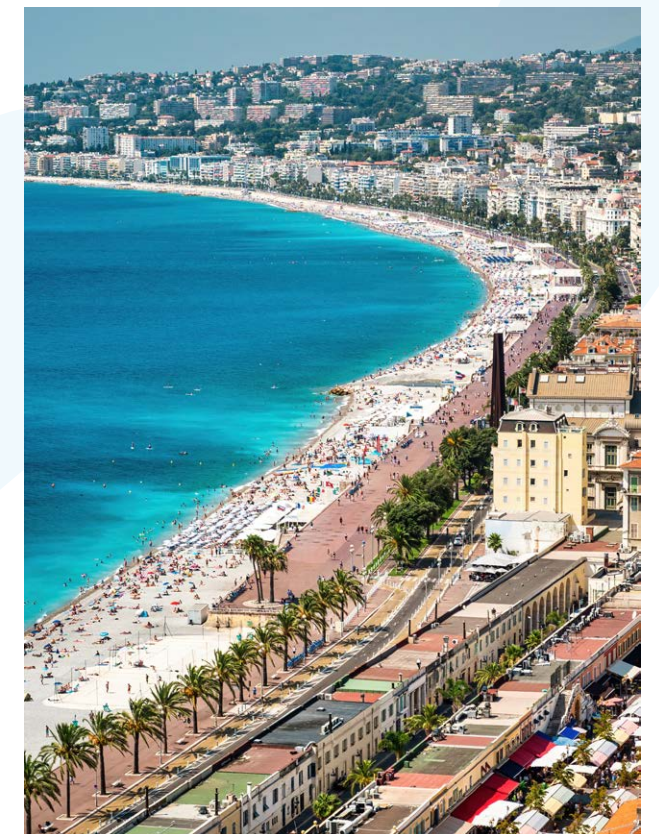
ACTIVITES COMMERCIALES SUR LE DOMAINE PUBLIC

Demande d'autorisation d'occupation du domaine public

Madame Z a appelé l'attention du médiateur NCA, en qualité de gérante de l'enseigne « Y », sur les difficultés qu'elle a rencontrées pour obtenir une autorisation d'occupation du domaine public utile à l'exploitation de son commerce, l'instruction de sa demande par les services compétents ayant dépassé le délai des 2 mois.

Le service de médiation NCA a interrogé les services de la direction de la Réglementation et du Contrôle des Espaces Publics qui ont réexaminé la demande de Madame Z et confirmé avoir pris un Arrêté Municipal portant occupation du domaine public pour l'installation d'étalages au profit de l'entreprise de la réclamante, au droit de son établissement commercial.

Cette autorisation a été consentie pour une durée de 1 an à compter de la notification de l'arrêté précité, renouvelable par tacite reconduction pour la même durée, dans la limite de 4 ans maximum.





EAUX PLUVIALES ET GESTION DES MILIEUX AQUATIQUES ET PRÉVENTION DES INONDATIONS (GEMAPI)

1. Infiltrations d'eau

Madame A a appelé l'attention du médiateur concernant une problématique d'eaux pluviales. Un canal à ciel ouvert, situé à l'arrière de son habitation, était endommagé sur plusieurs mètres occasionnant des infiltrations dans son domicile.

Le service de médiation NCA a interrogé la Direction Eaux Pluviales et GeMAPI qui a confirmé que les travaux à conduire relevaient bien de la compétence de la métropole NCA, ce canal étant sous sa servitude.

Les travaux de réparation de ce canal ont été programmés dans le courant du premier trimestre 2022.

Le médiateur NCA fait ici office d'intermédiaire afin de réactiver la demande de l'utilisateur et l'expliquer le cas échéant, notamment pour des services qui reçoivent énormément de sollicitations comme l'urbanisme ou l'assainissement.

Pour cet exemple, la demande avait été traitée par les services sans faire l'objet d'une réponse. Le requérant ignorait que sa demande avait été prise en compte dès lors que la réponse à cette dernière supposait la réalisation de travaux.

En effet, même si la demande avait fait l'objet d'une instruction positive, la réalisation des travaux avait été reportée au regard d'autres urgences (sécheresse, incendie ...).

Parfois, les travaux peuvent également être reportés en fonction des programmations et/ou des budgets alloués.

Toutefois, une réponse de l'administration s'avère nécessaire.

En effet, l'amélioration de la relation à l'utilisateur commence aussi par une culture de l'information. Autrement dit, il est nécessaire de communiquer sur les actions de l'administration. Parfois, certains services pensent avoir répondu à la demande de l'utilisateur par la simple action corrective engagée suite à leur demande. Or, **le résultat d'une demande même s'il est positif ne constitue pas une fin en soi, c'est la relation engagée qui doit primer et c'est à cette condition qu'une relation de confiance peut s'instaurer.**

Le rétablissement de cet équilibre fait partie de la raison d'être du service médiation Nice Côte d'Azur.

2. Quid de la responsabilité des aménagements destinés au ruissellement des eaux pluviales sur une voie privée

Monsieur D a appelé l'attention du médiateur sur sa demande relative à l'entretien des équipements routiers et la gestion des eaux pluviales. Il affirmait que le ruissellement des eaux pluviales provenant de la voirie métropolitaine sur son chemin privé occasionnait une dégradation de ce dernier. Il avait effectué plusieurs signalements auprès des mairies concernées, des Subdivisions Départementales d'Aménagement et de la Métropole, sans effet.

Problématique

La question était de savoir à qui incombait la responsabilité des travaux demandés par le requérant.

Intérêt et issue de la médiation

Une visite sur site a donc été programmée avec les services métropolitains.

À cette occasion, il a pu être constaté qu'aucun aménagement destiné à la gestion des eaux pluviales n'avait été mis en place sur la voie privée.

Aussi et conformément au règlement métropolitain de voirie, il a été rappelé à monsieur D que ces installations relevaient de la responsabilité des riverains.

Il a ainsi été convenu que le requérant entreprenne les travaux nécessaires à la stabilisation et la protection de sa voie privée.

Toutefois la route métropolitaine présentant à cet endroit une configuration de nature à entretenir la stagnation et le volume concentré des eaux pluviales, la métropole NCA, de son côté, s'est engagée à poser une grille pluviale traversant la chaussée et se déversant dans la rivière proche afin de limiter sensiblement l'effet de concentration de l'eau.

ASSURANCES

Mise en cause de la responsabilité de la collectivité

Monsieur M a appelé l'attention du médiateur NCA sur l'absence de réponse de la métropole NCA à sa demande de dédommagement relative aux frais occasionnés sur son véhicule à la suite d'un accrochage avec un véhicule de la collecte.

Problématique

Monsieur M ne souhaitait pas faire appel à son assurance et réaliser un constat unilatéral. Il ne disposait d'aucun témoignage à l'appui de sa demande.

Intérêt et issue de la médiation

Il s'agissait ici d'apporter une réponse formelle au requérant et de l'informer des conditions de recevabilité de sa demande.

En l'espèce, sa sollicitation était irrecevable dans la mesure où le constat est un préalable indispensable à toute ouverture d'un dossier de demande de réparation.

En effet, les finances des collectivités sont encadrées et régies par des règles strictes. Le dédommagement sollicité constitue une dépense qui doit être motivée et entrer dans le cadre des procédures de demande de réparation. En l'espèce, la sollicitation de Monsieur M ne répondait à aucun de ces deux critères cumulatifs, dès lors qu'il s'opposait à la matérialisation d'un constat et qu'il ne produisait aucun élément de preuve relatif à la mise en cause du véhicule de la collecte.



ALLOMAIRIES

Signalement d'incivilités

Monsieur T sollicitait la fermeture nocturne quotidienne du jardin municipal à proximité de son domicile ainsi qu'un concours renforcé des services de police sur le secteur.

Problématique

Monsieur T affirmait avoir plusieurs fois contacté la Police Municipale concernant des incivilités dans le quartier. Il indiquait avoir également signalé via Allo Mairies l'ouverture jour et nuit du square et sollicitait sa fermeture nocturne quotidienne, sans effet.

Intérêt et issue de la médiation

Il a été confirmé que les agents municipaux procèdent bien à la fermeture de l'ensemble des jardins municipaux, le soir. Toutefois, il arrive que les portails d'accès fassent l'objet d'effractions, laissant à penser que ceux-ci n'ont pas été fermés.

La municipalité s'est engagée à donner des instructions afin qu'une vigilance particulière soit apportée dans ce secteur, notamment lors des signalements effectués par les habitants.

Monsieur T a donc été invité à renouveler ses alertes auprès de la police, si nécessaire.

L'action du médiateur NCA a ici permis de produire une réponse à l'administré, de confirmer la fermeture nocturne du square et d'attirer l'attention de la municipalité sur ce secteur.

Toutefois, il est à noter que lorsqu'il est question de problématiques relatives au sentiment d'insécurité et au bien vivre ensemble la médiation administrative n'est pas forcément de nature à répondre aux attentes des usagers, dès lors que cela dépasse les compétences et attributions de la collectivité et relève pour grande partie d'actes d'incivilités et de problématiques de société difficiles à endiguer. Certaines demandes de médiation ne s'apparentent pas à des contestations mais interviennent simplement à la suite de l'absence de réponse de l'administration sous un délai de 2 mois.



La réponse de l'administration suffit souvent à clôturer la demande de médiation dès lors que cette dernière ne soulève pas de problématique particulière.

En voici quelques exemples :

ESPACES VERTS

Élagage

Monsieur O a appelé l'attention du médiateur NCA sur une demande d'élagage d'un chêne se situant sur une parcelle privée de la ville de Nice, à proximité immédiate de son habitation.

Le service de médiation NCA a saisi la direction des Espaces Verts qui a effectué l'intervention en juillet 2022.

RÉGIE POUR LA GESTION DES DÉCHETS MENAGERS ET ASSIMILÉS (RGDMA)

Dépassement du tonnage autorisé dans les déchetteries NCA

Monsieur H a appelé l'attention du médiateur NCA concernant deux factures dressées à son encontre pour des dépôts dans les déchetteries métropolitaines.

Le service de médiation NCA a interrogé la RGDMA qui lui a indiqué que dans la mesure où Monsieur H habite une commune située hors de la métropole NCA, il ne bénéficie pas de 2 tonnes d'apport gratuites sur les déchetteries métropolitaines. Les coûts inhérents à l'élimination de ses déchets doivent être réglés, conformément à l'article 8 du règlement intérieur.

Le service de Médiation a fait part au requérant que cette mesure est précisée aux usagers lors de la création de leur compte, par la remise du règlement intérieur des déchetteries métropolitaines.

LE MÉDIATEUR DIRECTEMENT SAISI PAR LES SERVICES :

PRÉVENTION ET GESTION DES RISQUES

Prestations de service

Le service de médiation NCA a été saisi par la direction des Affaires Juridiques de la ville de Nice et de la métropole NCA pour un litige concernant le paiement à la société G de prestations de surveillance et de prévision des crues sur un fleuve niçois, pour l'année 2020.

Après avoir pris attache avec l'ensemble des personnes concernées afin d'expliquer le processus de médiation, une rencontre a été organisée en présence des représentants de la société G, de la ville de Nice, de la métropole NCA et du service de médiation NCA.

Dans le cadre de la médiation, il a été proposé d'entériner la solution d'un protocole transactionnel afin de rédiger un accord sur les prestations réalisées en 2020 et à régler.

ACTIVITÉS COMMERCIALES SUR LE DOMAINE PUBLIC - NUISANCES SONORES

Le service des marchés de la Direction de la Réglementation et du Contrôle des Espaces Publics (DiRCEP) a appelé l'attention du médiateur NCA sur la demande de médiation formulée par Madame J concernant les nuisances qu'occasionneraient les activités de Monsieur K, maraîcher sur un marché traditionnel niçois.

Une rencontre a été programmée en présence des parties concernées et a permis à Madame J et à Monsieur K de se rencontrer pour la première fois et de proposer des solutions à la situation évoquée par Madame J.

Sur proposition de celle-ci, Monsieur K s'est engagé à prendre les mesures nécessaires pour tenter de diminuer les nuisances sonores.

LE MÉDIATEUR DÉSIGNÉ PAR LE TRIBUNAL ADMINISTRATIF :

URBANISME

Décision de refus à une déclaration préalable de travaux

Le Tribunal Administratif de Nice a désigné le service de médiation NCA dans le litige qui oppose la SCI H à la ville de Nice.

La SCI H a adressé une déclaration préalable de travaux à la direction de l'Urbanisme en vue de créer une véranda nécessitant la surélévation d'une partie de la toiture existante. La ville de Nice a notifié une décision de refus en raison du non-respect du recul de 3 mètres des limites séparatives.

Selon le Conseil de la SCI H, la décision de la commune est illégale concernant le recul relatif à l'emprise publique dès lors que qu'il s'agit d'une voie privée.

Le médiateur NCA a contacté les parties et a obtenu leurs accords sur la mise en œuvre du processus de médiation. Malgré une réunion constructive au cours de laquelle la direction de l'Urbanisme a pu apporter des précisions à l'appui de la décision de la ville de Nice, celle-ci n'a pas permis de trouver une solution amiable au litige, les parties ont donc souhaité mettre fin à la médiation.

ENQUÊTES DE SATISFACTION DU SERVICE DE MÉDIATION NCA

MÉTHODOLOGIE DES ENQUÊTES DE SATISFACTION

Depuis le 1^{er} août 2022, des enquêtes de satisfaction dématérialisées sont systématiquement adressées aux citoyens qui ont fait appel au médiateur NCA.

2 questionnaires sont proposés par le service de médiation NCA :

- 1 questionnaire dédié aux médiations,
- 1 questionnaire dédié aux réorientations.

S'agissant des médiations, le service dispose des coordonnées des requérants dès lors qu'une première demande écrite doit être jointe à leur saisine.

S'agissant des usagers qui contactent, par téléphone le service, et pour lesquels une réponse est apportée directement, deux options leur sont proposées :

- Les demandeurs répondent instantanément et oralement aux questions soumises par leur interlocuteur, les réponses étant retranscrites directement dans le logiciel dédié,
- Le service de médiation NCA propose de leur adresser un mail, accompagné du lien utile, pour répondre au questionnaire. Libre à eux de le renseigner et de valider leurs réponses.

Précisons que certains usagers ne souhaitent pas participer à l'enquête de satisfaction.

Au 31 décembre 2022, le service de médiation a comptabilisé :

- Pour les médiations : 33 % de retour

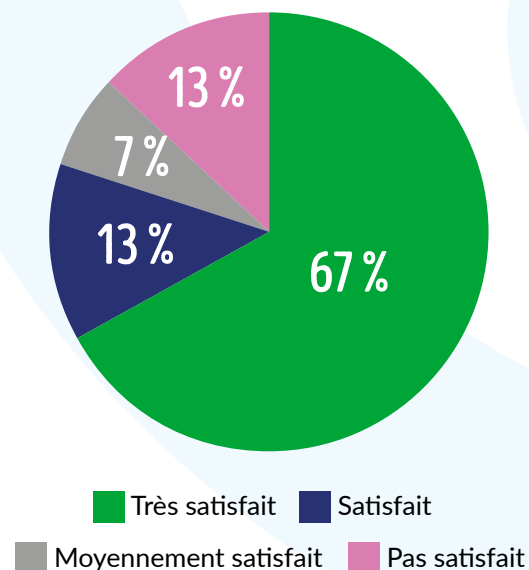
Les enquêtes ont été adressées à tous les requérants, le service de médiation étant en possession de leurs coordonnées. Nous constatons que les requérants qui obtiennent satisfaction, à la suite de la saisine du médiateur NCA, ne participent pas en nombre à l'enquête du service.

- Pour les réorientations : 15 % de retour

Ce taux de participation peut s'expliquer par le fait que les enquêtes ont été adressées aux demandeurs à partir du 1^{er} août 2022, date de mise en service de l'application dédiée. Depuis, les courriels des requérants qui nous contactent par téléphone sont systématiquement demandés.

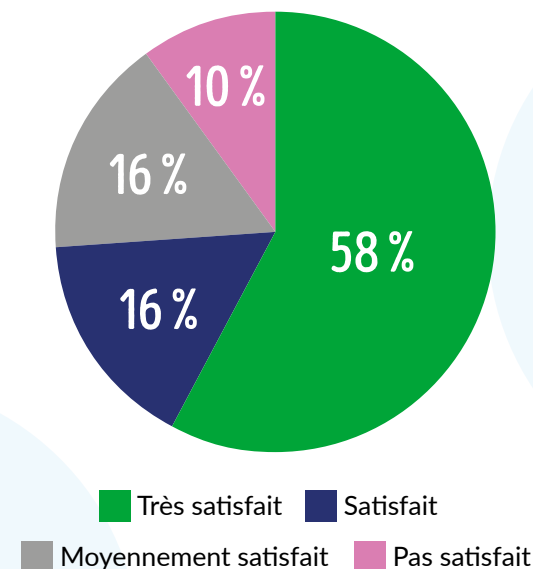
RÉSULTATS DES ENQUÊTES DE SATISFACTION SUR LE TRAITEMENT DU LITIGE

LES MÉDIATIONS



A l'issue d'un processus de médiation, le taux de satisfaction des usagers est de 80%.

LES RÉORIENTATIONS



En moyenne, 74% des demandeurs expriment leur satisfaction concernant la réponse apportée à leur problématique afin de les orienter vers le bon interlocuteur.

