

RAPPORT ANNUEL

2024



VILLE DE NICE

MÉTROPOLE
NICE CÔTE D'AZUR

ÉDITO



La médiation est un important enjeu de proximité.

Offrir un interlocuteur indépendant, impartial et tenu à la confidentialité la plus stricte est un excellent moyen de rapprocher l'administration de ses administrés et de participer à l'amélioration du service public.

C'est dans cet esprit qu'en 2014, j'ai souhaité instaurer un service de médiation au sein de la Ville de Nice et de la Métropole Nice Côte d'Azur.

Depuis 2016, Sophie HENRY remplit avec indépendance et professionnalisme cette fonction pour favoriser une issue amiable des conflits pouvant survenir entre citoyens et administration. Qu'il s'agisse de particuliers, d'associations, d'entreprises ou des agents de la collectivité pour certains litiges, ma priorité est d'apporter un soutien aux citoyens qui rencontrent des difficultés dans l'examen de leurs demandes ou qui ne comprennent pas toujours les refus opposés par l'administration.

L'administration est au service du public ; et nous devons aux Niçoises et aux Niçois, aux usagers, aux agents, aux prestataires, et à tous ceux qui sont en lien avec la Ville et la Métropole de s'expliquer sur son fonctionnement, sur ses règles et ses décisions.

Mais le rôle du médiateur ne s'arrête pas là. Il doit aussi faire évoluer les procédures, les améliorer, et accompagner les citoyens en difficulté vers les partenaires extérieurs susceptibles de répondre à leurs besoins.

Ce sont ainsi toutes ces facettes de cette mission de médiation que vous appréhendez dans ce rapport annuel d'activité. Vous y découvrirez en plus de la variété de leurs actions, l'implication des agents de nos collectivités et leur profond attachement à l'idée même de « service public ».

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

En 2016, la fonction de médiateur a été créée au sein de la Ville de Nice (VDN) et a été étendue, dès 2019, à la Métropole Nice Côte d'Azur (NCA). Depuis 8 ans, la médiation territoriale est devenue un véritable enjeu de proximité, avec pour principaux objectifs de rapprocher l'administration de ses administrés. Elle permet de faire preuve de pédagogie sur des dossiers techniques, d'aller chercher une solution à un conflit, et ainsi éviter le recours au contentieux.

Au regard des résultats obtenus par le service de médiation NCA depuis sa création, il est important de rappeler que le tribunal administratif (TA) de Nice a conclu le 12 juillet 2021 avec la VDN et la Métropole NCA une convention de partenariat aux fins de proposer à l'administration des médiations « à l'initiative du juge ».

Suite à cette expérimentation couronnée de succès, le TA de Nice, la Ville de Nice et la Métropole NCA ont renouvelé cette convention le 30 septembre 2023 en étendant le champ de compétences du médiateur NCA à certains litiges qui peuvent survenir entre les agents de la collectivité et l'administration.

Monsieur le Maire Président a en effet souhaité permettre aux agents de bénéficier d'un dispositif équivalent à la médiation préalable obligatoire (MPO) en leur offrant la possibilité de saisir le médiateur NCA, en cas de litige avec l'administration avant ou pendant un contentieux porté devant le tribunal administratif.

Désormais, le médiateur NCA peut intervenir à la demande des parties ou du juge pour certains litiges entre l'administration municipale ou métropolitaine et les agents de ses services publics.

Je me réjouis que l'administration et le TA de Nice aient ainsi décidé de développer leur collaboration et de mettre des moyens en commun pour favoriser le recours au règlement amiable des litiges, notamment lorsque la juridiction administrative a été saisie d'un recours contentieux impliquant la VDN ou la Métropole NCA.

Je tiens également à remercier mon équipe pour son implication dans sa mission, et me réjouis de pouvoir aussi compter sur la collaboration des services de la collectivité pour répondre au plus près des préoccupations des Niçois et des habitants de la Métropole.

Sophie Henry

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

SOMMAIRE

PRÉSENTATION DE LA MÉDIATION TERRITORIALE	6
Grands principes de la médiation territoriale	6
Rôle du médiateur	6
Saisine du médiateur	6
Champ de Compétences du médiateur	7
Effets de la saisine	7
Moyens du médiateur	7
MODES DE SAISINE DU MÉDIATEUR NCA	8
LES MAÎTRES MOTS DE LA DÉMARCHE DU MÉDIATEUR	9
PARORAMA DE L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR 2024	10
Recevabilité des demandes	10
Modes de saisine	11
Profil des requérants	12
Lieu d'habitation des requérants	12
Issues des médiations	13
Durée de la médiation	13
Répartition des médiations par thématiques	14
ZOOM SUR	17
Le stationnement à Nice pour les personnes à mobilité réduite	17
Les conditions d'éligibilité à la loi Warsmann du 17 mai 2011	18
EXEMPLES DE MÉDIATION	20
Les médiations intervenues à la suite de demandes préalables, auprès des services, non satisfaites	20
Les médiations faisant suite à l'absence de réponse des services à la demande préalable effectuée par l'usager	22
Le médiateur désigné par le Tribunal Administratif	24
Le médiateur saisi par les partenaires extérieurs	25
ENQUÊTES DE SATISFACTION DU SERVICE DE MÉDIATION NCA	26
Méthodologie des enquêtes de satisfaction	26
Résultats des enquêtes de satisfaction sur le traitement du litige	26
Analyses des données de satisfaction	27
REMERCIEMENTS 2024	30
LES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR NCA 2024	32
SUIVI DES PRÉCÉDENTES PRÉCONISATIONS DU MÉDIATEUR NCA	34
RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES DU MÉDIATEUR NCA	37
ANNEXES	38
Supports de communication	39
Cadre réglementaire de l'action du médiateur NCA	40
Résultats des enquêtes de satisfaction	58
Action de communication	64
Participation du service de médiation à des colloques et séminaires	66

PRÉSENTATION DE LA MÉDIATION TERRITORIALE

GRANDS PRINCIPES DE LA MÉDIATION TERRITORIALE

Un certain nombre de principes guide 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,
- Écoute équilibrée et attentive 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 de la collectivité, 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 peuvent également faire appel, de leur propre initiative, au service de médiation NCA dans le cadre de litiges qu'ils ne parviennent pas à solutionner.

Par ailleurs, à la suite de la signature de la convention de médiation du 12 juillet 2021 conclue entre la Ville de Nice, la Métropole NCA et le Tribunal Administratif de Nice, les juges peuvent solliciter le service de médiation NCA dans le cadre de litiges qui leur sont soumis.

Suite à cette expérimentation couronnée de succès, la Ville de Nice, la Métropole NCA et le TA de Nice ont renouvelé cette convention le 30 septembre 2024 en prenant en compte l'élargissement des compétences du médiateur à certains litiges qui peuvent exister entre les agents et la collectivité, à savoir :

- Les maladies professionnelles / Imputabilité au service,
- Paiement d'heure supplémentaires,
- Ruptures conventionnelles,
- Abandon de poste.

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

CHAMP DE COMPÉTENCES 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 lorsqu'une personne ayant un litige avec l'administration - un particulier, une association, une entreprise, un commerçant ou un agent de la collectivité (dans la limite des domaines de compétences précités) 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 compétences du médiateur.

Le médiateur n'intervient pas dans les cas suivants :

- Les procès-verbaux,
- Les décisions de commissions d'attribution : demandes de logements, de place en crèche, d'aides financières,
- Les litiges d'ordre privé,
- Les litiges d'ordre commercial et familial,
- Les litiges ayant fait l'objet d'une décision de justice,
- Les litiges RH, à l'exception de ceux listés dans la convention de médiation du 30 septembre 2024 conclue entre la Ville de Nice, la Métropole Nice Côte d'Azur et le tribunal administratif de Nice.

Pour des situations qui ne concernent pas l'administration communale ou métropolitaine, le médiateur soutient et oriente 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.

Envoyé en préfecture le 07/10/2025
Reçu en préfecture le 07/10/2025
Publié le
ID : 006-210600888-20251001-DL10508H1-DE

S²LO



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



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 questionnant utilement 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 se doit d'appréhender le mécanisme décisionnel des services 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.

COMMENT CONTACTER LE MÉDIATEUR ?

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



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



Par courrier :
 À l'attention du 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^e étage) :
 les lundis de 14h à 17h
 les mercredis de 9h à 12h
 Sur rendez-vous depuis l'activation du plan vigipirate urgence attentat en mars 2024



Par téléphone : 04 97 13 56 44



Par courriel : mediateur@ville-nice.fr

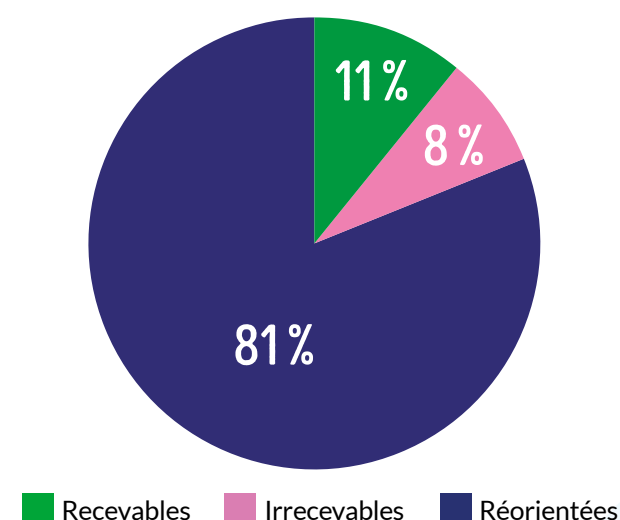


PANORAMA DE L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR 2024

Du 1^{er} janvier 2024 au 31 décembre 2024, le service de médiation Nice Côte d'Azur a reçu 476 demandes de médiation, **soit une augmentation de 19 %**.

La campagne de communication effectuée, en 2023, dans les revues niçoises, les radios locales et les panneaux Decaux, a sans nul doute contribué à une meilleure connaissance du service et de ses missions.

RECEVABILITÉ DES DEMANDES



Les réorientations représentent toujours une part prépondérante des demandes.

Le médiateur NCA est saisi pour 81% de demandes qui ne relèvent pas de son champ de compétences (+ 5 points par rapport à 2023). Ce résultat confirme les difficultés rencontrées par une part importante d'utilisateurs à identifier les bons interlocuteurs.

Le médiateur NCA a pour rôle d'être à l'écoute des utilisateurs, 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 requête.

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

- **32 % des demandes vers les conciliateurs de justice** principalement pour des conflits de voisinage, des différends liés au logement que ce soit entre bailleurs et locataires ou avec le syndic ou encore concernant des litiges relevant de la médiation de la consommation.
- **11 % des demandes vers les médiateurs à la consommation** concernés par la problématique soulevée par les requérants.

En effet, depuis 2016, tous les professionnels ont l'obligation, au regard du code de la consommation (art. L.612-1, L.616-1 et R.616-1) de relever d'un dispositif de médiation, de permettre au consommateur d'y avoir accès gratuitement et d'informer ses clients des modalités de saisine. Précisons que lorsque le professionnel avec lequel un consommateur est en litige n'a pas adhéré auprès d'un médiateur référencé auprès de la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC), les requérants peuvent faire appel aux conciliateurs de justice.

- **8 % des saisines vers la Maison pour l'Accueil des Victimes de la Ville de Nice** afin d'assister les administrés rencontrant des problématiques de conflits de voisinage ou victimes d'escroquerie.