Le détail de ces enquêtes de satisfaction est consultable en annexe.

ANALYSES DES DONNÉES DE SATISFACTION

Les items consacrés à la libre expression des usagers n'ont pas fait l'objet de statistiques.

Nous nous proposons donc ici de relever les réflexions qui ont appelé notre attention.

Les retours des sondés nous ont permis de remarquer que des demandes considérées comme clôturées étaient finalement toujours en attente de traitement par les services concernés.

Pour exemple, citons le cas où la collectivité décide de changer sa position et procède au remboursement d'un usager. Il s'est avéré que la décision administrative n'était pas parvenue jusqu'aux services du Trésorier Payeur Municipal, en raison d'une mauvaise transmission de l'information par le biais de l'outil informatique.

Cela nous a également permis de constater que les services saisis par le médiateur NCA d'une problématique adressent directement leurs décisions aux requérants, sans pour autant en avoir informé le service de médiation. Le courrier de clôture du médiateur étant réceptionné postérieurement à la réponse des services, les usagers ont le sentiment que le médiateur NCA n'est pas réellement intervenu dans la résolution de leur litige, induisant ainsi un degré de satisfaction moindre à l'égard de l'action du service de médiation NCA.

Les requérants sollicitent d'autre part plus de contacts avec le service de médiation NCA, afin d'établir des points réguliers sur l'état d'avancement de leur demande.

Les usagers préconisent également une étendue des prérogatives du médiateur NCA. En effet, ils estiment sa saisine aisée et valorisent la proximité, l'accueil téléphonique et physique, l'écoute et le dialogue offerts par le service de médiation NCA. Ils apprécient la disponibilité du service. En effet, chaque appel fait l'objet d'une réponse. A défaut et dans l'hypothèse d'un appel manqué ou d'un message vocal, l'utilisateur est systématiquement recontacté. Or, ils affirment ne pas retrouver cette facilité de contact et d'échanges auprès de certains organismes vers lesquels le médiateur est susceptible de les réorienter.

Le service de médiation s'est rendu compte qu'il convenait de reformuler certaines questions de l'enquête de satisfaction. En effet, les sondés confondent souvent la satisfaction liée à la résolution de leur litige avec la satisfaction relative à la qualité du service apporté par le médiateur.

REMERCIEMENTS DES USAGERS

COMMANDES PUBLIQUES

« Je m'associe à Maître Z pour vous remercier sincèrement de votre efficace soutien. Je suis personnellement heureux de m'être, grâce à vous et mon Conseil, réconcilier sentimentalement, artistiquement avec ma très chère Ville de Nice. Je vous prie d'agréer, l'expression de mes sentiments les plus respectueux.

En effet, je ne voyais pas en quoi la médiation pouvait régler ma problématique (objectifs de la médiation quand proposée directement par les services) mais force est de constater que les résultats sont très satisfaisants.

Merci pour ce merveilleux outil contre la bureaucratie qu'est la médiation. C'est rassurant de pouvoir compter sur vous. En plus ici, c'est la Ville de Nice qui a proposé la médiation pour un litige qui m'opposait à ses services, j'ai trouvé ça très élégant ! ».

RÉGIE STATIONNEMENT SUR VOIRIE

« Je vous remercie pour votre réactivité et me réjouis de l'issue favorable à ma demande de médiation. Je vous souhaite avec un peu d'avance, de passer de belles fêtes de fin d'année. Bien Cordialement ».

ACTIVITÉS COMMERCIALES SUR LE DOMAINE PUBLIC

« J'ai apprécié votre disponibilité et votre rapidité d'intervention. Je n'hésiterai pas à faire de nouveau appel à vous, si besoin ».

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

« Je tiens à vous remercier pour votre rapide et efficace intervention.
Cordialement votre ».

RÉGIE POUR LA GESTION DES DÉCHETS MÉNAGERS ET ASSIMILÉS

« J'ai été contacté cette semaine par la Régie pour la Gestion des Déchets Ménagers et Assimilés qui m'a assuré que le titre de la déchetterie que nous avons contesté, avec vos conseils, allait être annulé.

Aussi nous voulions vous remercier, ma femme et moi, pour l'implication et le poids que vous avez pu avoir dans l'aboutissement de ce dossier. Nous attendons encore l'annulation de l'échéancier qui a été mis en place, et le remboursement effectif des sommes prélevées, mais nous avons déjà l'impression d'avoir gagné. Merci encore.

On râle parfois contre l'administration mais c'est important de dire quand les choses vont bien aussi et là je dis PARFAIT ! ».

FOURRIÈRE MUNICIPALE

« Je vous aime ! Je ne m'attendais pas à un résultat aussi efficace ».

« Merci pour le suivi sérieux de mon dossier. Je souhaiterais voir vos prérogatives étendues ! ».

PROCÈS VERBAL

« Ce service mériterait d'être plus médiatisé et communiqué pour éviter à d'autres personnes de baisser les bras lors de problème avec des administrations diverses. Je ne saurais que trop remercier ce service qui a immédiatement pris mon problème au sérieux et aider à le résoudre ».

PRIME D'AIDE À LA MOBILITÉ

Médiation n°1

« J'ai bien pris connaissance de la réponse favorable apportée à mon dossier de demande d'aide à la mobilité et je vous en remercie. Je vous remercie infiniment de la bonne prise en compte de mes observations.

Je peux vous assurer que j'utilise mon Vélo électrique chaque jour pour me rendre au travail et dans tous mes déplacements de loisirs.

Je suis très fier de contribuer à un mode de déplacement écologique et économique en énergie.

Je vous souhaite une excellente continuation ».

Médiation n°2

« J'ai été averti par la ville de Nice que j'allais être remboursé de cette petite aide promise.

Je vous remercie de votre intervention qui a sûrement fait débloquer la procédure en ma faveur et je vous en sais gré.

Veuillez croire madame en mes salutations respectueuses ».

Médiation n°3

« Je me permets de vous recontacter afin de vous confirmer que le lendemain de nos derniers échanges de mails il y a deux jours j'ai reçu sur mon compte l'aide promise pour l'acquisition d'un vélo électrique que je réclamais.

Je vous remercie pour toutes vos interventions pour avoir réussi à finaliser mon cas.

Je vous prie de croire madame à l'expression de mes respectueuses salutations ».

Médiation n°4

« Merci Madame de votre courrier si agréable. Votre intervention a bien finalisé mon problème et je prends bonne note pour une éventuelle prochaine fois ! Bien cordialement ».

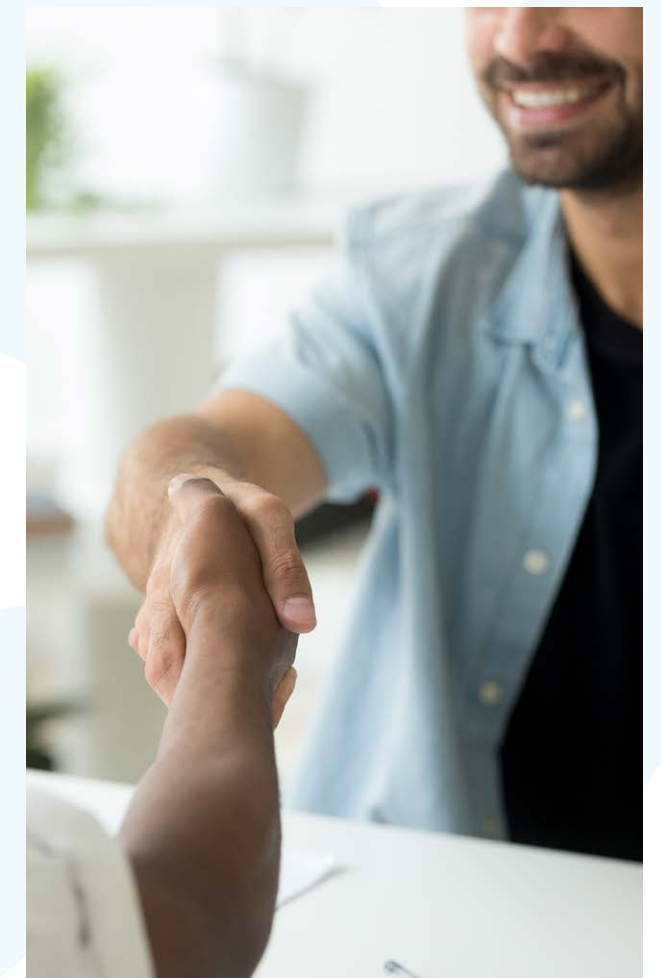
TITRE DE SÉJOUR - PRÉFECTURE DES ALPES-MARITIMES

« Merci pour votre aide. Ces éléments vont m'aider j'espère.

Cordialement ».

CENTRES AÉRES

« Je vous remercie vivement de votre médiation et vous prie de croire en mes cordiales salutations ».



LES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR NCA 2022

URBANISME : SECTEUR DE L'OPÉRATION D'INTÉRÊT NATIONAL (OIN)

Indiquer aux citoyens lors de leur dépôt de Permis de Construire ou lors d'une contestation d'un acte d'urbanisme se situant dans le périmètre de l'OIN que leur demande est transférée vers les services de l'Etat (DDTM), seuls compétents, en prenant soin de leur communiquer leurs coordonnées.

RÉGIE STATIONNEMENT SUR VOIRIE (RSV)

- Clarifier les conditions d'octroi de l'abonnement professionnel sédentaire en veillant à la concordance des dispositions de la délibération, du site internet de la RSV et du formulaire dédié ;
- Prévoir une pop-up en première page et avant tout paiement sur l'écran de l'horodateur et de l'application PaybyPhone indiquant la gratuité du stationnement le cas échéant (en cas de grève, par exemple) pour éviter toute contestation ultérieure.



RÉGIE POUR LA GESTION DES DÉCHETS MÉNAGERS ET ASSIMILÉS (RGDMA)

Veiller à la mise en œuvre des procédés de sécurisation de l'accès aux déchetteries métropolitaines dès lors que plusieurs usagers ont procédé à des contestations de dépôts à la suite du vol ou de la perte de leur badge d'accès.

- Mettre en place un lecteur automatique des plaques d'immatriculation (LAPI) des déposants permettant d'associer à chaque dépôt sur site, une photo de la plaque d'immatriculation du véhicule déposant et transmettre directement un mail à l'utilisateur inscrit pour l'en informer (avec caractéristiques du dépôt et la photo du véhicule déposant) ;
- Lorsque le seuil de gratuité est atteint (16 passages ou 2 tonnes) :
 - Envoyer un mail d'information aux usagers,
 - Faire apparaître un bandeau d'information sur l'application extranet,
 - Étudier la possibilité que le badge soit bloqué obligeant l'utilisateur à donner son aval pour permettre son déblocage entraînant, le cas échéant, le paiement des futurs apports en déchetterie.

En outre, et dans la mesure où la plupart des requérants faisaient valoir que le Règlement Intérieur des déchetteries conditionnait leur accès à la double présentation du badge et de la Carte Nationale d'Identité (CNI), ces derniers sollicitaient la preuve de cette présentation afin de justifier les sommes demandées.

Dès lors, il convient de rédiger un nouveau règlement des déchetteries métropolitaines s'agissant du chapitre sur les contrôles d'accès, tel que préconisé par la direction des Affaires Juridiques.

CENTRE AÉRÉ

Instaurer la priorité aux parents exerçant une activité professionnelle pour l'inscription de leurs enfants en centres de loisirs.



RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES DU MÉDIATEUR NCA

OPTIMISATION DE L'INFORMATION DES USAGERS CONCERNANT L'ISSUE APPORTÉE À LEUR DEMANDE DE MÉDIATION :

Dans l'hypothèse où les services saisis d'une demande de médiation entendent répondre directement aux intéressés, il convient, pour la bonne administration du dossier, d'en informer en amont ou concomitamment le médiateur NCA afin qu'il puisse y faire référence dans sa propre réponse de clôture au requérant. Les usagers comprendront mieux le rôle et l'intérêt de faire appel au médiateur pour la résolution de leur litige.

REMBOURSEMENT DE FRAIS BANCAIRES LIÉS À UNE SATD AYANT POUR ORIGINE UNE ERREUR DE LA COLLECTIVITÉ :

Le service de médiation NCA a été saisi par des usagers qui sollicitaient le remboursement de sommes correspondant au montant total des frais bancaires de saisies à tiers détenteur (SATD), à la suite d'annulation de titres de recettes dressés à tort à leur encontre par l'administration.

Après avoir interrogé les services concernés, ces derniers ont confirmé procéder à l'annulation des titres émis à tort, sans pour autant procéder au remboursement des frais bancaires. Sur ce dernier point, ils ont recommandé aux usagers de gérer cette problématique avec leur banque, en joignant une copie de la décision administrative comme justificatif.

Toutefois, et dans la mesure où ces frais ont pour origine une erreur de l'administration et ne relèvent pas de la responsabilité de l'établissement bancaire, il conviendrait que la collectivité prévoit une ligne budgétaire dédiée.

LES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR NCA 2021 TOUJOURS D'ACTUALITÉ



1. MÉDIATION PRÉALABLE OBLIGATOIRE (MPO)

Recommandation initiale

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.

Le champ d'application de la MPO concerne 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.



Suivi de la préconisation

Les médiations internes de la fonction publique n'ont pas pu être orientées vers le Médiateur NCA. Toutefois, Monsieur le Maire Président a sollicité Madame la Première Ministre pour lui faire part de cette proposition. Cette dernière s'est engagée à l'étudier avec tout l'intérêt qu'elle requiert¹.

1. Cf. en annexes réponse de la Première Ministre du 2 novembre 2022

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

Recommandation initiale

La possibilité d'inscrire systématiquement une formule sur le recours possible au médiateur NCA dans les courriers adressés par les services de la Direction des Affaires Juridiques aux administrés concernant tous les dossiers précontentieux a été soumise au service.

Suivi de la préconisation

La Régie pour la Gestion des Déchets Ménagers et Assimilés, fait mention de cette possibilité dans les courriers de décision de rejet.

3. RÉPONDRE SYSTÉMATIQUEMENT AUX ADMINISTRÉS

Recommandation initiale

Force est de constater que certaines saisines font suite à l'absence de réponse. 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.



Suivi de la préconisation

Pour des raisons de transparence, d'équité, de proximité et de confiance envers les services, chaque administré devrait avoir reçu une réponse à sa demande, dans un délai de 2 mois, que celle-ci soit ou non positive. Tel n'est pas toujours le cas au regard des saisines portées à notre connaissance, faisant suite à l'absence de réponse de l'administration (cf. supra, exemples pages 23 à 26).

4. RELANCER LE PLAN DE COMMUNICATION DU MÉDIATEUR

Recommandation initiale

Afin de faire connaître à tous les administrés l'existence du service de médiation NCA, une campagne de communication a été diffusée auprès du grand public.

Suivi de la préconisation

Un article de présentation du service de Médiation NCA a été publié sur les magazines de la métropole Nice Côte d'Azur et de la ville de Nice, ainsi que sur les sites internet de ces deux entités. De plus, des dépliants ont été diffusés dans tous les équipements de proximité. L'existence du service de médiation NCA a fait l'objet d'insertions dans la presse locale.



ANNEXES

SUPPORTS DE COMMUNICATION

→ Dépliant Médiateur de la Ville de Nice

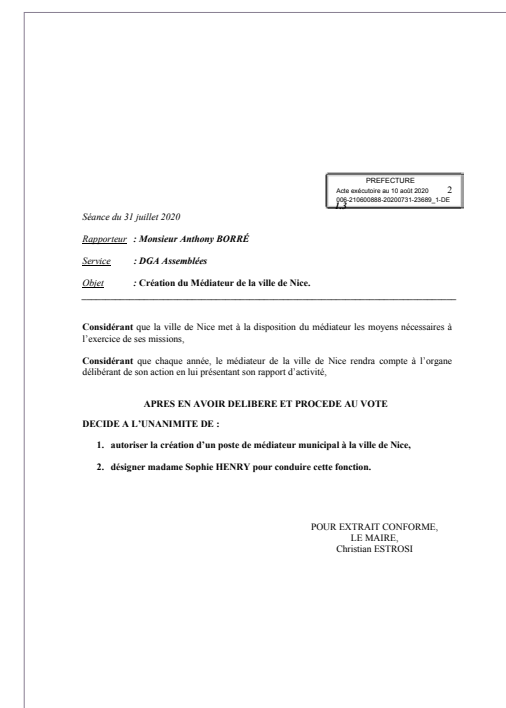
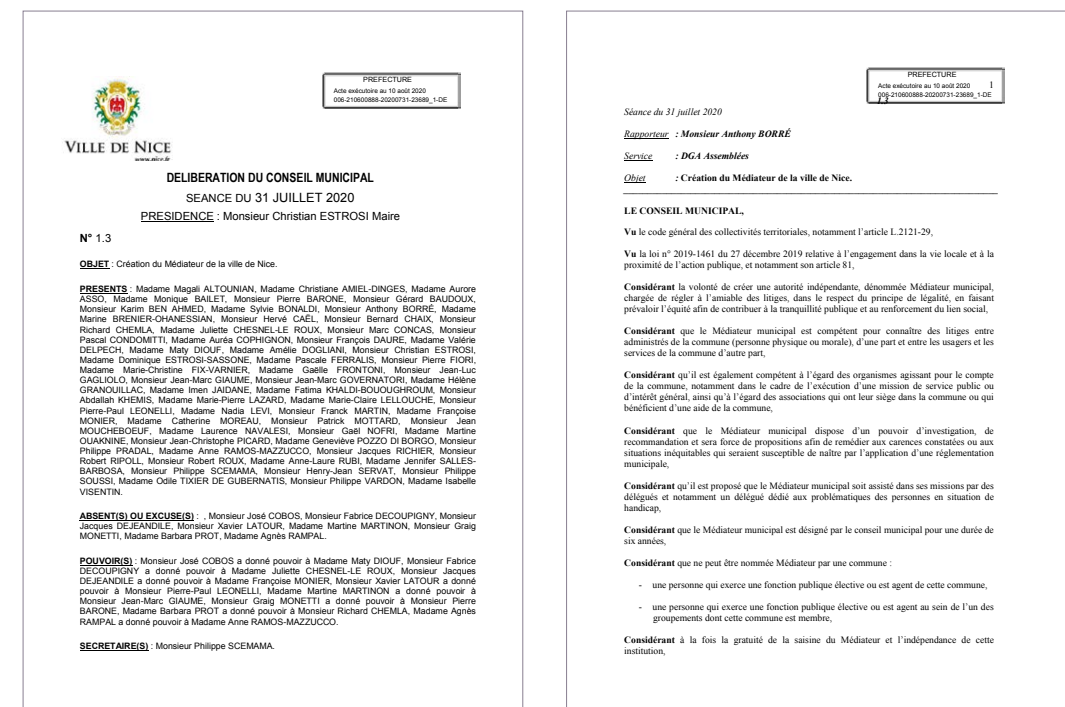


→ Dépliant Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur



→ Création du Médiateur de la Ville de Nice

Délibération n°1.3 du Conseil Municipal du 31 juillet 2020



→ 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

PREFECTURE Acte exécutoire au 21 décembre 2020 006-200030195-20201218-16339_1-DE	
MÉTROPOLE NICE CÔTE D'AZUR	
Bureau Métropolitain Séance du 18 décembre 2020	
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 BONSIGNORE, M. Anthony BORRÉ, Mme Marine BRENIER-OHANESSIAN, Mme Isabelle BRÉS, M. Philip BRUNO, M. Jean-Jacques CARLIN, Mme Carole CERYEL, Mme Julie CHARLES, M. Richard CHEMLA, Mme Juliette CHESNEL-LE ROUX, M. José COBOS, M. Pascal CONDOMITTI, M. Fabrice DECOUPIGNY, Mme Valérie DELPECH, M. Jean-François DIETBERCH, M. Christian ESTROSI, Mme Collette FABRON, M. Jean-Luc GAGLIOLLO, M. Jean-Marc GLAUME, M. Yves GILLI, Mme Anna GUAY, Mme Pascale GUIT-NICOL, M. Jean-Pierre ISSAUTIER, Mme Nicole LABBE, M. Xavier LATOUR, M. Régis LEBGORE, M. Richard LIONS, Mme Loetitia LORÉ, M. Gérard MANFREDI, M. Roger MARI, M. Jean-Claude MARTIN, M. Louis NEGRE, M. Gaël NOFRI, Mme Martine OUKANINE, M. Hervé PAUL, M. Jean-Paul PEREZ, M. Ladislav POLSKI, M. Philippe PRADAL, Mme Anne RAMON-MAZZI, 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 VERAN.</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 MEYRA, Mme Marielle MOJUNARI, Mme Catherine MOREAU, M. Jean-MOTTEY, M. Jean THAON, Mme Anais TOSEL, M. Christophe TROJANI, Mme Magali ALTOUNIAN a donné pouvoir à Mme Jennifer SALLES-BARBOSA, M. Xavier BECK a donné pouvoir à M. Roger ROUX, M. Angelin 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 Martine 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 OUKANINE, M. Jacques RICHIER 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 006-200030195-20201218-16339_1-DE	
DELIBERATION DU BUREAU METROPOLITAIN	
Séance du 18 décembre 2020	N° 7.24
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°0.2 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 21 décembre 2020 006-200030195-20201218-16339_1-DE	
MÉTROPOLE NICE CÔTE D'AZUR	
Bureau Métropolitain Séance du 18 décembre 2020	
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.	
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 (voies, 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 désengagement 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	

PREFECTURE Acte exécutoire au 21 décembre 2020 006-200030195-20201218-16339_1-DE	
MÉTROPOLE NICE CÔTE D'AZUR	
Bureau Métropolitain Séance du 18 décembre 2020	
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.	
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	

→ 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

➡ Règlement de la Médiation de la Métropole Nice Côte d'Azur

Délibération n°7.20 du Bureau Métropolitain du 06 octobre 2022

PREFECTURE Acte exécutoire au 13 octobre 2022 006-200030195-20221006-21615_1-DE MÉTROPOLÉ NICE CÔTE D'AZUR	
Bureau Métropolitain Séance du 06 octobre 2022	
PRESIDENCE : Monsieur Christian ESTROSIESTROSI, Président DÉLIBÉRATION N° 7.20 : RÈGLEMENT DE LA MÉDIATION DE LA MÉTROPOLÉ NICE CÔTE D'AZUR. <i>Etaient présents : Mme Mylène AGNELLI, Mme Magali ALTOUNIAN, Mme Christiane AMIEL-DINGES, M. Yannick BERNARD, M. Pascal BONSGNORE, M. Anthony BORRÉ, Mme Marine BRENIER-CHANESSIAN, Mme Isabelle BRES, M. Philip BRUNO, M. Jean-Jacques CARLIN, Mme Julie CHARLES, M. Richard CHEMLA, Mme Juliette CHESNEL-LE ROUX, M. Pascal CONDOMITTI, M. Fabrice DECOUPONT, Mme Valérie DELPECH, Mme Patricia DEMAS, Mme Mary DIOUF, M. Christian ESTROSI, Mme Céline FARRON, M. Jean-Luc GAGLIOLLO, M. Bertrand GASGLIA, M. Yves GILLI, Mme Pascale GUT-NICOL, M. Pierre-Paul LEONELLI, M. Richard LIONS, Mme Loetitia LORE, M. Gérard MANFREDI, M. Edmond MARI, M. Franck MARTIN, M. Jean-Michel MAUREL, M. Jean MÉRÉA, Mme Catherine MOREAU, M. Ivan MOTTET, M. Gaël NOFRI, Mme Agnès RAMPAL, M. Jacques RICHER, M. Thierry ROUX, Mme Jennifer SALLES BARBOSA, M. Joseph SEGURA, M. Gérard STEFFEL, M. Jean THAON, Mme Anais TOSEL, M. Philippe VARDON.</i> <i>Etaient absents ou excusés : M. Bruno BETTATI, M. Stéphanie CHERKI, Mme Dominique ESTROSI-SASSONE, M. Jean-Paul FABRE, M. Philippe HEURA, M. Régis LEBRÈRE, M. Roger MARIL, M. Jean-Claude MARTIN, M. Roger ROUX, M. Jean-François STINELLI, M. Christophe TROIANI, Mme Marine BARENGO-FERRIER a donné pouvoir à Mme Loetitia LORE, M. Xavier BECK a donné pouvoir à Mme Pascale GUT-NICOL, M. Thomas BRETTIONI a donné pouvoir à Mme Magali ALTOUNIAN, M. Paul BURRO a donné pouvoir à Mme Anais TOSEL, Mme Carole CERYEL a donné pouvoir à Mme Mylène AGNELLI, M. José COBOS a donné pouvoir à Mme Mary DIOUF, M. Roland CONSTANT a donné pouvoir à Mme Isabelle BRES, M. Jean-François DIETERTCH a donné pouvoir à M. Jean-Jacques CARLIN, M. Jean-Marc GILME a donné pouvoir à Mme Jennifer SALLES BARBOSA, Mme Anna GUAY a donné pouvoir à M. Gaël NOFRI, M. Jean-Pierre ISSAUTIER a donné pouvoir à Mme Colette FARRON, Mme Nicole LABBE a donné pouvoir à M. Joseph SEGURA, M. Xavier LATOUR a donné pouvoir à M. Richard CHEMLA, M. Jean-Claude LINCK a donné pouvoir à M. Richard LIONS, M. Claude MERCANTI a donné pouvoir à M. Gérard STEFFEL, Mme Marielle MOLINARI a donné pouvoir à M. Thierry ROUX, Mme Françoise MONIER a donné pouvoir à Mme Catherine MOREAU, M. Robert NARDELLI a donné pouvoir à M. Edmond MARI, M. Louis NEGRE a donné pouvoir à M. Christian ESTROSI, Mme Martine OUKNINE a donné pouvoir à M. Pascal CONDOMITTI, M. Hervé PAUL a donné pouvoir à M. Pierre-Paul LEONELLI, M. Jean-Paul PEREZ a donné pouvoir à M. Philippe VARDON, M. Ladislav POLSKI a donné pouvoir à Mme Agnès RAMPAL, Mme Anne RAMOS-MAZZUCCO a donné pouvoir à M. Anthony BORRÉ, M. Philippe SOUSI a donné pouvoir à M. Jean-Luc GAGLIOLLO, M. Antoine YERAN a donné pouvoir à Mme Patricia DEMAS.</i> <i>Secrétaire : Madame Magali ALTOUNIAN.</i> Au cours de cette séance, le bureau métropolitain s'est prononcé sur le dossier suivant :	
1	

PREFECTURE Acte exécutoire au 13 octobre 2022 006-200030195-20221006-21615_1-DE DÉLIBÉRATION DU BUREAU MÉTROPOLITAIN	
Séance du 06 octobre 2022	N° 7.20
RAPporteur : Monsieur Anthony BORRÉ - Vice-Président	
DIRECTION : Médiateur de la Cité	
OBJET : RÈGLEMENT DE LA MÉDIATION DE LA MÉTROPOLÉ NICE CÔTE D'AZUR.	
Le Bureau métropolitain, Vu le code général des collectivités territoriales, notamment les articles L.1112-24, L.5217-1 et L.5217-2, Vu le code de justice administrative, notamment les articles L.213-1 à L.213-14, Vu le code des relations entre le public et l'administration, notamment les articles L.411-2 et L.421-1, 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 la délibération n° 7.24 du Bureau métropolitain du 18 décembre 2020 portant création de la fonction de Médiateur, désignant le Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur et approuvant la charte du Médiateur de la Métropole, Vu la délibération du Conseil métropolitain du 3 octobre 2022 prenant acte du rapport d'activité annuel 2021 du Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur, Considérant que depuis l'année 2016, la médiation métropolitaine est considérée comme un véritable service de proximité, avec pour objectifs de rapprocher l'administration des citoyens, d'assurer la transparence de l'action publique et de participer à l'amélioration du service public, Considérant que toute personne ayant recours aux services métropolitains doit pouvoir, lorsqu'elle rencontre une difficulté avec ces derniers, faire appel à une action de médiation pour lui apporter, selon le cas, une aide dans la résolution des litiges ou une meilleure compréhension de la décision de l'administration, Considérant que les principes d'indépendance, de respect des personnes, d'écoute des parties en litige, de confidentialité, d'équité, de compétence et de transparence doivent guider le médiateur dans l'exercice de ses fonctions, et qu'ils constituent dès lors le cadre de référence de son action,	
2	

PREFECTURE Acte exécutoire au 13 octobre 2022 006-200030195-20221006-21615_1-DE DÉLIBÉRATION DU BUREAU MÉTROPOLITAIN	
Séance du 06 octobre 2022	N° 7.20
OBJET : RÈGLEMENT DE LA MÉDIATION DE LA MÉTROPOLÉ NICE CÔTE D'AZUR.	
Considérant que la médiation territoriale est un service librement consenti, personnalisé, facile d'accès et gratuit, Considérant qu'elle est mise en œuvre par le Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur dans le respect du Code National de la Déontologie du Médiateur et des valeurs inscrites dans la charte de la médiation de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT), Considérant que les règles actuelles de la médiation métropolitaine sont celles qui ont été définies par l'assemblée délibérante au moment de la mise en place de ce dispositif, Considérant que trois éléments conduisent à en consolider la présentation au sein d'un règlement de la médiation, notamment : 1- Encadrer le processus de médiation pour en faciliter l'accès à tous les usagers, aux élus et aux services métropolitains dans un document de référence, 2- Tenir compte de l'existence de près de 6 ans acquies dans la mise en œuvre de ce dispositif et d'en tirer les principaux enseignements, 3- Prendre en considération les adaptations rendues nécessaires pour optimiser son fonctionnement, Considérant que le règlement joint en annexe fixe les règles de fonctionnement de la médiation pour ce qui concerne la Métropole Nice Côte d'Azur, APRÈS EN AVOIR DÉLIBÉRÉ ET PROCÉDÉ AU VOTE 1°) adopte le règlement de la médiation de la Métropole Nice Côte d'Azur. ADOPTÉ À L'UNANIMITÉ POUR EXTRAIT CONFORME LE PRÉSIDENT, Christian ESTROSI	
3	

➡ Règlement de la Médiation de la Ville de Nice

Délibération n°1.24 du Conseil Municipal du 13 octobre 2022

PREFECTURE Acte exécutoire au 19 octobre 2022 006-210000888-20221013-27388_1-DE  VILLE DE NICE	
DÉLIBÉRATION DU CONSEIL MUNICIPAL SEANCE DU 13 OCTOBRE 2022 PRESIDENCE : Monsieur Christian ESTROSI Maire	
N° 1.24 OBJET : Règlement de la médiation de la ville de Nice. PRÉSENTS : Madame Magali ALTOUNIAN, Madame Monique BAILET, Monsieur Pierre BARONE, Monsieur Karim BEN AHMED, Madame Sylvie BONALDI, Monsieur Anthony BORRÉ, Monsieur Hervé CAEL, Monsieur Bernard CHAIX, Monsieur Richard CHEMLA, Madame Juliette CHESNEL-LE ROUX, Monsieur Pascal CONDOMITTI, Monsieur François DAURE, Monsieur Fabrice DECOUPONT, Madame Valérie DELPECH, Madame Mary DIOUF, Madame Amélie DOGLIANI, Monsieur Christian ESTROSI, Madame Pascale FERRALIS, Monsieur Pierre FIORI, Madame Marie-Christine FIX-VARNIER, Madame Gaëlle FRONTONI, Monsieur Jean-Luc GAGLIOLLO, Monsieur Jean-Marc GIAUME, Monsieur Jean-Marc GOVERNATORI, Madame Imen JAIDANE, Madame Fatima KHALDI-BOUDOUHROUM, Monsieur Xavier LATOUR, Madame Marie-Pierre LAZARD, Madame Marie-Claire LELLOUCHE, Monsieur Pierre-Paul LEONELLI, Madame Nadia LEVI, Monsieur Franck MARTIN, Monsieur Graig MONETTI, Madame Françoise MONIER, Madame Catherine MOREAU, Monsieur Jean MOUCHEREUR, Monsieur Gaël NOFRI, Monsieur Jean-Christophe PICARD, Madame Geneviève POZZO DI BORGIO, Madame Barbara PROT, Madame Anne RAMOS-MAZZUCCO, Madame Agnès RAMPAL, Monsieur Robert ROUX, Madame Anne-Laure RUBI, Madame Jennifer SALLES BARBOSA, Monsieur Henry-Jean SERVAT, Monsieur Philippe SOUSI, Monsieur Philippe VARDON, Monsieur Thierry VENEM, Madame Isabelle VISENTIN. ABSENT(S) OU EXCUSÉ(S) : Madame Marine BRENIER-CHANESSIAN, Madame Dominique ESTROSI-SASSONE, Monsieur Patrick MOTTARD, Madame Christiane AMIEL-DINGES, Madame Aurore ASSO, Monsieur Gérard BAUDOUX, Monsieur José COBOS, Monsieur Marc CONCAS, Madame Aurélie COPHIGNON, Monsieur Jacques DEJEANDE, Madame Hélène GRANOUILLAC, Monsieur Abdallah KHEMIS, Madame Martine MARTINON, Madame Laurence NAVALESI, Madame Martine OUKNINE, Monsieur Philippe PRADAL, Monsieur Jacques RICHER, Monsieur Philippe SCEMAMA, Madame Odile TIXIER de GUBERNATIS. POUVOIR(S) : Madame Christiane AMIEL-DINGES a donné pouvoir à Monsieur Jean-Marc GIAUME, Madame Aurore ASSO a donné pouvoir à Monsieur Richard CHEMLA, Monsieur Gérard BAUDOUX a donné pouvoir à Monsieur Pierre FIORI, Monsieur José COBOS a donné pouvoir à Monsieur Graig MONETTI, Monsieur Marc CONCAS a donné pouvoir à Monsieur Robert ROUX, Madame Aurélie COPHIGNON a donné pouvoir à Monsieur Gaël NOFRI, Monsieur Jacques DEJEANDE a donné pouvoir à Madame Mary DIOUF, Madame Hélène GRANOUILLAC a donné pouvoir à Madame Juliette CHESNEL-LE ROUX, Monsieur Abdallah KHEMIS a donné pouvoir à Monsieur Hervé CAEL, Madame Martine MARTINON a donné pouvoir à Madame Marie-Claire LELLOUCHE, Madame Laurence NAVALESI a donné pouvoir à Madame Catherine MOREAU, Madame Martine OUKNINE a donné pouvoir à Monsieur Anthony BORRÉ, Monsieur Philippe PRADAL a donné pouvoir à Monsieur Christian ESTROSI, Monsieur Jacques RICHER a donné pouvoir à Monsieur Xavier LATOUR, Monsieur Philippe SCEMAMA a donné pouvoir à Madame Valérie DELPECH, Madame Odile TIXIER de GUBERNATIS a donné pouvoir à Madame Geneviève POZZO DI BORGIO. SECRÉTAIRES : Monsieur Graig MONETTI.	