- **6 % 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). La majeure partie des demandes portées à notre connaissance concernait des problématiques relevant de la Préfecture (Titres de séjour), de l'Agence Nationale des Titres Sécurisés (CNI, Passeport), voire de plusieurs organismes à la fois (CAF + Sécu...).

- **6 % des requêtes vers l'Agence Départementale pour l'Information sur le Logement (ADIL 06)** qui conseille et informe les particuliers sur toutes les questions juridiques, financières et fiscales relatives à l'habitat. Parfois, il s'agit d'une orientation préalable afin que l'utilisateur soit informé de ses droits et ses obligations au regard du problème rencontré, avant saisine de l'organisme compétent pour gérer sa réclamation.

Les demandes de médiation recevables représentent 11 % des requêtes examinées.

Cette baisse des saisines recevables peut être la résultante d'une précédente recommandation du médiateur NCA qui préconisait d'une part aux services d'adresser systématiquement une réponse aux administrés, dans un délai de deux mois, que celle-ci soit positive ou non et d'autre part de formuler des réponses claires et motivées.

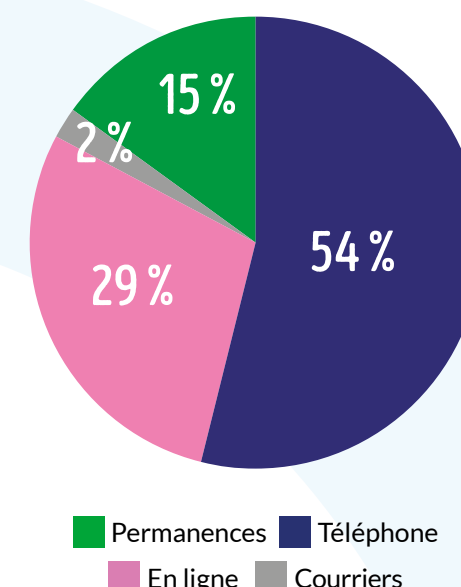
Nous avons reçu, en effet, moins de demandes consécutives à une absence de réponse des services à la demande des utilisateurs.

Les demandes de médiation irrecevables représentent 8 % des saisines reçues.

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.

Dans ce dernier cas, nous recommandons aux requérants d'adresser leur requête, accompagnée des pièces justificatives à l'appui de leur sollicitation, à l'attention de Monsieur le Maire Président de la Métropole NCA, et les invitons à nous recontacter, le cas échéant.

MODES DE SAISINES



Sur l'ensemble des sollicitations, 54 % ont eu lieu par téléphone (+ 2 points par rapport à 2023), contre 15 % en accueil physique (+ 4 points par rapport à 2023).

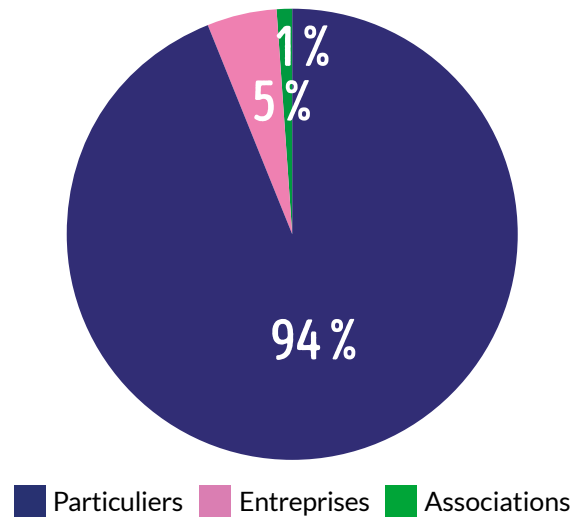
Il est à noter que depuis l'activation, en mars 2024, du plan Vigipirate urgence attentat, les modalités d'accueil du public lors des permanences du service médiation NCA ont évolué.

Les utilisateurs sont désormais reçus sur rendez-vous. Un affichage spécifique précise cette mesure à l'entrée du service ainsi que les coordonnées téléphoniques utiles. La mise en œuvre de ce nouveau dispositif n'a toutefois pas fait obstacle à la hausse de la fréquentation du public au sein des locaux, les permanences restant un des moyens privilégiés pour les utilisateurs de rencontrer un interlocuteur disponible et à leur écoute, juste après l'accueil téléphonique.

Une demande écrite et formalisée reste toutefois nécessaire pour être recevable, à l'issue du premier contact avec le service.

32 % des saisines ont été formulées directement par écrit (- 5 points par rapport à 2023), dont 29 % par le biais du formulaire de saisine en ligne (- 5 points par rapport à 2023) et 2 % par courrier (- 1 point par rapport à 2023).

PROFIL DES REQUÉRANTS

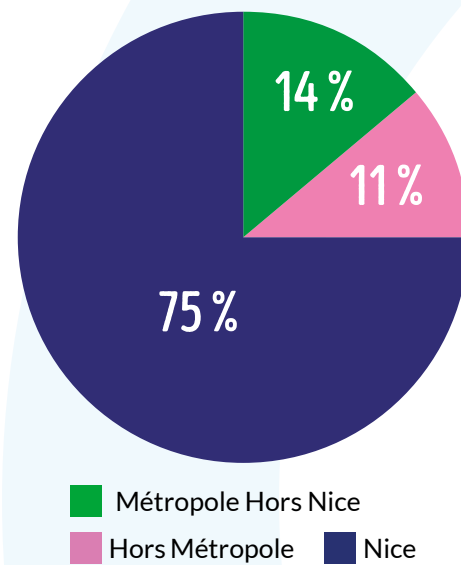


Les saisines des entreprises (+ 1 point par rapport à 2023) et des associations (stables) restent toujours minoritaires en comparaison de celles des particuliers (- 1 point par rapport à 2023).