PREFECTURE Acte exécutoire au 19 octobre 2022 006-210000888-20221013-27388_1-DE 1.24
Séance du 13 octobre 2022 Rapporteur : Monsieur Anthony BORRÉ Service : Médiateur de la Ville de Nice Objet : Règlement de la médiation de la ville de Nice.
LE CONSEIL MUNICIPAL, Les commissions compétentes entendues, 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'instaurer un médiateur territorial par délibération de l'organe délibérant, Vu le code de justice administrative, notamment les articles L.213-1 à L.213-14, Vu le code des relations entre le public et l'administration, notamment les articles L.411-2 et L.421-1, Vu la délibération n° 1.3 du Conseil municipal du 31 juillet 2020 portant création du Médiateur de la ville de Nice, Vu la délibération de ce même Conseil municipal prenant acte du rapport d'activité annuel 2021 du Médiateur de la ville de Nice, Considérant que depuis l'année 2016, la médiation communale est considérée comme un véritable service de proximité, avec pour objectifs de rapprocher l'administration des citoyens, d'assurer la transparence de l'action publique et de participer à l'amélioration du service public, Considérant que toute personne ayant recours aux services municipaux doit pouvoir, lorsqu'elle rencontre une difficulté avec ces derniers, faire appel à une action de médiation pour lui apporter, selon le cas, une aide dans la résolution des litiges ou une meilleure compréhension de la décision de l'administration, Considérant que les principes d'indépendance, de respect des personnes, d'écoute des parties en litige, de confidentialité, d'équité, de compétence et de transparence doivent guider le médiateur dans l'exercice de ses fonctions, et qu'ils constituent dès lors le cadre de référence de son action, Considérant que la médiation territoriale est un service librement consenti, personnalisé, facile d'accès et gratuit, Considérant qu'elle est mise en œuvre par le Médiateur de la ville de Nice dans le respect du code national de la déontologie du Médiateur, et des valeurs inscrites dans la charte de la médiation de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales, Considérant que les règles actuelles de la médiation communale sont celles qui ont été définies par l'assemblée délibérante au moment de la mise en place de ce dispositif,

PREFECTURE Acte exécutoire au 19 octobre 2022 006-210000888-20221013-27388_1-DE 1.24
Séance du 13 octobre 2022 Rapporteur : Monsieur Anthony BORRÉ Service : Médiateur de la Ville de Nice Objet : Règlement de la médiation de la ville de Nice.
Considérant que trois éléments conduisent à en consolider la présentation au sein d'un règlement de la médiation, notamment : 1- encadrer le processus de médiation pour en faciliter l'accès à tous les usagers, aux élus et aux services municipaux dans un document de référence, 2- tenir compte de l'existence de près de 6 ans acquies dans la mise en œuvre de ce dispositif et d'en tirer les principaux enseignements, 3- prendre en considération les adaptations rendues nécessaires pour optimiser son fonctionnement, Considérant que le règlement fixe les règles de fonctionnement de la médiation pour ce qui concerne la ville de Nice, APRÈS EN AVOIR DÉLIBÉRÉ ET PROCÉDÉ AU VOTE DÉCIDE À L'UNANIMITÉ DE : - approuver le règlement de la médiation de la ville de Nice. POUR EXTRAIT CONFORME, LE MAIRE, Christian ESTROSI

ANNEXES

➔ Règlement de la Médiation de la ville de Nice et de la Métropole Nice Côte d'Azur

PREFECTURE AR du 13 octobre 2022 006-20000195-20221006-21915_1-DE	
Règlement de la Médiation de la ville de Nice et de la métropole Nice Côte d'Azur	
Sommaire	Page 1
Préambule	Page 2
Objet	Page 3
Chapitre I : Missions et attributions du Médiateur	Page 4
Article 1 : Mode de désignation du Médiateur	Page 4
Article 2 : Rôle du Médiateur	Page 4
Article 3 : Indépendance et Impartialité	Page 4
Article 4 : Confidentialité	Page 4
Chapitre II : Procédure de la médiation territoriale	Page 5
Article 5 : Définition de la médiation institutionnelle territoriale	Page 5
Article 6 : Information et communication	Page 5
Article 7 : Saisine du Médiateur	Page 5
Article 8 : Interruption des délais de recours contentieux	Page 6
Article 9 : Mode de saisine	Page 6
Article 10 : Gratuité	Page 7
Article 11 : Recevabilité de la demande	Page 7
Article 12 : Instruction de la médiation	Page 7
Article 13 : Déroulement de la médiation	Page 8
Article 14 : Fin de la Médiation	Page 8
Chapitre III : Bilan annuel	Page 9
Article 15 : Rapport d'activités	Page 9
Article 16 : Enquête de satisfaction	Page 9

1

PREFECTURE AR du 13 octobre 2022 006-20000195-20221006-21915_1-DE	
Règlement de la Médiation de la ville de Nice et de la Métropole Nice Côte d'Azur	
PREAMBULE	
Depuis l'année 2016, la médiation communale et métropolitaine est considérée comme un véritable service de proximité, avec pour objectifs de rapprocher l'administration des citoyens en tissant des liens privilégiés, d'assurer la transparence de l'action publique, de rendre plus humaines les relations entre l'administration et les usagers, et de participer à l'amélioration du service public.	
Toute personne ayant recours aux services municipaux ou métropolitains doit pouvoir, lorsqu'elle rencontre une difficulté avec ces derniers, faire appel à une médiation pour lui apporter, selon le cas, une aide dans la résolution des litiges ou une meilleure compréhension de la décision de l'administration, avant tout contentieux.	
Un certain nombre de principes doivent guider le médiateur dans l'exercice de ses fonctions. Ces principes, rappelés ci-après, constituent dès lors le cadre de référence de l'action du Médiateur :	
- indépendance, - respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions, - écoute équilibrée et attentives des parties en litige, - confidentialité, - sens de l'équité, - compétence et efficacité, - transparence.	
Le recours à la médiation territoriale est un service librement choisi, facile d'accès et gratuit. Elle est mise en œuvre par le Médiateur de la ville de Nice et de la métropole Nice Côte d'Azur dans le respect du Code National de Déontologie du Médiateur, et des valeurs inscrites dans la charte de la médiation de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT).	
Les règles actuelles de la médiation communale et métropolitaine sont celles qui ont été définies par les assemblées délibérantes au moment de la mise en place de ce dispositif.	
Trois éléments conduisent à en consolider la présentation au travers d'un règlement de la médiation :	
1- encadrer le processus de médiation pour en faciliter l'accès aux usagers, aux élus et aux services municipaux et métropolitains dans un document de référence, 2- capitaliser l'expérience de près de 6 ans acquise dans la mise en œuvre de ce dispositif et d'en tirer les principaux enseignements, 3- prendre en considération les adaptations rendues nécessaires pour optimiser son fonctionnement.	

2

PREFECTURE AR du 13 octobre 2022 006-20000195-20221006-21915_1-DE	
CHAPITRE 2	
Procédure de la médiation territoriale	
Article 5 : Définition de la médiation institutionnelle territoriale La médiation institutionnelle territoriale est un processus structuré, par lequel le Médiateur a pour mission de faciliter la résolution des différends qui opposent les usagers des services publics à l'administration communale ou métropolitaine.	
Ce processus vise à améliorer la relation et restaurer le dialogue entre les citoyens et l'administration concernée, à apporter une résolution amiable aux litiges, et ainsi éviter le recours à l'institution judiciaire pour résoudre le conflit.	
Article 6 : Information et communication Les citoyens sont informés par la ville de Nice (VDN) et la métropole Nice Côte d'Azur (NCA) de l'existence du service de Médiation, de son champ de compétence et des modalités de saisine.	
Cette information est largement diffusée :	
- sur les sites internet de la VDN et de la Métropole NCA, - par le biais des magazines de ces deux entités, - par la présence de dépliantes au sein des accueils des mairies annexes de la VDN, - par la diffusion de messages d'information sur les écrans mis à la disposition du public au sein des halls d'accueil des mairies annexes de la VDN, - par le biais des bulletins d'information des communes de la métropole NCA, - par affichage sur le réseau local dédié, - par la diffusion de spots sur les radios locales, - par emailing auprès des comités de quartier des communes.	
Article 7 : Saisine du Médiateur Le Médiateur peut être saisi en dehors de toute procédure judiciaire, à la demande de toute personne physique ou morale, agissant individuellement ou conjointement, qui aurait un intérêt personnel et direct à agir, notamment :	
- tout usager du service public rencontrant des difficultés avec un service de l'administration communale ou métropolitaine, peut saisir le Médiateur pour rechercher une solution amiable au litige, dans le respect des conditions de recevabilité fixées à l'article 11 du présent règlement.	

5

PREFECTURE AR du 13 octobre 2022 006-20000195-20221006-21915_1-DE	
Le Médiateur est également compétent à l'égard des organismes agissant pour le compte des deux entités précitées, notamment dans le cadre d'une mission de service public ou d'intérêt général,	
- tout agent, en lien avec sa hiérarchie, de la ville de Nice ou de la métropole Nice Côte d'Azur, - tout élu de la ville de Nice ou de la métropole Nice Côte d'Azur,	
Le Médiateur peut également être saisi dans le cadre d'une procédure judiciaire à l'initiative du juge, après avoir obtenu l'accord des deux parties conformément à l'article 213-7 du code de justice administrative.	
Le Médiateur peut lui-même se saisir de situations individuelles qui seraient portées à sa connaissance. Dans ce cas, il propose son intervention en respectant le libre choix des parties d'y recourir ou pas.	
Article 8 : Interruption des délais de recours contentieux Conformément à l'article L.1112-24 du Code Général des Collectivités Territoriales : « 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. »	
Selon l'article L.213-6 du code de justice administrative : « Les délais de recours contentieux sont interrompus et les prescriptions sont suspendues à compter du jour où, après la survenance d'un différend, les parties conviennent de recourir à la médiation ou, à défaut d'accord, à compter du jour de la première réunion de médiation.	
Ils recommencent à courir à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur déclarent que la médiation est terminée. Les délais de prescription recommencent à courir pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois. »	
Article 9 : Mode de saisine Les administrés, les services et les élus de la ville de Nice et de la métropole NCA peuvent saisir le service de Médiation NCA :	
- En remplissant le formulaire accessible sur la page internet : https://mediateur.nice.fr - Par courrier : Le Médiateur de la ville de Nice et de la métropole Nice Côte d'Azur, CS 31010, 06049 Nice Cedex 1, - Lors des permanences dans les locaux du service au : 8 avenue Félix Faure, 06000 Nice, 7^{ème} étage, les lundis de 14h à 17h et les mercredis de 9h à 12h, - Par téléphone 04 97 13 56 44, - Par courriel : mediateur@ville-nice.fr	
Toute demande de médiation donne lieu à un accusé de réception.	

6

PREFECTURE AR du 13 octobre 2022 006-20000195-20221006-21915_1-DE	
Le présent règlement est pris en application de la délibération n° du Conseil municipal du 2022 et de la délibération n° du Bureau métropolitain du et prend effet dès sa transmission à la Préfecture des Alpes-Maritimes, sa publication et son affichage.	
Il peut être modifié délibérément.	
OBJET	
Le présent règlement fixe les règles de fonctionnement de la médiation pour ce qui concerne la ville de Nice et la métropole Nice Côte d'Azur.	

3

PREFECTURE AR du 13 octobre 2022 006-20000195-20221006-21915_1-DE	
CHAPITRE 1	
Le Médiateur de la ville de Nice et de la métropole Nice Côte d'Azur : Missions et Attributions	
Article 1 : Mode de désignation du médiateur Le médiateur est une personnalité qualifiée, désigné par les conseils municipal et métropolitain pour une durée de 6 années. Son mandat est renouvelable.	
Article 2 : Rôle du médiateur Le Médiateur a pour fonction de prévenir et gérer la résolution de différends qui opposent les administrés et la ville de Nice ou la métropole Nice Côte d'Azur, de manière impartiale et neutre. Il contribue également aux missions suivantes :	
- Favoriser une meilleure compréhension de la position de l'administration communale ou métropolitaine - Améliorer le service rendu aux usagers :	
Il formule des propositions de réforme de l'administration ou d'amélioration des règlements et des pratiques, afin de prévenir le renouvellement de certains litiges répétés ou significatifs et contribuer ainsi à améliorer la qualité des services rendus aux citoyens.	
- Faciliter l'accès aux droits des citoyens :	
Même si l'administration communale ou métropolitaine n'est pas concernée, le Médiateur accompagnera les citoyens pour les réorienter vers d'autres démarches et/ou interlocuteurs, dans son rôle de facilitateur d'accès aux droits.	
Article 3 : Indépendance et impartialité L'impartialité du Médiateur doit pouvoir s'appuyer sur l'indépendance garantie à sa fonction. Dans le cadre de ses attributions, le Médiateur ne reçoit d'instruction d'aucune autorité communale ou métropolitaine. Il est indépendant de l'administration et des élus.	
L'autorité territoriale s'engage à prendre les dispositions nécessaires pour doter le médiateur des moyens humains et matériels indispensables à l'exercice de sa mission.	
Article 4 : Confidentialité Le Médiateur et les parties à la médiation sont soumis à l'obligation de confidentialité. Cette obligation doit également être respectée par toute personne qui collabore avec le Médiateur dans le cadre de son activité professionnelle.	

4

PREFECTURE AR du 13 octobre 2022 006-20000195-20221006-21915_1-DE	
Article 10 : Gratuité Le recours au Médiateur est gratuit.	
Article 11 : Recevabilité de la demande Le Médiateur intervient pour le règlement des différends entre les usagers du service public et l'administration communale et métropolitaine, avant tout contentieux.	
La demande est recevable lorsque toute personne, majeure ou accompagnée par son représentant légal, ayant un litige avec l'administration - un particulier, une association, une entreprise ou un commerçant - a formulé un recours auprès de la ville de Nice ou de la métropole Nice Côte d'Azur et 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.	
La demande doit être accompagnée des pièces justificatives nécessaires à son traitement. Dans l'hypothèse où le médiateur est amené à solliciter des pièces supplémentaires, le requérant dispose d'un délai de 15 jours pour les transmettre. Passé ce délai, la demande sera considérée comme clôturée.	
La demande n'est pas recevable lorsque la difficulté soulevée est hors du champ de compétence du Médiateur.	
Le Médiateur n'intervient pas dans les cas suivants :	
- les litiges d'ordre privé, - les litiges d'ordre commercial et familial, - les décisions de commissions d'attribution : demandes de logements, de crèches, d'aides financières, - les procès-verbaux, - les différends concernant un litige porté devant une juridiction ou ayant fait l'objet d'un jugement définitif, sauf dans les cas prévus par la loi.	
Pour des situations qui ne concernent pas l'administration communale ou métropolitaine, le Médiateur soutient et réoriente les citoyens vers l'institution ou l'interlocuteur à même d'apporter les réponses.	
Article 12 : Instruction de la médiation Les échanges entre le Médiateur et les parties s'effectuent soit par écrit, soit par entretiens téléphoniques ou physiques afin de permettre au Médiateur d'analyser la situation, d'identifier le litige et la demande, et de vérifier la pertinence du mode d'accompagnement.	
Lorsque le Médiateur propose la mise en place d'une médiation aux parties concernées, celles-ci disposent d'un délai de 15 jours pour répondre à la proposition de médiation. A défaut, la médiation ne pourra être engagée.	

7

PREFECTURE AR du 13 octobre 2022 006-20000195-20221006-21915_1-DE	
Article 13 : Déroulement de la médiation Le Médiateur est tenu à la confidentialité en ce qui concerne le nom des parties, les informations obtenues lors de l'instruction des éléments de la contestation et les faits dont il a eu connaissance dans le cadre de sa fonction. Quand le Médiateur rencontre les parties prenantes, l'échange se déroule en tout lieu favorisant leur expression et la relation de confiance.	
Les parties doivent fournir au Médiateur tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le dossier.	
Les services municipaux et métropolitains, saisis à l'occasion d'une médiation, disposent d'un délai de 15 jours pour transmettre les premières informations sollicitées par le Médiateur, ce délai pouvant aller jusqu'à un mois maximum pour une réponse sur le fond. A défaut, une relance sera effectuée tous les 15 jours par le service de Médiation, jusqu'à réception des données.	
Le Médiateur devra être mis en relation avec les interlocuteurs compétents au sein des services de l'administration municipale et métropolitaine afin de l'aider à recueillir les éléments indispensables au traitement des réclamations des usagers.	
Si la complexité de l'affaire le nécessite, le Médiateur peut faire appel à un expert ou une instance de contrôle qu'il choisit librement en raison de ses compétences dans le domaine d'activité concerné.	
Article 14 : Fin de la médiation La médiation s'achève lorsque le Médiateur notifie par écrit aux parties :	
- les propositions formulées dans le cadre de la médiation qui ont abouti à une solution qui donne satisfaction en totalité ou partiellement à la demande du requérant, - une confirmation de la décision contestée des lors 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 peut mettre fin à la procédure lorsqu'il constate soit :	
- un désistement des parties, que le litige ait trouvé ou non sa solution par d'autres voies, - un désaccord persistant.	
En tout état de cause, le requérant conserve toujours la possibilité d'engager une action en justice.	

8

PREFECTURE AR du 13 octobre 2022 006-20000195-20221006-21915_1-DE	
CHAPITRE 3	
Bilan annuel	
Article 15 : Rapport d'activités Chaque année, le Médiateur établit un rapport qu'il remet aux autorités de nomination et qui est rendu public.	
Ce rapport comporte notamment une analyse ses saisines (analyse statistique, répartition géographique, mode de saisine, domaines d'activité, délais de réponse, résultats ...), et un récapitulatif des principaux litiges traités dans l'année ainsi que le cadre dans lequel le Médiateur a pu exercer ses fonctions.	
Le rapport fait également apparaître les propositions d'amélioration qu'il paraît opportuns au Médiateur de formuler, pour obtenir une meilleure qualité des services rendus aux usagers et pour prévenir le renouvellement de certains litiges répétés ou significatifs.	
Article 16 : Enquête de satisfaction Dans le cadre de la démarche de qualité du service de Médiation, une enquête est menée auprès des personnes qui ont sollicité une médiation dans le courant de l'année civile.	
L'objectif principal de l'enquête est de mesurer le niveau de satisfaction de l'usager au regard de l'action du Médiateur.	
Sur la base des résultats de cette enquête, un plan d'actions qui vise à optimiser le processus de traitement des dossiers de demande de médiation est établi.	
La contribution des citoyens est majeure pour identifier les domaines de satisfaction, d'insatisfaction et les points à améliorer afin de définir les axes d'amélioration pour le Médiateur.	

9

ANNEXES

➔ Règlement de la Médiation de la ville de Nice et de la Métropole Nice Côte d'Azur

PREFECTURE AR du 19 octobre 2022 006-21060088-20221013-27388_1_OE	
Règlement de la Médiation de la ville de Nice et de la métropole Nice Côte d'Azur	
Sommaire	Page 1
Préambule	Page 2
Objet	Page 3
Chapitre I : Missions et attributions du Médiateur	Page 4
Article 1 : Mode de désignation du Médiateur	Page 4
Article 2 : Rôle du Médiateur	Page 4
Article 3 : Indépendance et Impartialité	Page 4
Article 4 : Confidentialité	Page 4
Chapitre II : Procédure de la médiation territoriale	Page 5
Article 5 : Définition de la médiation institutionnelle territoriale	Page 5
Article 6 : Information et communication	Page 5
Article 7 : Saisine du Médiateur	Page 5
Article 8 : Interruption des délais de recours contentieux	Page 6
Article 9 : Mode de saisine	Page 6
Article 10 : Gratuité	Page 7
Article 11 : Recevabilité de la demande	Page 7
Article 12 : Instruction de la médiation	Page 7
Article 13 : Déroulement de la médiation	Page 8
Article 14 : Fin de la Médiation	Page 8
Chapitre III : Bilan annuel	Page 9
Article 15 : Rapport d'activités	Page 9
Article 16 : Enquête de satisfaction	Page 9

1

PREFECTURE AR du 19 octobre 2022 006-21060088-20221013-27388_1_OE	
Règlement de la Médiation de la ville de Nice et de la Métropole Nice Côte d'Azur	
PREAMBULE	
Depuis l'année 2016, la médiation communale et métropolitaine est considérée comme un véritable service de proximité, avec pour objectifs de rapprocher l'administration des citoyens en tissant des liens privilégiés, d'assurer la transparence de l'action publique, de rendre plus humaines les relations entre l'administration et les usagers, et de participer à l'amélioration du service public.	
Toute personne ayant recours aux services municipaux ou métropolitains doit pouvoir, lorsqu'elle rencontre une difficulté avec ces derniers, faire appel à une médiation pour lui apporter, selon le cas, une aide dans la résolution des litiges ou une meilleure compréhension de la décision de l'administration, avant tout contentieux.	
Un certain nombre de principes doivent guider le médiateur dans l'exercice de ses fonctions. Ces principes, rappelés ci-après, constituent dès lors le cadre de référence de l'action du Médiateur :	
- Indépendance, - respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions, - écoute équilibrée et attentives des parties en litige, - confidentialité, - sens de l'équité, - compétence et efficacité, - transparence.	
Le recours à la médiation territoriale est un service librement choisi, facile d'accès et gratuit.	
Elle est mise en œuvre par le Médiateur de la ville de Nice et de la métropole Nice Côte d'Azur dans le respect du Code National de Déontologie du Médiateur, et des valeurs inscrites dans la charte de la médiation de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT).	
Les règles actuelles de la médiation communale et métropolitaine sont celles qui ont été définies par les assemblées délibérantes au moment de la mise en place de ce dispositif.	

2

PREFECTURE AR du 19 octobre 2022 006-21060088-20221013-27388_1_OE	
CHAPITRE 2 Procédure de la médiation territoriale	
Article 5 : Définition de la médiation institutionnelle territoriale La médiation institutionnelle territoriale est un processus structuré, par lequel le Médiateur a pour mission de faciliter la résolution des différends qui opposent les usagers des services publics à l'administration communale ou métropolitaine.	
Ce processus vise à améliorer la relation et restaurer le dialogue entre les citoyens et l'administration concernée, à apporter une résolution amiable aux litiges, et ainsi éviter le recours à l'institution judiciaire pour résoudre le conflit.	
Article 6 : Information et communication Les citoyens sont informés par la ville de Nice (VDN) et la métropole Nice Côte d'Azur (NCA) de l'existence du service de Médiation, de son champ de compétence et des modalités de saisine.	
Cette information est largement diffusée : - sur les sites internet de la VDN et de la Métropole NCA, - par le biais des magazines de ces deux entités, - par la présence de dépliant au sein des accueils des mairies annexes de la VDN, - par la diffusion de messages d'information sur les bornes mis à la disposition du public au sein des halls d'accueil des mairies annexes de la VDN, - par le biais des bulletins d'information des communes de la métropole NCA, - par affichage sur le réseau local dédié, - par la diffusion de spots sur les radios locales, - par emailing auprès des comités de quartier de la VDN.	
Article 7 : Saisine du Médiateur Le Médiateur peut être saisi en dehors de toute procédure judiciaire, à la demande de toute personne physique ou morale, agissant individuellement ou conjointement, qui aurait un intérêt personnel et direct à agir, notamment : - tout usager du service public rencontrant des difficultés avec un service de l'administration communale ou métropolitaine, peut saisir le Médiateur pour rechercher une solution amiable au litige, dans le respect des conditions de recevabilité fixées à l'article 11 du présent règlement.	

5

PREFECTURE AR du 19 octobre 2022 006-21060088-20221013-27388_1_OE	
Le Médiateur est également compétent à l'égard des organismes agissant pour le compte des deux entités précitées, notamment dans le cadre d'une mission de service public ou d'intérêt général, - tout agent, en lien avec sa hiérarchie, de la ville de Nice ou de la métropole Nice Côte d'Azur - tout élu de la ville de Nice ou de la métropole Nice Côte d'Azur.	
Le Médiateur peut également être saisi dans le cadre d'une procédure judiciaire à l'initiative du juge, après avoir obtenu l'accord des deux parties conformément à l'article 213-7 du code de justice administrative.	
Le Médiateur peut lui-même se saisir de situations individuelles qui seraient portées à sa connaissance. Dans ce cas, il propose son intervention en respectant le libre choix des parties d'y recourir ou pas.	
Article 8 : Interruption des délais de recours contentieux Conformément l'article L.1112-24 du Code Général des Collectivités Territoriales : « 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. »	
Selon l'article L.213-6 du code de justice administrative : « Les délais de recours contentieux sont interrompus et les prescriptions sont suspendues à compter du jour où, après la survenance d'un différend, les parties conviennent de recourir à la médiation ou, à défaut d'écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation.	
Ils recommencent à courir à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur déclarent que la médiation est terminée. Les délais de prescription recommencent à courir pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois. »	
Article 9 : Mode de saisine Les administrés, les services et les élus de la ville de Nice et de la métropole NCA peuvent saisir le service de Médiation NCA : - En remplissant le formulaire accessible sur la page internet : https://mediateur.nice.fr - Par courrier : Le Médiateur de la ville de Nice et de la métropole Nice Côte d'Azur, CS 31010 - 06049 Nice Cedex 1, - Lors des permanences dans les locaux du service au : 8 avenue Félix Faure 06000 Nice, 7^{ème} étage, les lundis de 14h à 17h et les mercredis de 9h à 12h, - Par téléphone 04 97 13 56 44, - Par courriel : mediateur@ville-nice.fr	
Toute demande de médiation donne lieu à un accusé de réception.	

6

PREFECTURE AR du 19 octobre 2022 006-21060088-20221013-27388_1_OE	
Trois éléments conduisent à en consolider la présentation au travers d'un règlement de la médiation : 1- encadrer le processus de médiation pour en faciliter l'accès aux usagers, aux élus et aux services municipaux et métropolitains dans un document de référence, 2- capitaliser l'expérience de près de 6 ans acquise dans la mise en œuvre de ce dispositif et d'en tirer les principaux enseignements, 3- prendre en considération les adaptations rendues nécessaires pour optimiser son fonctionnement.	
Le présent règlement est pris en application de la délibération n° du Conseil municipal du 2022 et de la délibération n° du Bureau métropolitain du et prend effet dès sa transmission à la Préfecture des Alpes-Maritimes, sa publication et son affichage.	
Il peut être modifié délibération.	
OBJET	
Le présent règlement fixe les règles de fonctionnement de la médiation pour ce qui concerne la ville de Nice et la métropole Nice Côte d'Azur.	

3

PREFECTURE AR du 19 octobre 2022 006-21060088-20221013-27388_1_OE	
CHAPITRE 1 Le Médiateur de la ville de Nice et de la métropole Nice Côte d'Azur : Missions et Attributions	
Article 1 : Mode de désignation du médiateur Le médiateur est une personnalité qualifiée, désigné par les conseils municipal et métropolitain pour une durée de 6 années. Son mandat est renouvelable.	
Article 2 : Rôle du médiateur Le Médiateur a pour fonction de prévenir et gérer la résolution de différends qui opposent les administrés et la ville de Nice ou la métropole Nice Côte d'Azur, de manière impartiale et neutre. Il contribue également aux missions suivantes : - Favoriser une meilleure compréhension de la position de l'administration communale ou métropolitaine - Améliorer le service rendu aux usagers :	
Il formule 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 citoyens.	
- Faciliter l'accès aux droits des citoyens :	
Même si l'administration communale ou métropolitaine n'est pas concernée, le Médiateur accompagnera les citoyens pour les réorienter vers d'autres démarches et/ou interlocuteurs, dans son rôle de facilitateur d'accès aux droits.	
Article 3 : Indépendance et impartialité L'impartialité du Médiateur doit pouvoir s'appuyer sur l'indépendance garantie à sa fonction. Dans le cadre de ses attributions, le Médiateur ne reçoit d'instruction d'aucune autorité communale ou métropolitaine. Il est indépendant de l'administration et des élus.	
L'autorité territoriale s'engage à prendre les dispositions nécessaires pour doter le médiateur des moyens humains et matériels indispensables à l'exercice de sa mission.	
Article 4 : Confidentialité Le Médiateur et les parties à la médiation sont soumis à l'obligation de confidentialité. Cette obligation doit également être respectée par toute personne qui collabore avec le Médiateur dans le cadre de son activité professionnelle.	

4

PREFECTURE AR du 19 octobre 2022 006-21060088-20221013-27388_1_OE	
Article 10 : Gratuité Le recours au Médiateur est gratuit.	
Article 11 : Recevabilité de la demande Le Médiateur intervient pour le règlement des différends entre les usagers du service public et l'administration communale et métropolitaine, avant tout contentieux.	
La demande est recevable lorsque toute personne, majeure ou accompagnée par son représentant légal, ayant un litige avec l'administration - un particulier, une association, une entreprise ou un commerçant - a formulé un recours auprès de la ville de Nice ou de la métropole Nice Côte d'Azur et 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.	
La demande doit être accompagnée des pièces justificatives nécessaires à son traitement. Dans l'hypothèse où le médiateur est amené à solliciter des pièces supplémentaires, le requérant dispose d'un délai de 15 jours pour les transmettre. Passé ce délai, la demande sera considérée comme coturée.	
La demande n'est pas recevable lorsque la difficulté soulevée est hors du champ de compétence du Médiateur. Le Médiateur n'intervient pas dans les cas suivants : - les litiges d'ordre privé, - les litiges d'ordre commercial et familial, - les décisions de commissions d'attribution : demandes de logements, de crèches, d'aides financières, - les procès-verbaux, - les différends concernant un litige porté devant une juridiction ou ayant fait l'objet d'un jugement définitif, sauf dans les cas prévus par la loi.	
Pour des situations qui ne concernent pas l'administration communale ou métropolitaine, le Médiateur soutient et réoriente les citoyens vers l'institution ou l'interlocuteur à même d'apporter les réponses.	
Article 12 : Instruction de la médiation Les échanges entre le Médiateur et les parties s'effectuent soit par écrit, soit par entretiens téléphoniques ou physiques afin de permettre au Médiateur d'analyser la situation, d'identifier le litige et la demande, et de vérifier la pertinence du mode d'accompagnement.	
Lorsque le Médiateur propose la mise en place d'une médiation aux parties concernées, celles-ci disposent d'un délai de 15 jours pour répondre à la proposition de médiation. A défaut, la médiation ne pourra être engagée.	

7

PREFECTURE AR du 19 octobre 2022 006-21060088-20221013-27388_1_OE	
Article 13 : Déroulement de la médiation	
Le Médiateur est tenu à la confidentialité en ce qui concerne le nom des parties, les informations obtenues lors de l'instruction des éléments de la contestation et les faits dont il a eu connaissance dans le cadre de sa fonction. Quand le Médiateur rencontre les parties prenantes, l'échange se déroule en tout lieu favorisant leur expression et la relation de confiance.	
Les parties doivent fournir au Médiateur tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le dossier.	
Les services municipaux et métropolitains, saisis à l'occasion d'une médiation, disposent d'un délai de 15 jours pour transmettre les premières informations sollicitées par le Médiateur, ce délai pouvant aller jusqu'à un mois maximum pour une réponse sur le fond. A défaut, une relance sera effectuée tous les 15 jours par le service de Médiation, jusqu'à réception des données.	
Le Médiateur devra être mis en relation avec les interlocuteurs compétents au sein des services de l'administration municipale et métropolitaine afin de l'aider à recueillir les éléments indispensables au traitement des réclamations des usagers.	
Si la complexité de l'affaire le nécessite, le Médiateur peut faire appel à un expert ou une instance de contrôle qu'il choisit librement en raison de ses compétences dans le domaine d'activité concerné.	
Article 14 : Fin de la médiation La médiation s'achève lorsque le Médiateur notifie par écrit aux parties : - les propositions formulées dans le cadre de la médiation qui ont abouti à une solution qui donne satisfaction en totalité ou partiellement à la demande du requérant, - une confirmation de la décision contestée des lors qu'il n'a été constaté aucun dysfonctionnement de l'administration concernée et que les conséquences n'ont pas engendré d'inquiétude particulière.	
Le Médiateur peut mettre fin à la procédure lorsqu'il constate soit : - un désistement des parties, que le litige ait trouvé ou non sa solution par d'autres voies, - un désaccord persistant.	
En tout état de cause, le requérant conserve toujours la possibilité d'engager une action en justice.	

8

PREFECTURE AR du 19 octobre 2022 006-21060088-20221013-27388_1_OE	
CHAPITRE 3 Bilan annuel	
Article 15 : Rapport d'activités Chaque année, le Médiateur établit un rapport qu'il remet aux autorités de nomination et qui est rendu public.	
Ce rapport comporte notamment une analyse ses saisines (analyse statistique, répartition géographique, mode de saisine, domaines d'activité, délais de réponse, résultats ...), et un récapitulatif des principaux litiges traités dans l'année ainsi que le cadre dans lequel le Médiateur a pu exercer ses fonctions.	
Le rapport fait également apparaître les propositions d'amélioration qu'il paraît opportun au Médiateur de formuler, pour obtenir une meilleure qualité des services rendus aux usagers et pour prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs.	
Article 16 : Enquête de satisfaction Dans le cadre de la démarche de qualité du service de Médiation, une enquête est menée auprès des personnes qui ont sollicité une médiation dans le courant de l'année civile.	
L'objectif principal de l'enquête est de mesurer le niveau de satisfaction de l'usager au regard de l'action du Médiateur.	
Sur la base des résultats de cette enquête, un plan d'actions qui vise à optimiser le processus de traitement des dossiers de demande de médiation est établi.	
La contribution des citoyens est majeure pour identifier les domaines de satisfaction, d'insatisfaction et les points à améliorer afin de définir les axes d'amélioration pour le Médiateur.	