Cette statistique met en lumière le profil des usagers qui entrent en médiation avec l'administration. Il convient de préciser que dans certains dossiers, les services ou le Tribunal Administratif de Nice peuvent être également à l'initiative de la saisine. Dans cette hypothèse, c'est la qualité de l'administré qui est retenue pour les statistiques.



LIEU D'HABITATION DES REQUÉRANTS



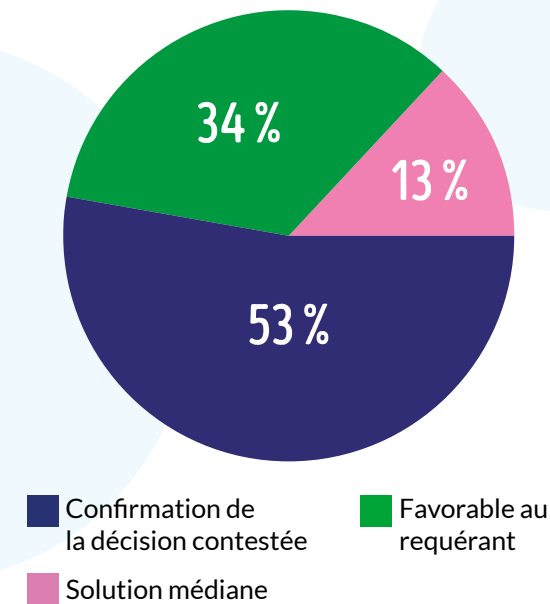
Les saisines des résidents niçois restent toujours prépondérantes.

Nous constatons toutefois une légère hausse des saisines des résidents métropole hors Nice et hors métropole (respectivement + 2 points par rapport à 2023). Ce résultat peut s'expliquer par le bon référencement du médiateur NCA sur internet.

S'agissant des demandes des résidents hors métropole, nous avons remarqué qu'une partie de cette catégorie d'usagers saisit, à juste titre, de leur démarche le médiateur NCA dès lors que le litige concerne leur résidence secondaire sise sur le territoire communal ou métropolitain.

Enfin, certains d'entre eux saisissent le médiateur NCA dans l'espoir d'une hypothétique intervention hors de son champ de compétence territorial. Dans ce cas, nous réorientons les requérants vers le médiateur de la collectivité dont ils dépendent, si la fonction a été créée, ou vers le défenseur des droits, le cas échéant.

ISSUES DES MÉDIATIONS



Il est ici question de l'issue réservée aux demandes recevables.

Notons tout d'abord que 21 % des demandes recevables font suite au silence gardé par l'administration et 70 % découlent d'une réponse jugée insatisfaisante par l'usager.

Les 9 % restants correspondent soit à des demandes de médiation transmises directement par les services de la collectivité ou un partenaire extérieur, soit à des médiations proposées par le Tribunal Administratif.

Le pourcentage de solutions favorables au requérant représente une baisse de 12 points par rapport à 2023.

Ce résultat est fortement lié aux sujets concernés par les demandes de médiation qui ont été moins susceptibles d'occasionner un changement de position de l'administration au regard de contraintes réglementaires par exemple.

Aussi, les confirmations de la décision contestée sont logiquement en hausse (+ 17 points par rapport à 2023). Il s'agit notamment de dossiers où le médiateur a un rôle pédagogique : en tant que tiers indépendant et impartial, il s'attache, en toute transparence, en veillant à utiliser un langage clair et accessible aux usagers, à expliquer la position de l'administration à l'appui de la réglementation afin de créer les conditions d'une réponse acceptable.

Enfin, 13 % (- 5 points par rapport à 2023) des médiations font place à une solution médiane où chacune des parties a accepté des concessions sur sa position initiale, confortant ainsi l'équité en tant que principe guidant l'action du médiateur NCA.

DURÉE DE LA MÉDIATION

Généralités :

Il est important de souligner que le médiateur NCA s'engage à répondre avec diligence à toutes les demandes, à réorienter les citoyens vers le bon interlocuteur et à conduire à leur terme les demandes de médiation aux fins de garantir la qualité du service rendu aux usagers.

Les simples réorientations ont un délai moyen de traitement de 1 jour.

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.