9

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 2015 à 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

ANNEXES

→ Convention de médiation avec le Tribunal Administratif de Nice



CONVENTION MEDIATION
entre
LE TRIBUNAL ADMINISTRATIF DE NICE,
LA VILLE DE NICE,
LA METROPOLE NICE CÔTE D'AZUR
et
LE SERVICE DE MÉDIATION NICE CÔTE D'AZUR

Vu le code de justice administrative, notamment les articles L. 213-1 à 10 et R. 213-1 à 9 ;
Vu le code général des collectivités territoriales, et notamment les articles L. 2121-29, L. 5211-41-3, L. 5217-1 et L. 5217-2 ;
Vu la loi 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 ;
Vu la délibération du conseil municipal de la ville de Nice, séance du 13 octobre 2019 portant adhésion du Médiateur de la ville de Nice à l'association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT) ;
Vu la charte du médiateur de la ville de Nice ;
Vu la charte du Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur ;
Vu l'ordonnance du régime des délibérations du conseil municipal de la ville de Nice, séance du 31 juillet 2020 portant création d'un médiateur de la ville de Nice et désignation du Médiateur de la ville de Nice ;
Vu la délibération n°7.2 de la Métropole Nice Côte d'Azur, séance du 18 décembre 2020, portant création de la fonction de Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur et désignation de celle-ci ;
Vu la charte éditoriale des médiateurs dans les litiges administratifs.

1/8

Entre :

Le tribunal administratif de Nice dont le siège est situé à Nice (06000), 18 avenue des Fleurs, représenté par sa Présidente, Madame Pascale ECHSSELE, Ci-après désigné **tribunal administratif de Nice**,

Et

La métropole Nice Côte d'Azur, dont le siège est situé à Nice (06104 Cedex 4), 5 rue de l'Hôtel-de-Ville, représenté par son Vice-président, Monsieur Anthony BOURRIE, Ci-après désigné **la métropole NCA**,

Et

La ville de Nice, dont le siège est situé à Nice (06104 Cedex 4), 5 rue de l'Hôtel-de-Ville, représenté par son Premier adjoint au Maire, Monsieur Anthony BOURRIE, Ci-après désigné **la ville de Nice**,

Et

Le service médiation Nice Côte d'Azur, dont le siège est situé au 8 avenue Félix Faure à Nice, représenté par Sophie HENRY, Ci-après désigné **le service médiation Nice Côte d'Azur**,

Et/autre part,

2/8

Cosignataires désignés les cocontractants,

Préambule

Les articles L. 213-1 et suivants du code de justice administrative, issu de la loi n°2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXIème siècle, et R. 213-1 et suivants issus du décret n° 2017-566 du 18 avril 2017 relatif à la médiation dans les litiges relevant de la compétence du juge administratif, permettent à des parties ayant à connaître d'un différend de recourir à la médiation soit en dehors de toute procédure juridictionnelle, soit postérieurement à la saisine d'une juridiction administrative.

Le terme de médiation doit être compris comme « tout processus structuré, quelle qu'en soit la dénomination, par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable de leurs différends, avec l'aide d'un tiers, le médiateur, choisi par elles ou désigné, avec leur accord, par la juridiction » (art. L.213-3 du code de justice administrative).

Le processus de médiation peut être déclenché soit à l'initiative des parties (art. L. 213-5 du code de justice administrative), soit à l'initiative du président de la formation de jugement après avoir recueilli l'accord des parties (art. L. 213-7 du code de justice administrative).

Ce mode de règlement peut s'avérer mieux adapté, plus rapide et plus souple, résolvant plus globalement le conflit, que le règlement de l'affaire par une décision de justice.

Ce mode de règlement permet le renforcement de la qualité de la décision, la possibilité de trouver des solutions innovantes et le rétablissement de la paix sociale dans l'intérêt des administrés et des collectivités publiques.

C'est dans cet objectif que Christian ESTROSI, Maire de la ville de Nice et Président de la Métropole Nice Côte d'Azur a souhaité créer un service de médiation dès le 18 avril 2014 et a depuis le 1^{er} avril 2016, désigné Sophie Henry en qualité de Médiateur de la ville de Nice puis de la Métropole Nice Côte d'Azur, depuis le 21 décembre 2018.

Ce service de médiation offre aux administrés de la ville et de la métropole une voie de recours amiable gratuite préalable au recours contentieux, lorsque l'usager en litige avec un service municipal ou métropolitain.

La ville de Nice et la Métropole Nice Côte d'Azur ayant déjà plusieurs années de médiation, ce service de médiation, et au regard des résultats et avancés obtenus par ce service depuis sa création, le tribunal administratif de Nice souhaite savoir si solliciter ses services dans le cadre de litiges qui pourraient lui être soumis et qui feraient l'objet d'une proposition de médiation « à l'initiative du juge » (art. L.213-7 du code de justice administrative).

Ainsi l'engagement de la Ville de Nice et de la Métropole Nice Côte d'Azur dans ce processus innovant, en matière de résolution des conflits, et l'intérêt partagé avec le tribunal administratif de Nice pour le développement de la médiation administrative conduisent les cocontractants à la présente convention.

Le Médiateur de la Ville de Nice comme le Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur sont des médiateurs institutionnels dotés d'une double fonction :

- D'une part, faciliter la résolution des litiges entre l'administration municipale ou métropolitaine et les usagers des services publics ;
- D'autre part, formuler des propositions de réforme de l'administration locale ou d'amélioration des relations et des pratiques afin de prévenir le renouvellement de certains litiges récurrents, 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 de la ville de Nice et au médiateur de la métropole Nice Côte d'Azur est gratuit et soumis à la confidentialité.

Un certain nombre de principes doivent guider le médiateur de la Ville de Nice et le médiateur de la métropole Nice Côte d'Azur dans l'exercice de leurs fonctions. Ces principes se retrouvent dans tous les textes relatifs de la médiation ou inscrits en matière de médiation dans la charte éditoriale des médiateurs dans les litiges administratifs figurant en annexe de la présente convention.

L'article 5 de la loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXIème siècle réforme en profondeur le régime de la médiation en matière administrative et donne un nouvel élan à ce mode de résolution amiable des conflits. Le décret n° 2017-566 du 18 avril 2017 relatif à la médiation dans les litiges relevant de la compétence du juge administratif permet aux cocontractants de définir les modalités de recours à la médiation dans le cadre de la présente convention.

Les cocontractants ont souhaité établir les modalités de leur partenariat par voie contractuelle, en établissant cette convention. Ils décident ainsi d'améliorer leur collaboration et de mettre des moyens en commun afin de favoriser le recours au règlement amiable des litiges, notamment lorsque la juridiction administrative a été saisie d'un recours contentieux impliquant la ville de Nice ou la métropole Nice Côte d'Azur.

3/8

La convention organise notamment les modalités d'intervention du service de médiation Nice Côte d'Azur dans le cadre de cette démarche volontaire.

Il est rappelé que :

- La médiation est un mode de résolution amiable des différends subordonné à l'accord constant des parties tout au long du processus ;
- La démarche a vocation à aider les parties au litige et à préserver la qualité de leurs relations dans le respect de leurs droits et intérêts mutuels ;
- La médiation est soumise à de strictes règles de confidentialité ;
- Les principes d'indépendance et d'équité sont affirmés dans l'objectif permanent de rendre le meilleur service aux usagers et aux agents ;
- Le médiateur accomplit sa mission avec impartialité, neutralité, indépendance, compétence et diligence ;

La présente convention a vocation à régir les rapports entre les cocontractants dans le cadre de médiations « à l'initiative du juge » (art. L.213-7 et 8 du code de justice administrative).

Article 1^{er} - Rôle des cocontractants

Le tribunal administratif de Nice :

Le juge, et/ou même que le litige dont il est saisi est susceptible de trouver une issue amiable, peut proposer à tout moment une médiation aux parties et leur fixe un délai pour répondre à cette proposition, conformément à l'article R. 213-5 du code de justice administrative.

Pour l'application de l'article R. 213-4 du code de justice administrative, qui impose de recueillir l'accord des parties, le tribunal administratif de Nice demandera l'accord de la ville de Nice ou de la métropole NCA, de la partie requérante (usagers, administrés) et du service de médiation Nice Côte d'Azur pour des affaires relevant du champ d'application prévu à l'article 2 de la présente convention. Ces médiations, entrées à une vingtaine par an (objectif non contraignant) seront gratuitement assurées par le médiateur de la ville de Nice de la métropole Nice Côte d'Azur et/ou son adjoint, ou toute personne qualifiée et proposée par le service médiation Nice Côte d'Azur.

Dans certaines situations, des binômes de médiateurs pourront être mobilisés pour assurer de telles missions. Ces binômes impliqueront à tout le moins l'une des personnes sus-référencées et pourront intégrer une personne qualifiée proposée par le tribunal administratif de Nice et qui interviendra également à titre gracieux.

En tant que de besoin, lorsque l'intervention du médiateur de la ville de Nice ou de la métropole Nice Côte d'Azur ne sera pas opportune, la mission de médiation pourra être confiée à un médiateur libéral ou associatif, notamment parmi les associations de médiateurs partenaires du tribunal. Le cas échéant, ces missions seront rémunérées et les frais inhérents seront supportés par les parties à l'affaire, conformément aux dispositions prévues à l'article L. 213-8 du code de justice administrative. Les parties

4/8

en seront dûment informées préalablement à l'entrée en médiation et resteront libres d'accepter ou de refuser d'entrer en médiation.

Après avoir recueilli l'accord de toutes les parties pour entrer en médiation, le juge administratif rendra une ordonnance de médiation, sur le fondement de l'article R. 213-4 du code de justice administrative. L'ordonnance désignera le médiateur compétent ainsi que son éventuel binôme et fixera la durée de la mission. Elle précisera également que cette mission de médiation sera réalisée à titre gracieux ou, le cas échéant, le coût de cette mission et la répartition de la charge entre les parties. Cette décision sera notifiée au médiateur concerné et aux parties.

En cas d'accord en fin de processus de médiation, les participants à la médiation pourront, en cas de nécessité, en demander l'homologation (art. L. 213-4 du code de justice administrative). L'accord de fin de médiation pourra prévoir un éventuel désistement d'instance et d'action de la part de la partie requérante. Le cas échéant, la juridiction pourra communiquer à la partie requérante un formulaire de désistement. En cas d'échec de la médiation, la procédure juridictionnelle reprendra son cours.

II- La ville de Nice et la Métropole Nice Côte d'Azur :

La Ville de Nice et la Métropole NCA s'engagent, selon les matières, à promouvoir le recours à la médiation, notamment en incluant dans les délais et voies de recours de ses décisions défavorables relevant du champ d'intervention du médiateur municipal et du médiateur métropolitain. La possibilité offerte à l'usager ou à l'administré, en amont de la saisine du juge administratif, de saisir ces médiateurs institutionnels dans le délai de recours contentieux.

Dans le cadre de médiations « à l'initiative du juge », après que la juridiction « ait saisi d'un recours contentieux, la Ville de Nice et la métropole NCA s'engagent, dans la mesure du possible, à répondre dans les meilleurs délais aux propositions de médiation qui lui seront adressées par le juge (art. L. 213-7 à 10 du code de justice administrative). Dans la mesure du possible, les services de la ville et de la métropole s'engagent à accepter une vingtaine de propositions de médiation émanant du juge du tribunal administratif par an.

La Ville de Nice et la Métropole NCA s'engagent également à mobiliser des personnes ressources en leur sein, dotées d'un pouvoir décisionnaire, afin de représenter d'abord la collectivité et participer activement aux médiations en son sein, dans le strict respect du principe de confidentialité et à transmettre dans les meilleurs délais tous documents et informations utiles au médiateur et, le cas échéant, au tribunal administratif de Nice.

III. Le service de médiation Nice Côte d'Azur :

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

Le médiateur de la ville de Nice est compétent à l'égard des organismes agissant pour le compte de la commune et des organismes agissant pour le compte de la ville (services municipaux mutualisés, régies, etc.) dans le cadre de l'exécution d'une mission de service public ou d'intérêt général.

Le service de médiation Nice Côte d'Azur accepte sa mission et conduit les médiations ordonnées par le tribunal administratif de Nice dans le cadre de la présente convention.

5/8

Article 2 – Le recours au service de médiation Nice Côte d'Azur

Le recours au service de médiation Nice Côte d'Azur au sens des dispositions de l'article R. 213-4 du code de justice administrative pourra être envisagé pour tout litige émanant dans les cas suivants :

- Litiges entre les administrés et les services de la commune de Nice ;
- Litiges entre les administrés et les services de la Métropole Nice Côte d'Azur.

Le service de médiation Nice Côte d'Azur sera saisi au préalable d'une proposition de médiation, formulée par le tribunal administratif de Nice en vue de recueillir, le cas échéant, son accord pour engager une telle mission de médiation. Cet accord sera notifié à la juridiction par tout moyen.

L'accord de la ville de Nice, de la métropole Nice Côte d'Azur, de l'administré, de l'usager ou d'une tierce administration partie au litige devra nécessairement être obtenu par écrit après proposition faite en ce sens par le tribunal administratif.

Article 3 – Procédure

Le processus de médiation devra être structuré et apporter toute la sécurité juridique nécessaire aux parties.

Toute nouvelle mission de médiation fera l'objet d'une ordonnance d'entrée en médiation du tribunal administratif de Nice, laquelle mentionnera l'accord des parties, désignera le ou les médiateur(s) chargé(s) d'accomplir cette mission, rappellera le caractère exceptionnellement gratuit ou la rémunération prévue et fixera une durée pour l'accomplissement de cette mission (généralement trois mois, renouvelable).

Les participants à la médiation restent libres, à tout moment, de mettre fin à la médiation, sans avoir à s'en justifier.

Chaque des parties pourra être assistée de son avocat.

Le médiateur ou les médiateurs seront libres quant aux modalités de mise en œuvre de leur mission de médiation.

En fin de médiation (en cas d'accord comme en cas d'échec), le médiateur désigné informera dans les meilleurs délais le tribunal administratif de Nice de la fin de sa mission et de l'issue de celle-ci. En respect du principe de confidentialité, cette information ne pourra indiquer l'existence ou pas d'un accord. Il ne sera pas tenu de lui adresser l'accord éventuel auquel les parties sont parvenues.

En cas d'accord, le médiateur désigné proposera aux parties d'intégrer à leur protocole d'accord une clause de désistement d'instance et d'action et/ou d'informer le tribunal administratif de Nice qui pourra être destinataire d'une copie de cet accord, avec l'accord exprès de toutes les parties à la médiation.

En cas de besoin uniquement, la juridiction pourra être saisie par les parties à la médiation d'une demande d'homologation de leur protocole d'accord de médiation qui s'engagera à statuer dans les meilleurs délais sur cette demande.

6/8

Article 4 - Les personnes ressources

- Pour le tribunal administratif de Nice : Le référent médiation du tribunal administratif de Nice ;
- Pour le service médiation Nice Côte d'Azur : La médiane de la ville de Nice et de la métropole et son adjoint.

Article 5 – Communication / promotion

Les cocontractants s'engagent à se soutenir mutuellement dans leurs actions de communication et de promotion de la médiation administrative, institutionnelle ou territoriale auprès du grand public, des avocats, administrations, juridictions ou de toute autre instance concernée.

Ils outre, de telles initiatives, pourront être menées conjointement, avec l'éventuel soutien de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT), à destination des collectivités territoriales du département des Alpes Maritimes et de la région Provence Alpes Cotes d'Azur.

Article 6 – Bilan

Une réunion annuelle se tiendra entre les cocontractants afin de procéder à un bilan des médiations intervenues dans l'année écoulée. Un compte rendu écrit sera rédigé à l'issue de ces échanges et transmis aux cocontractants.

Article 7 – Entrée en vigueur :

La présente convention sera soumise, après signature par les cocontractants, à l'approbation du conseil municipal de la ville de Nice ainsi qu'à l'approbation du conseil métropolitain de la métropole Nice Côte d'Azur.

Article 8 - Durée, dénonciation et modification

La présente convention est conclue à titre expérimental pour une durée d'un an à compter du jour de son approbation par les assemblées délibérantes concernées. A son terme, il en sera fait un bilan.

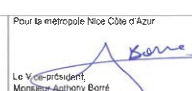
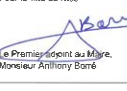
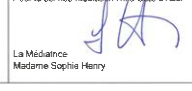
En cas de bilan satisfaisant aux attentes des cocontractants, la présente convention sera reconduite expressément pour une durée de deux ans. Elle sera renouvelée ultérieurement pour la même durée par reconduction expresse.

A tout moment, l'une des cocontractants pourra dénoncer la présente convention. Cette dénonciation prendra effet deux mois après notification aux autres parties.

La présente convention ainsi que les annexes qu'elle contient pourront être modifiées par avenant.