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

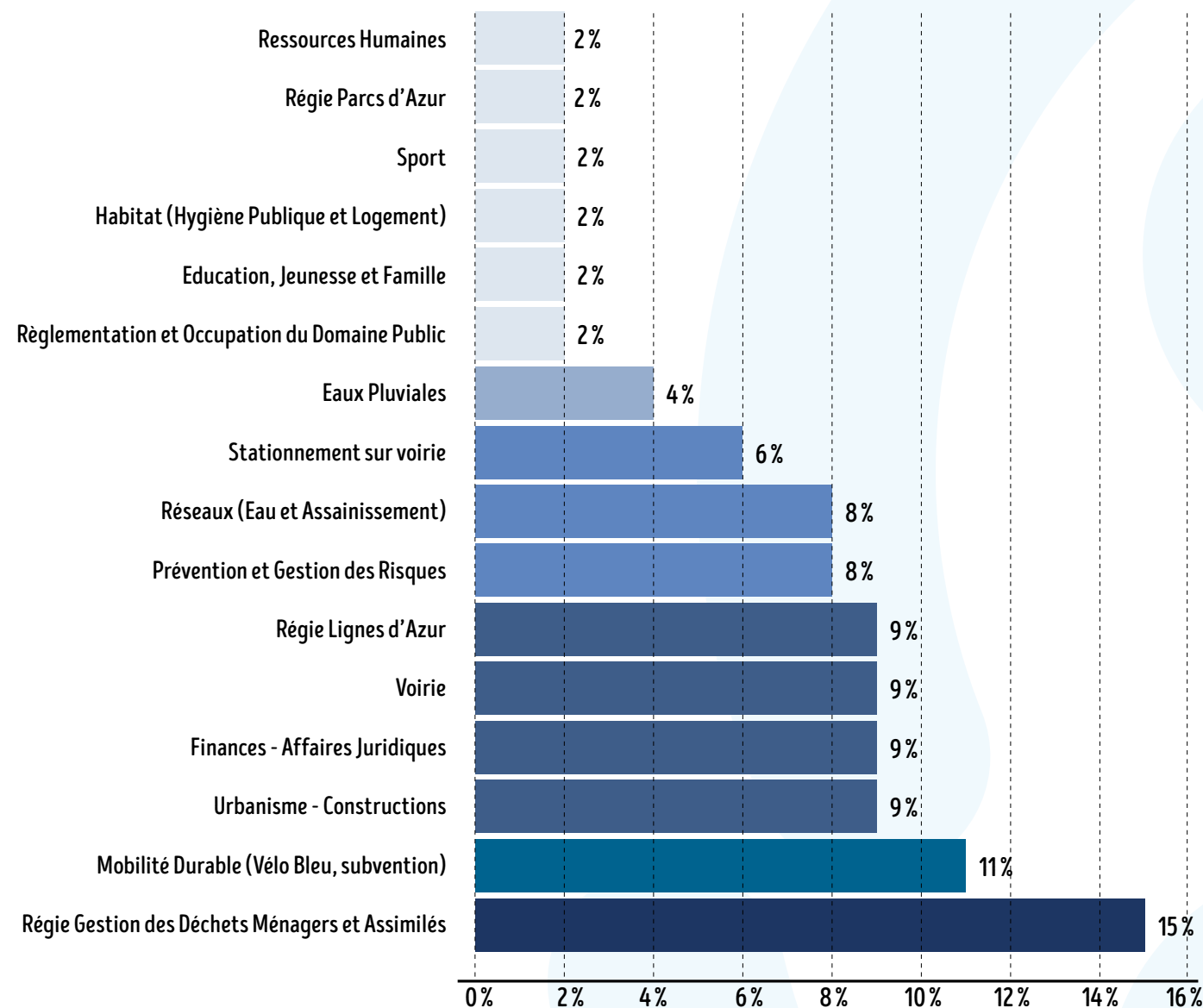
Toutes ces étapes représentent un délai moyen de traitement de 40 jours et dépendent du degré de complexité des saisines.

Les saisines relatives à des demandes de remboursement de factures d'eau ou de règlement de prestations de services, par exemple, supposent en effet la rédaction d'actes administratifs ou de protocoles d'accord transactionnels qui prolongent la durée de traitement des médiations jusqu'à leur clôture.

Dans d'autres cas, le traitement des demandes nécessite une saisine simultanée de divers services de la collectivité ou d'opérateurs externes (Régie Lignes d'Azur, Eau d'Azur ou autres entités) aux fins d'apporter une réponse coordonnée aux médiés, ce qui entraîne également un temps de gestion du dossier plus important.

Enfin, le médiateur s'attache à toujours produire une réponse justifiée nécessitant parfois une analyse des services juridiques pour asseoir la position des services. Cette démarche impulsée par le médiateur peut, selon le sujet, rallonger les délais de traitement des dossiers.

RÉPARTITION DES MÉDIATIONS PAR THÉMATIQUE



Les saisines les plus nombreuses concernent les compétences dévolues à la Régie pour la Gestion des Déchets Ménagers et Assimilés (15%).

Il s'agit principalement de contestations de dépôts en déchetteries métropolitaines ou de litiges relatifs à la facturation de la redevance spéciale.

Les demandes relatives à la mobilité durable arrivent en deuxième position et correspondent principalement à des contestations relatives aux conditions d'octroi des subventions pour l'achat d'un véhicule ou d'un vélo 100% électrique neuf.

S'en suivent, ex-aequo à hauteur de 9 % :

- les saisines relevant d'une problématique d'urbanisme,

- les demandes relatives aux finances et aux affaires juridiques qui regroupent des problématiques variées comme des demandes d'indemnisation avec recherche de la responsabilité de la collectivité ou des litiges liés aux règlements de prestations effectuées,
- les problématiques liées aux voies privées ou relatives à des aménagements de voirie,
- les requêtes concernant Lignes d'Azur notamment s'agissant de contestations relatives à la durée de validité des anciens titres papiers, à la résiliation et au remboursement d'un abonnement ou encore aux modalités de vente des titres.

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

L'aspect financier

Dans un contexte inflationniste, le budget des administrés est serré. Aussi, toute aide proposée par la collectivité est plébiscitée.

C'est ainsi que, comme l'an passé, le médiateur a eu l'occasion de traiter plusieurs saisines relatives à des contestations faisant suite au refus de l'octroi de prime dans le cadre de l'achat de véhicule ou de vélo 100 % électrique.

A contrario, toute augmentation ou facturation non prévue est susceptible de générer de nouvelles difficultés financières et des crispations.

C'est la raison pour laquelle plusieurs usagers ont contesté auprès du service médiation des facturations jugées excessives, notamment concernant leur consommation d'eau ou le calcul de la redevance spéciale pour certains professionnels. D'autres demandes concernaient même des avis de sommes à payer pour un service dont les usagers prétendaient ne pas avoir bénéficié. Il s'agit de contestations relatives à des dépôts en déchetteries métropolitaines pour lesquels les usagers font valoir une usurpation d'identité à la suite du vol ou de la perte de leur badge en déchetterie.

La collectivité ne peut malheureusement faire droit à toutes ces demandes, en dépit des arguments avancés par les requérants et des sommes conséquentes que cela pouvait parfois représenter, dans la mesure où l'attribution des aides, l'annulation d'une facturation ou son dégrèvement sont régis par des règles strictes qui s'imposent tant à l'administration qu'aux administrés (ex : Loi Warsmann qui pose des conditions strictes pour le dégrèvement d'une facture d'eau consécutive à une fuite, cf. infra).

Ces refus peuvent ainsi laisser place à un sentiment d'injustice qui constitue une autre des motivations principales de la saisine du médiateur. En effet, les médiés font souvent valoir des iniquités face aux décisions unilatérales prises par l'administration en application stricte d'un règlement ou d'une loi, nonobstant les spécificités particulières à leur situation.

La médiation s'attache alors, autant que faire se peut, à guider les décisions des services vers plus d'équité, sous réserve de l'appréciation par l'administration du respect de l'égalité de traitement envers tous les usagers.

Le sentiment d'iniquité induit par les règles administratives

Lorsqu'il est question de motivation relative au

sentiment d'injustice, la volonté de rendre justice. Il n'est d'ailleurs pas rare d'entendre « si je conteste c'est par principe ».

C'est l'exemple des saisines relatives aux modalités de vente ou d'utilisation des titres de transport Lignes d'Azur. Elles ne portent pas sur la volonté de se faire rembourser des sommes conséquentes mais expriment plutôt la volonté des usagers de ne pas se sentir lésés.

La problématique est la suivante :

- Des usagers ayant l'habitude de venir régulièrement à Nice, sans pour autant y avoir leur résidence principale, se sont étonnés de l'obsolescence des tickets papier et plus particulièrement de l'impossibilité de se faire rembourser ou échanger ceux toujours en leur possession.
- Ils ont invoqué l'imposition d'une décision unilatérale en méconnaissance d'un contrat de transport liant un usager voyageur et un opérateur en charge des transports. En effet, la durée de validité des titres papier n'étant pas mentionnée au moment de leur achat, ni sur le ticket, ni même dans le règlement RLA, il était légitime de se demander sur quel fondement RLA peut refuser leur utilisation.

En réponse :

- La régie a précisé avoir sollicité une consultation juridique sur cette question et il résulte de ces recherches qu'aucun texte ne prévoit spécifiquement de règle concernant les modalités d'échange ou de remboursement des titres de transport.
 - Elle a également rappelé que l'information des usagers sur le changement de support des tickets avait fait l'objet d'une vaste campagne de communication, fixant le délai pour faire utilisation des tickets du 1^{er} janvier 2023 au 31 juillet 2023, délai prorogé au 31 décembre 2023, offrant ainsi un temps raisonnable d'adaptation pour les usagers.
 - Il n'existe pas à ce jour de jurisprudence sur cette question, et au regard des éléments précités, RLA a entendu maintenir sa position.
- Les requérants ont de leur côté précisé qu'ils se réservaient le droit de saisir la justice afin que cette question soit finalement tranchée par le juge.

L'amélioration du cadre de vie

Le cadre de vie est une composante principale du bien-être des citoyens. L'environnement immédiat qui les entoure doit permettre de faciliter leur quotidien.

Dès lors qu'une problématique y fait obstacle, la médiation constitue une voie de recours privilégiée afin de préserver leur sérénité.

Les exemples de saisines avec pour motivation première l'amélioration du cadre de vie des usagers les plus représentatifs sont constitués par les demandes relatives aux modalités de stationnement sur voirie.

Exemples de saisines :

- La possibilité de bénéficier d'un droit au stationnement résident, à un tarif préférentiel, dès lors que les administrés justifient d'une adresse sur le territoire communal. Pour les administrés domiciliés en dehors de la zone du stationnement payant, ils sollicitent soit une dérogation à la règle estimant habiter à proximité immédiate du périmètre, soit une extension du périmètre aux rues adjacentes de leur lieu d'habitation.
- La garantie du droit au stationnement sur voirie, à titre gratuit, pour les PMR sur le territoire niçois.

Il s'agit de personnes à mobilité réduite, titulaires de la carte mobilité inclusion stationnement (CMI-S), s'étonnant de la réception de Forfaits Post-Stationnement, en dépit de la présence visible de la carte précitée dans leur véhicule.

Elles se sont référées aux dispositions règlementaires nationales qui accordent la gratuité du stationnement aux PMR sur l'ensemble du territoire national sous la seule réserve de l'apposition de la carte CMI-S sur le pare-brise de leur véhicule.

Suite au transfert de compétences du stationnement payant sur voirie aux collectivités locales, la commune de Nice a décidé d'appliquer des mesures spécifiques pour les titulaires de cartes PMR, niçois ou visiteurs. Ces derniers, en dépit de l'apposition de leurs cartes, doivent désormais prendre un ticket à l'horodateur, qui ne sera pas payant mais qui devra être apposé sur leur véhicule. Une meilleure information des conditions de stationnement des titulaires de cartes PMR semble nécessaire.

- Problématiques de nuisances sonores au sein des habitations. Des administrés se sont plaints, par exemple, de la présence de matériel de climatisation bruyante en façade d'immeuble ou des systèmes d'annonces sonores à l'intérieur et à l'extérieur des bus amplifiant ainsi le son au niveau de leur domicile.

ZOOM SUR ...

... LE STATIONNEMENT À NICE POUR LES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE (PMR)

Des personnes à mobilité réduite (PMR) ont saisi le service de médiation pour obtenir des explications sur les mesures applicables en matière de stationnement sur la ville de Nice. En effet, en dépit de l'apposition de leur carte mobilité inclusion-stationnement (CMI-S), ces dernières ont fait l'objet de verbalisation.

Faisons le point sur la législation en vigueur et son application au niveau local.

LÉGISLATION ET RÉGLEMENTATION APPLICABLES

La mobilité de nombreuses personnes handicapées ou à mobilité réduite passe par le besoin de pouvoir stationner au plus près de leur lieu d'habitation et de leur lieu de destination.