7/8

Fait à Nice en quatre exemplaires, le 12 juillet 2021

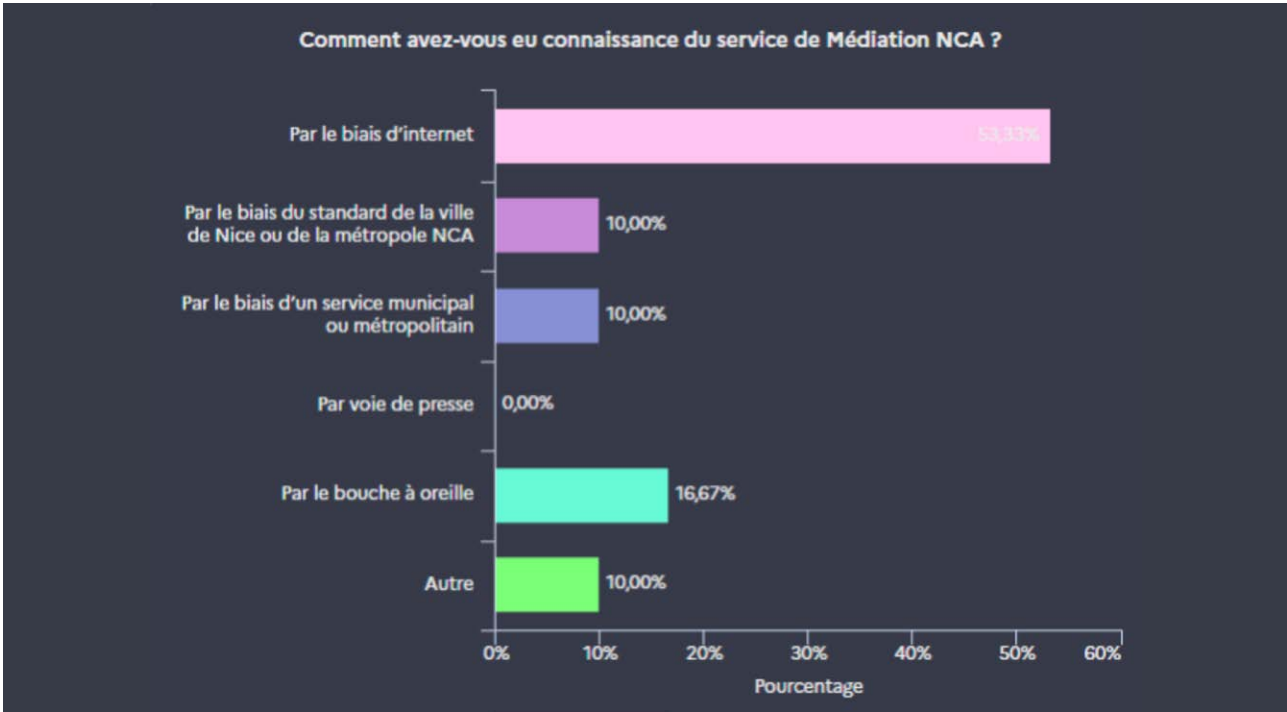
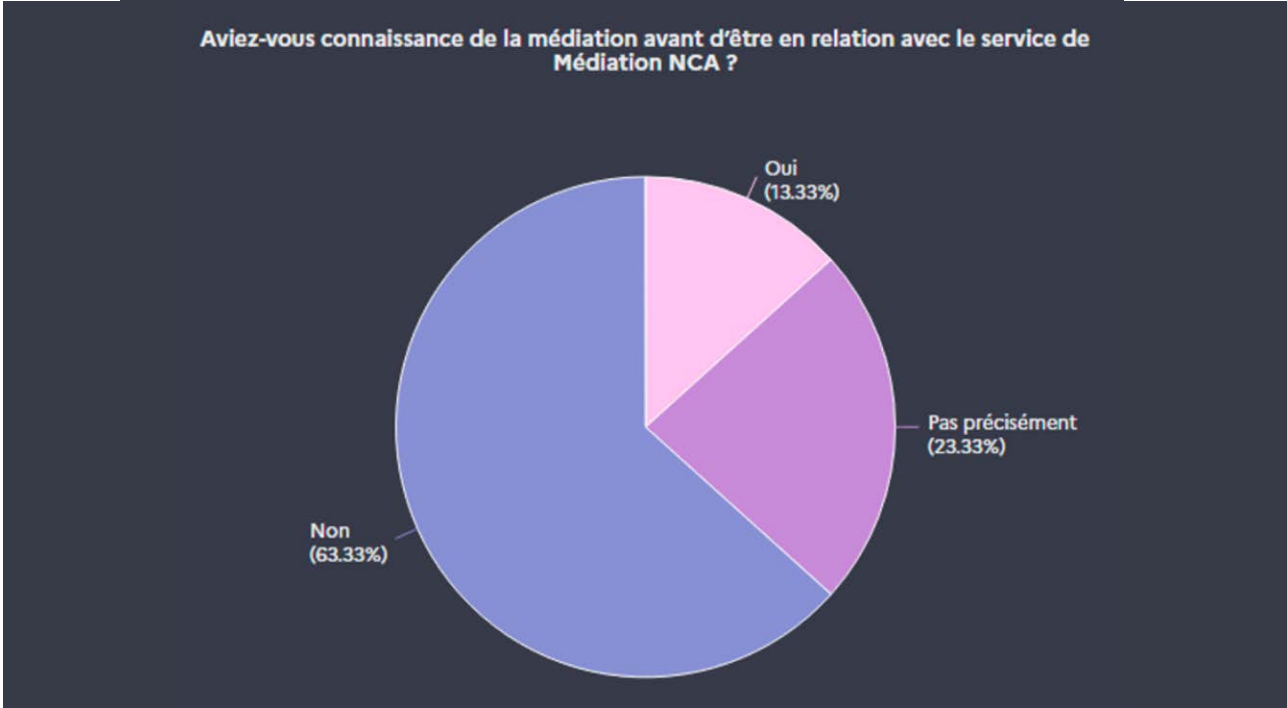
Pour le tribunal administratif de Nice  La Présidente Madame Pascale ECHSSELE	Pour la métropole Nice Côte d'Azur  Le Vice-président Monsieur Anthony BOURRIE
Pour la ville de Nice  Le Premier adjoint au Maire Monsieur Anthony BOURRIE	Pour le service médiation Nice Côte d'Azur  La Médiane Madame Sophie HENRY

8/8

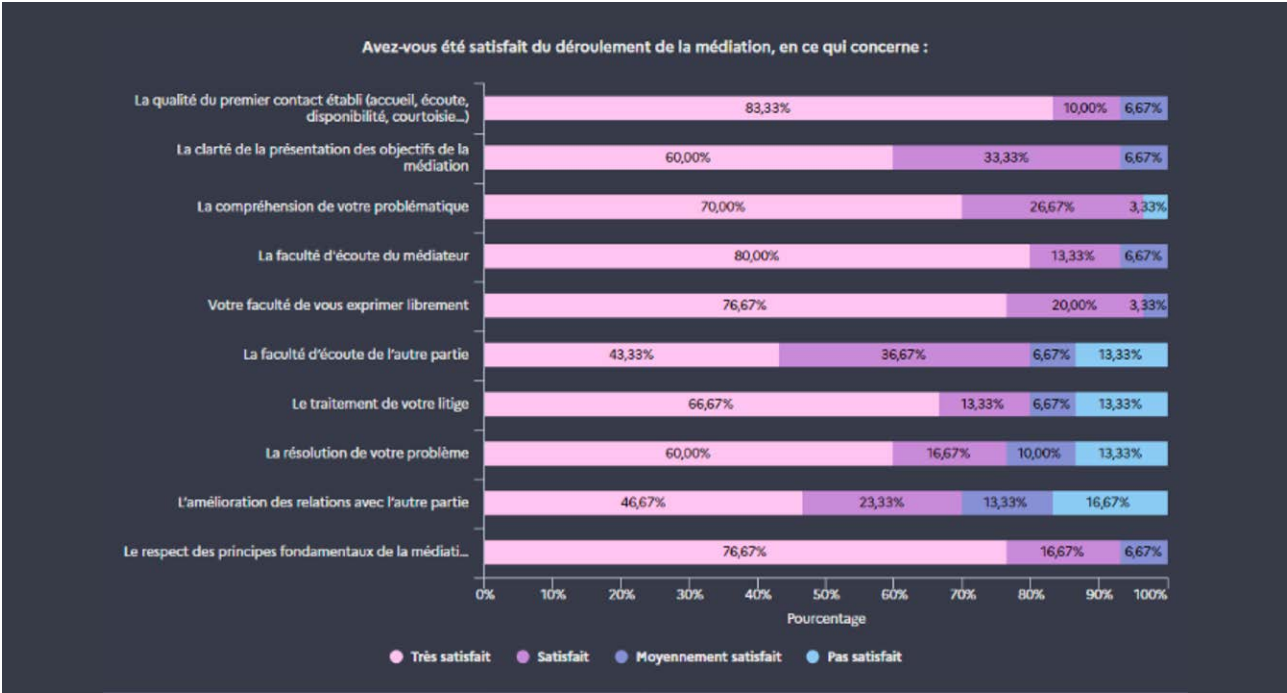
ANNEXES

→ Résultats des enquêtes de satisfaction - Médiations

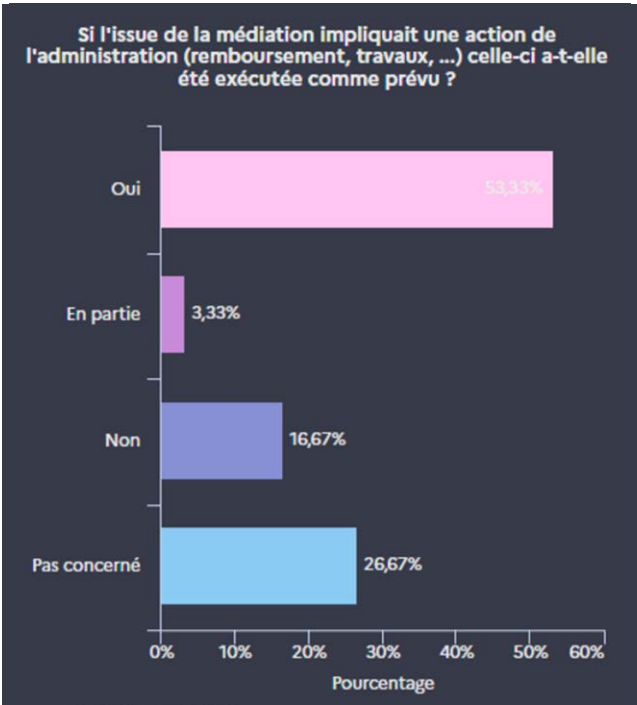
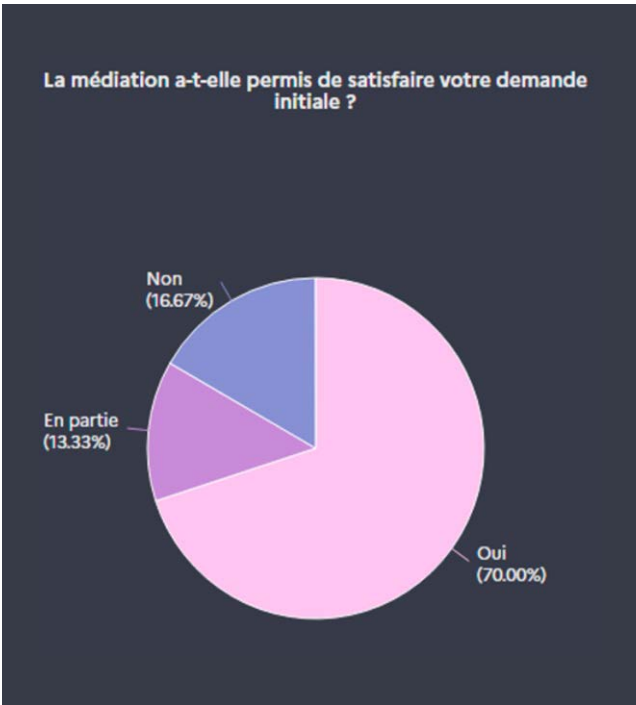
1. PRISE DE CONTACT



2. PENDANT LA MÉDIATION : APPRÉCIATION DU DÉROULEMENT

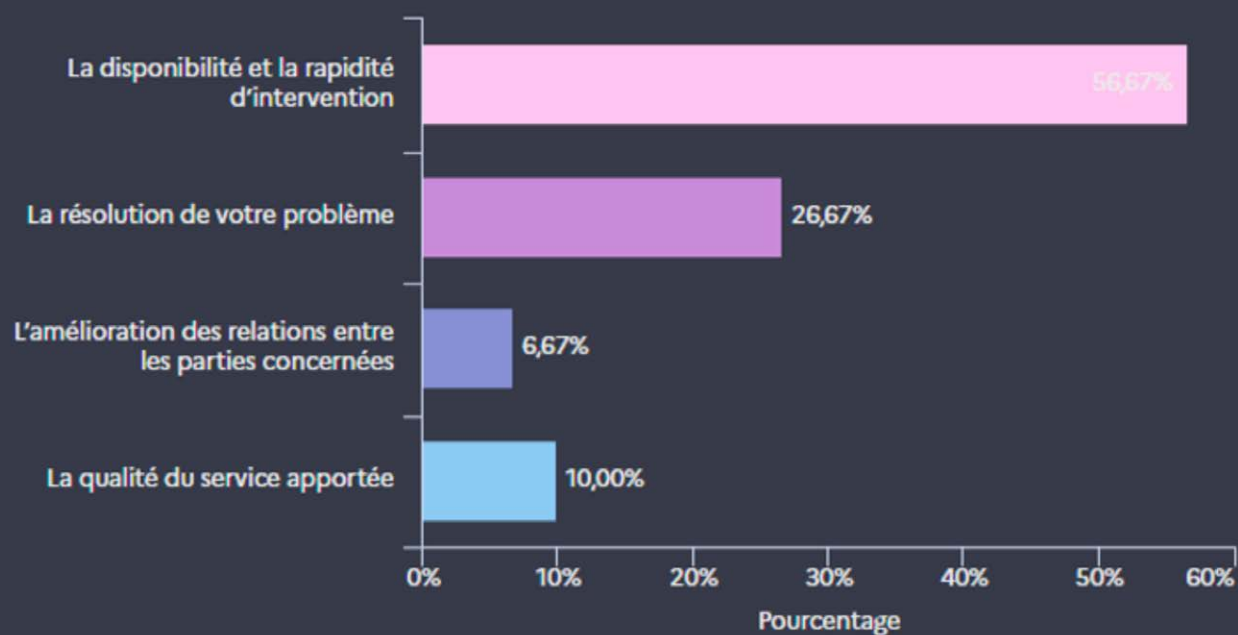


3. A L'ISSUE DE LA MÉDIATION

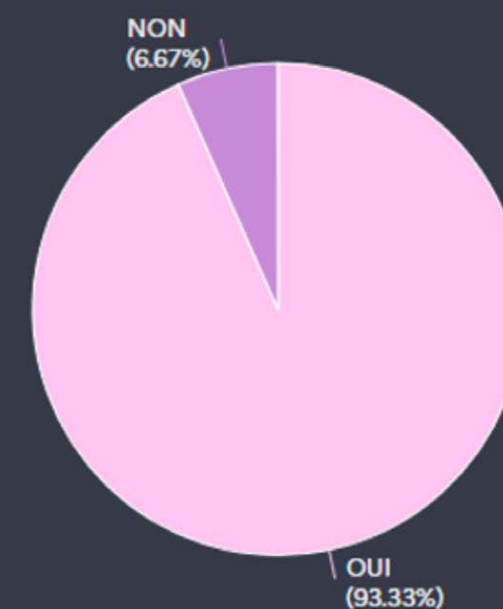


ANNEXES

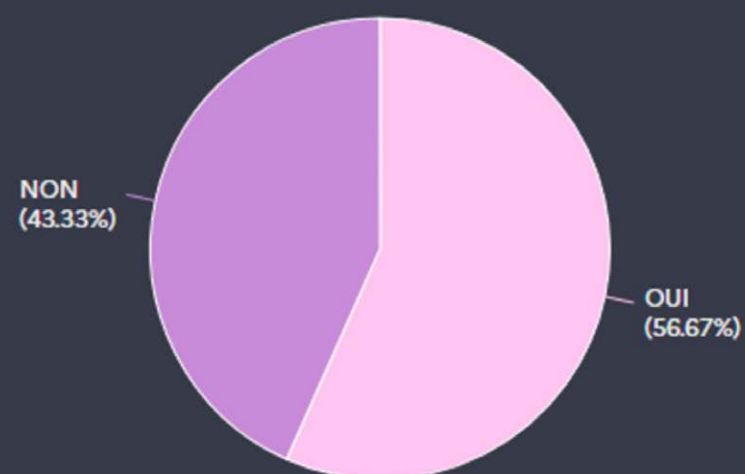
Que retenir-vous en priorité de l'intervention du médiateur ?



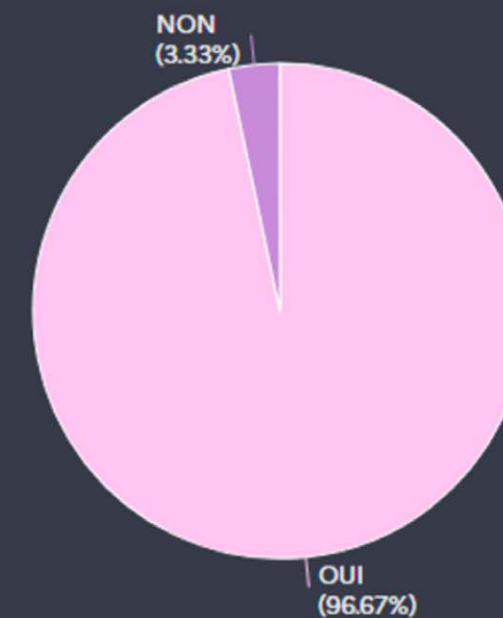
Si vous étiez confronté à un nouveau litige, feriez-vous appel à la médiation ?



Si le Médiateur NCA n'était pas intervenu, auriez-vous porté votre affaire devant la justice ?



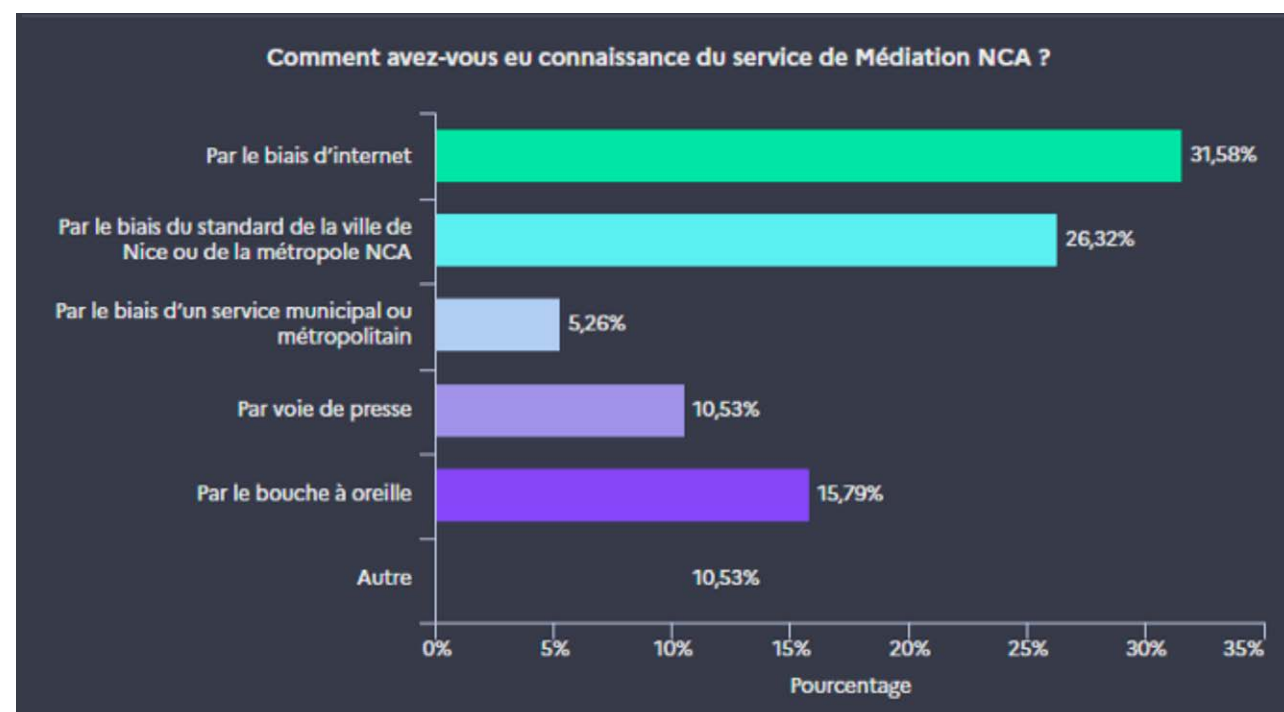
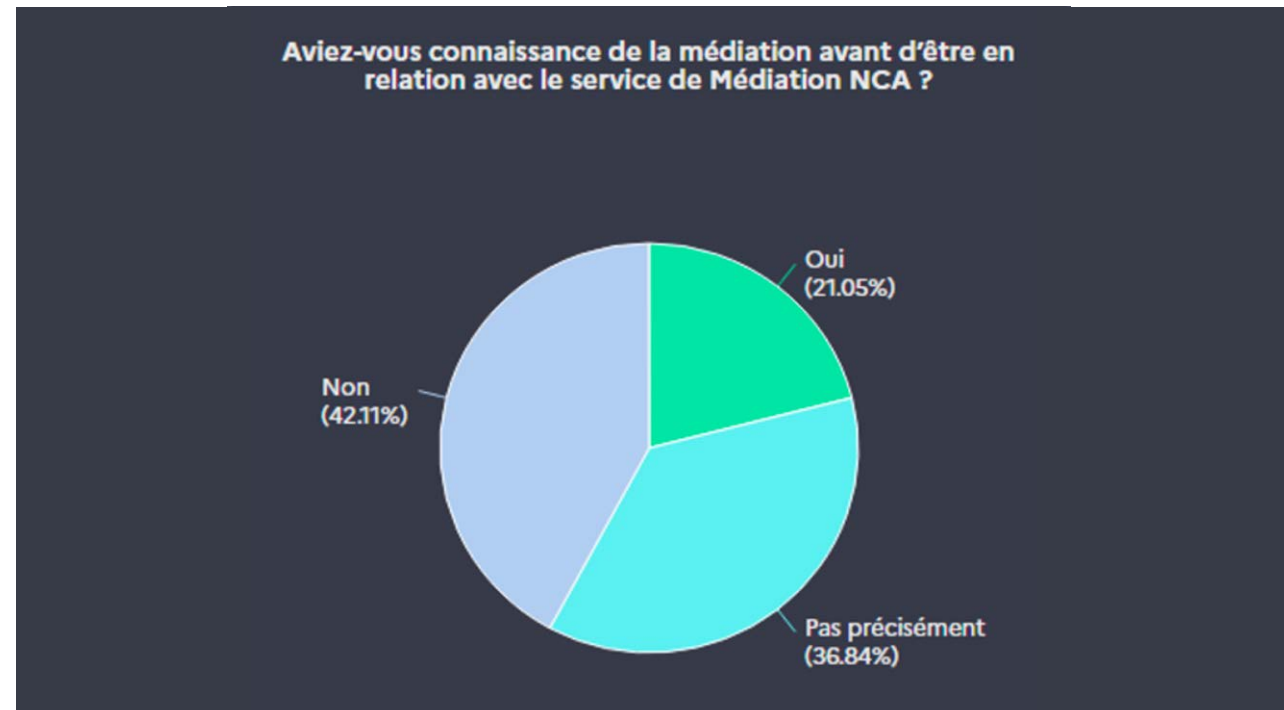
Recommanderiez-vous la médiation autour de vous ?



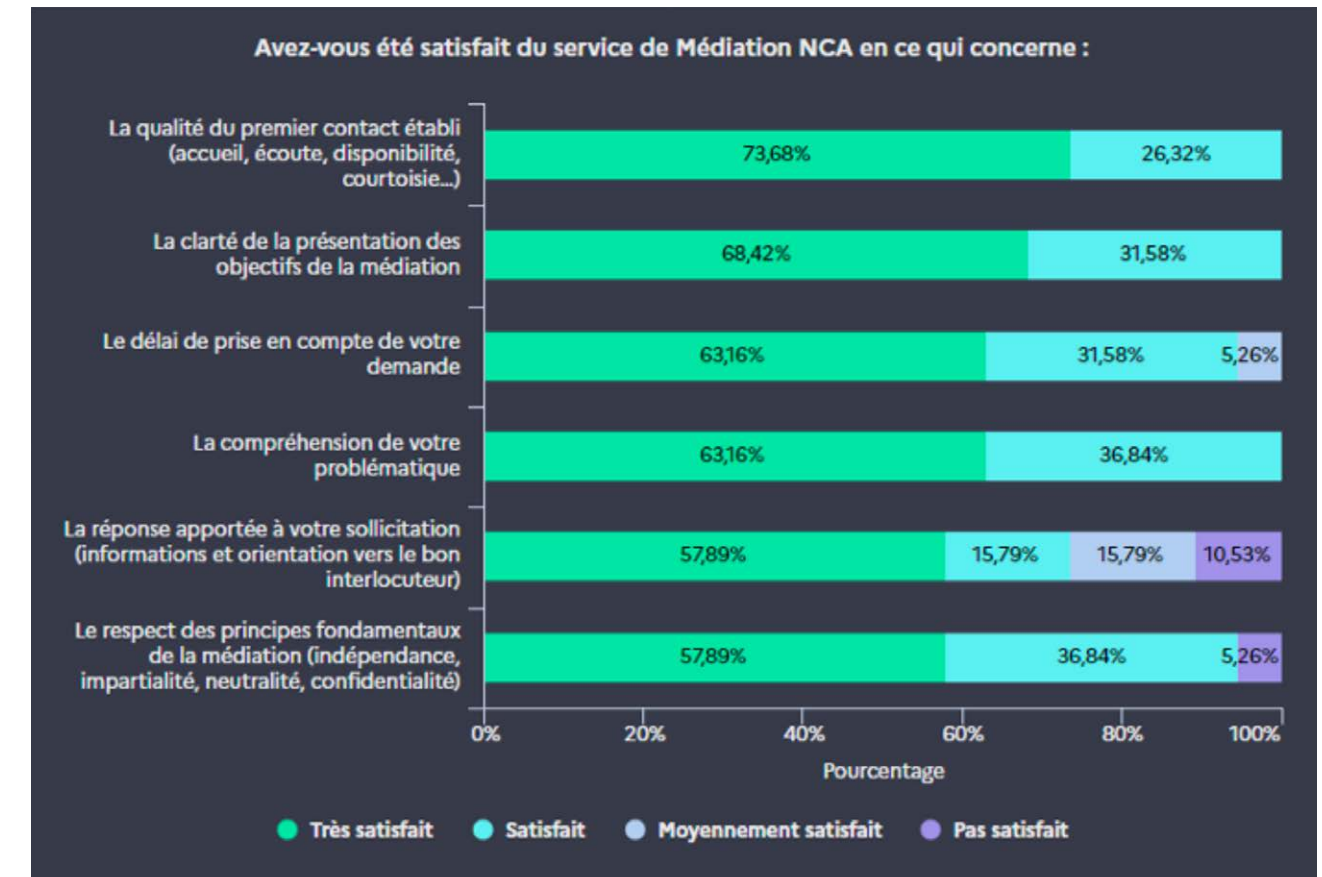
ANNEXES

→ Résultats des enquêtes de satisfaction - Réorientations

1. PRISE DE CONTACT



2. APPRÉCIATION DU SERVICE



ANNEXES

→ Article « les artisans de Paix » paru dans le Nice Magazine n°13 de septembre/octobre 2022

ARTISANS DE PAIX

CRÉÉ EN 2016, LE SERVICE DE MÉDIATION INTERVIENT POUR AIDER LES HABITANTS À TROUVER UNE ISSUE FACE AUX DIFFICULTÉS QU'ILS PEUVENT RENCONTRER DANS LEURS DÉMARCHES AUPRÈS DES SERVICES DE LA COLLECTIVITÉ. GRATUIT, IL S'ADRESSE À TOUS LES NIÇOIS.

CHERCHEUR DE SOLUTION

Véritable autorité indépendante, le médiateur est chargé de régler à l'amiable des litiges, dans le respect du principe de légalité, en faisant prévaloir l'équité. Il offre une voie de recours en établissant le dialogue et un lien de confiance entre les parties débouchant, souvent, sur une solution. Facilitateur d'échange avec l'administration, il dispose d'un pouvoir d'investigation et de recommandation.

UN SERVICE GRATUIT ET CONFIDENTIEL

Pour sortir d'une impasse, tout usager des services publics niçois rencontrant un litige avec un service de la collectivité peut se tourner vers la médiation. Cela concerne toutes les réclamations relatives aux services municipaux et métropolitains : voirie, jeunesse, sports, urbanisme, sécurité, accessibilité des lieux publics, services à la population, environnement, transports... sur le territoire.

COMMENT ÇA MARCHE ?

Il faut avoir fait une première demande écrite auprès de l'administration municipale ou métropolitaine sur l'objet du litige. Une fois cette démarche effectuée, l'usager peut saisir la médiation qui intervient s'il n'a pas obtenu satisfaction ou que sa réclamation est restée sans réponse dans un délai de 2 mois. Ni arbitre, ni juge, elle s'attache à concilier les intérêts des parties permettant ainsi de trouver une solution dans les meilleurs délais, en toute confidentialité et dans le respect des personnes et des positions grâce à une écoute attentive et équilibrée.



3 QUESTIONS À Jacques Francis* bénéficiaire du service Médiation

À quel sujet avez-vous eu recours au service Médiation ?
J'ai acheté un véhicule 100% électrique et j'avais vu que la collectivité offrait une prime de 5 000 euros. J'ai rempli le dossier proposé par les services pour en bénéficier. Au bout de 3 mois, je n'avais toujours pas de retour. Je ne comprenais pas car il m'était demandé toujours le même document. En fait, ayant acheté le véhicule via un organisme intermédiaire, il fallait la facture acquittée du propriétaire du véhicule qui venait de l'étranger. Je ne comprenais pas ce qu'il se passait. J'ai fini par saisir le service de Médiation.

Comment l'avez-vous saisi ?
Par internet.

Le problème a-t-il été résolu ?
Oui, j'ai pu obtenir la prime. Le problème a été réglé en une quinzaine de jours. Lorsque vous êtes bloqué ou sans réponse, il ne faut pas hésiter à le saisir. J'ai été vraiment bien reçu et conseillé par le service. Mon dossier a été très bien conduit et surtout, il y a eu une issue !

+93%
C'est l'augmentation du nombre de saisines en 2021 par rapport à 2020.

CONTACT

04 97 13 56 44
Médiation Nice Côte d'Azur
CS 31010 - 06049 Nice cedex 1
mediateur.nice.fr/
Permanences (sans rendez-vous) :
les lundis de 14h à 17h
et les mercredis de 9h à 12h
au service Médiation
8, avenue Félix-Faure 7^e étage

Toutes les informations à retrouver sur :
www.nice.fr/fr/vos-services/le-mediateur-de-la-ville-de-nice

*Les nom et prénom ont été modifiés pour des raisons de confidentialité

NICE MAGAZINE - N°13 9 SEPTEMBRE/OCTOBRE 2022

→ Lettre de Monsieur le Maire de Nice à Madame le Premier Ministre concernant la Médiation Préalable Obligatoire (30 juin 2022) :

Le Maire de Nice

Madame Elisabeth BORNE
Première ministre
Hôtel Matignon
57 rue de Varenne
75700 Paris SP 47

Nice, le 30 JUIN 2022

Madame la Première ministre,

J'ai l'honneur d'attirer votre attention à propos de la mise en œuvre du décret d'application du Conseil d'Etat du 25 mars 2022 relatif à la Médiation Préalable Obligatoire (MPO), telle que prévue par les articles 27 et 28 de la loi 2021-1729 pour la confiance dans l'institution judiciaire.

Ma démarche se fonde sur la loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique, qui a permis aux collectivités territoriales de faire appel à des médiateurs.

A l'instar de la Ville de Nice en 2016 et de la Métropole Nice Côte d'Azur en 2019, près d'une centaine de collectivités en France proposent aux administrés de recourir à un médiateur pour faciliter les échanges avec l'administration.

Les médiateurs territoriaux disposent d'un statut défini par la loi, qui encadre leurs pratiques. Parce qu'elle favorise un lien de proximité avec les administrés, la mise en œuvre de la médiation donne satisfaction.

Dans une perspective d'accroissement du recours à la médiation, la MPO a été récemment créée pour offrir un espace de dialogue pour les litiges rencontrés par les agents des collectivités avec leur hiérarchie.

Or, le décret d'application du 26 mars prévoit de faire de cette nouvelle mission de médiation préalable obligatoire la prérogative exclusive des centres de gestion.

Je souhaiterais que cette mission puisse également être confiée aux médiateurs territoriaux déjà en poste dans les collectivités, en raison de leur expérience et de leur connaissance de l'environnement territorial.

Une telle autorisation faciliterait le développement de la MPO tout en préservant les finances de nos collectivités.

En espérant vivement que ma proposition puisse être retenue, je vous prie de croire, Madame la Première ministre, à l'assurance de ma sincère considération.

Bien cordialement 

Christian ESTROSI
Maire de Nice
Président de la Métropole
Nice Côte d'Azur

→ Réponse de Madame le Premier Ministre du 02 novembre 2021

La Première Ministre

Paris, le 02 NOV. 2022

Monsieur le Ministre,

Vous m'avez fait part de votre proposition de confier aux médiateurs territoriaux la mission de Médiation Préalable Obligatoire (MPO). Cette requête se place dans le cadre du décret d'application du 26 mars 2022, confiant à ce jour cette prérogative exclusivement aux centres de gestion.

C'est avec une grande attention que j'ai pris connaissance de votre correspondance.

Aussi, j'ai transmis votre requête à Monsieur Stanislas GUERIN, ministre de la Transformation et de la Fonction publiques, afin qu'il procède à l'examen de votre proposition avec tout l'intérêt qu'elle requiert.

Je vous prie de croire, Monsieur le Ministre, à l'assurance de mes salutations les meilleures.

Elisabeth BORNE

Elisabeth BORNE
Ancien ministre
Président de la Métropole Nice Côte d'Azur
Maire de Nice
Hôtel de Ville
5 rue de l'Hôtel de Ville
06104 NICE



VILLE DE NICE

MÉTROPOLE
NICE CÔTE D'AZUR