La loi n° 2015-300 du 18 mars 2015 visant à faciliter le stationnement des personnes en situation de handicap titulaires de la carte de stationnement a modifié l'article L.241-3-2 du code de l'action sociale et des familles (CASF).

Le texte prévoit que la carte de stationnement pour les personnes handicapées permet à son titulaire ou à la personne l'accompagnant de bénéficier de la gratuité du stationnement, sans limitation de la durée de stationnement, sur toutes les places de stationnement ouvertes au public.

Cependant, la loi prévoit deux exceptions qui peuvent permettre aux autorités compétentes en matière de circulation et de stationnement de :

- Fixer une durée maximale de stationnement qui ne peut être inférieure à 12 heures,
- Prévoir que les titulaires de la carte de stationnement pour personnes handicapées devront payer la redevance de stationnement dans les parcs de stationnement disposant de bornes d'entrée et de sortie accessibles de leur véhicule.

En référence à l'article R.241-17 du CASF, les personnes précitées doivent impérativement apposer

leur carte « en évidence à l'intérieur du véhicule et la fixer contre le pare-brise du véhicule utilisé pour le transport de la personne handicapée, de manière à être contrôlée aisément par les agents habilités à constater les infractions à la réglementation de la circulation et du stationnement. Elle est retirée dès lors que la personne handicapée n'utilise plus le véhicule ».

Conformément à la loi n° 2014-58 du 27 janvier 2014 modifiée de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles, dite loi MAPTAM, qui a organisé la dépenalisation et la décentralisation du stationnement payant, les collectivités en ont la pleine maîtrise depuis le 1^{er} janvier 2018.

S'agissant d'une réforme de décentralisation, il revient aux collectivités locales de l'appliquer en se conformant aux textes en vigueur.

Cette réforme ne remet pas en cause la gratuité du stationnement accordée par la loi du 18 mars 2015 aux titulaires de la carte stationnement pour handicapés. Elle conserve intégralement toutes ces mesures et en particulier le contrôle visuel de la CMI-S, exception faite si l'autorité délibérante choisit de fixer une limite de durée.



LA DÉCENTRALISATION DU STATIONNEMENT PAYANT :

Suite à l'entrée en vigueur de la réforme de décentralisation du stationnement payant sur voirie le 1^{er} janvier 2018, et en référence à [l'article L.2333-87](#) du Code Général des Collectivités Territoriales, le conseil municipal de la Ville de Nice a institué une redevance de post-stationnement.

Pour les détenteurs de la carte CMI-S, le stationnement est gratuit sur l'ensemble du territoire selon [l'arrêté municipal n°2021-03778](#) du 22 septembre 2021 fixant la durée maximale de stationnement à 24h.

Son article 1 précise « que les porteurs de carte de mobilité inclusion portant la mention « stationnement personnes handicapées » ou « carte européenne de stationnement pour les personnes handicapées » seront autorisés à stationner gratuitement sur le périmètre de stationnement payant sur voirie avec une durée maximale de 24h ».

Son article 2 prévoit « qu'il devra être apposé derrière son pare-brise de façon visible et lisible la carte authentique de stationnement pour personnes en situation de handicap ou la CMI-S ».

Dans ce cadre, les personnes concernées ou les tierces personnes les accompagnant, se doivent « d'établir l'heure du début de leur stationnement par un dispositif mis à leur disposition, dont la mise en place doit être prévue par voie réglementaire », en sus des dispositions précitées.

Dès lors, par [délibération n°25.1](#) du 21 février 2022, la collectivité a adopté de nouvelles modalités pour tous les détenteurs de la carte CMI-S leur permettant de bénéficier de la gratuité pour les stationnements en voirie sur territoire communal.

Elles concernent :

- La création d'un abonnement de stationnement CMI-S, valable 2 ans, permettant à l'utilisateur qui en bénéficie de ne pas prendre de ticket à l'horodateur sur le territoire communal et de ne pas être facturé d'un FPS,
- La possibilité de prendre un ticket PMR à l'horodateur ou sur l'application Paybyphone, valable 24h, accompagné de l'apposition de la carte CMI-S derrière le pare-brise du véhicule de façon visible, si l'utilisateur est un visiteur ou s'il ne désire pas s'enregistrer.

Ces informations sont consultables sur le site internet de la Ville de Nice.

Enfin, la jurisprudence précise que si c'est la possession d'une carte et non pas son apposition derrière le pare-brise qui fonde le droit à la

gratuité illimitée du stationnement, dans le cas de l'instauration d'une durée maximale, ce raisonnement ne vaut plus et le titulaire de la carte doit respecter les obligations d'enregistrement de sa durée de stationnement.

... LES CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ À LA LOI WARSMANN DU 17 MAI 2011

Le service de médiation a reçu plusieurs saisines relatives à des demandes de dégrèvement de facture d'eau pour lesquelles le Médiateur n'est pas compétent. En effet, Régie Eau d'Azur, gestionnaire du service public de l'eau de la Métropole NCA, relève du Médiateur de l'eau dans le cadre de ses obligations relatives à la médiation de la consommation.

Toutefois, il nous a paru intéressant de présenter les conditions d'éligibilité prévues par la loi WARSMANN du 17 mai 2011 et son décret d'application du 24 septembre 2012, relatif à la facturation en cas de fuite sur les canalisations d'eau potable après compteur, qui fixent les contours d'un dispositif visant à protéger l'ensemble des consommateurs du service des eaux contre des factures trop importantes, en cas de fuites sur leurs canalisations privatives.

Depuis le 1^{er} juillet 2013, les distributeurs d'eau ont, en effet, l'obligation d'avertir leurs usagers de toute consommation anormale, au plus tard à l'envoi de la facture.

On considère que la consommation est anormale lorsqu'elle excède le double de la consommation moyenne des 3 dernières années.

Lorsque le consommateur est informé de sa consommation anormale, il a un mois pour faire valoir les dispositions prévues par la loi Warsmann et doit :

- Localiser la fuite d'eau,
- La faire réparer par un professionnel,
- Fournir une facture qui précise l'emplacement de la fuite, les réparations effectuées et la date de l'intervention.

L'utilisateur pourra alors solliciter une demande de dégrèvement auprès du distributeur d'eau et prétendre à une exonération de l'excédent au-delà du double de sa consommation moyenne.

Régie Eau d'Azur pourra réviser la facture d'un abonné seulement si sa situation remplit strictement les conditions précitées conformément à [l'alinéa III bis de l'article L.2224-12-4](#) du Code général des collectivités territoriales, issu du décret du 24 septembre 2012 précité¹.

Pour toute question ou réclamation, nous recommandons aux usagers de contacter [EAU d'AZUR au 09 69 36 05 06 \(prix d'un appel local\)](#).



¹ L'alinéa III bis de l'article L.2224-12-4 du Code général des collectivités territoriales dispose que : « Dès que le service d'eau potable constate une augmentation anormale du volume d'eau consommé par l'occupant d'un local d'habitation susceptible d'être causée par la fuite d'une canalisation, il en informe sans délai l'abonné. Une augmentation du volume d'eau consommé est anormale si le volume d'eau consommé depuis le dernier relevé excède le double du volume d'eau moyen consommé par l'abonné ou par un ou plusieurs abonnés ayant occupé le local d'habitation pendant une période équivalente au cours des trois années précédentes ou, à défaut, le volume d'eau moyen consommé dans la zone géographique de l'abonné dans des locaux d'habitation de taille et de caractéristiques comparables. L'abonné n'est pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne s'il présente au service d'eau potable, dans le délai d'un mois à compter de l'information prévue au premier alinéa du présent III bis, une attestation d'une entreprise de plomberie indiquant qu'il a fait procéder à la réparation d'une fuite sur ses canalisations. L'abonné peut demander, dans le même délai d'un mois, au service d'eau potable de vérifier le bon fonctionnement du compteur. L'abonné n'est alors tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne qu'à compter de la notification par le service d'eau potable, et après enquête, que cette augmentation n'est pas imputable à un défaut de fonctionnement du compteur. A défaut de l'information mentionnée au premier alinéa du présent III bis, l'abonné n'est pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne. Les redevances et sommes prévues par le premier alinéa de l'article L. 2224-12-2 sont calculées en tenant compte de la consommation facturée ».

EXEMPLES DE MÉDIATIONS

Rappel : Toutes ces médiations ont, en premier lieu, fait l'objet d'une demande préalable auprès des services qui soit n'a 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 POUR LA GESTION DES DÉCHETS MÉNAGERS ET ASSIMILÉS (RGDMA)

**Redevance Spéciale (RS) – Information des usagers,
calcul, conditions d'assujettissement et service rendu**

Monsieur S. est un entrepreneur à la tête de deux établissements. Un jour, il découvre une augmentation conséquente de sa redevance spéciale pour la collecte des déchets. Décontenancé, il tente de comprendre les raisons de cette hausse soudaine et décide de solliciter l'intervention du médiateur.

Une surprise désagréable

Plusieurs éléments expliquent cette augmentation :

- Une facturation étendue à une année complète, alors qu'il avait bénéficié d'un tarif proratisé l'année précédente ;
- L'absence de déduction de la Taxe d'Enlèvement des Ordures Ménagères (TEOM), faute d'avoir transmis à temps sa Taxe Foncière (TF), comme l'exige le règlement.
- Une révision tarifaire votée en conseil métropolitain, entraînant une hausse générale des tarifs.

Se sentant lésé, il invoque son droit à l'erreur, espérant pouvoir rectifier cet oubli sans en subir les conséquences financières. Mais les services concernés lui expliquent que ce droit s'applique aux déclarations aux finances publiques et non à l'application d'une tarification déjà en vigueur. De plus, ils précisent que l'exonération de la TEOM n'est pas obligatoire et qu'elle peut coexister avec la redevance spéciale.

Un sentiment d'injustice

Au fil de ses échanges avec le médiateur, Monsieur S. a une autre interrogation : il a constaté que certains professionnels ne sont toujours pas soumis à cette redevance, alors que lui y est contraint. Ce constat alimente son sentiment d'injustice et d'inégalité de traitement.

Par ailleurs, il regrette le manque de communication de la Métropole. Pourquoi ne reçoit-il pas un rappel annuel pour la transmission de sa TF avant la facturation ? Pourquoi n'existe-t-il pas d'enquête de satisfaction ou de visites sur site pour évaluer la qualité du service ?

Des avancées grâce à la médiation

Face aux arguments de Monsieur S., les services compétents maintiennent leur position concernant l'application de la redevance et l'absence d'exonération de la TEOM. Cependant, la question du rappel sur la transmission de la TF avait déjà été soulevée en 2021. À l'occasion de la publication du rapport du médiateur, une procédure d'envoi systématique de courriels avait été recommandée, mais sa mise en place n'avait été effective qu'en 2022.

Grâce à cette nouvelle médiation, une avancée est confirmée : dès 2024, un rappel systématique sera envoyé aux assujettis avant la facturation, évitant ainsi les mauvaises surprises. Le service de médiation veillera à la pérennité de cette mesure, qui constitue une réelle amélioration pour les usagers.

Concernant le déploiement de la redevance spéciale, la Métropole explique qu'il s'effectue de manière progressive, en ciblant en priorité les professionnels générant un fort volume de déchets. Elle rappelle aussi



que ces derniers restent libres de contractualiser avec un prestataire privé.

Enfin, cette médiation a mis en lumière un autre point à améliorer sur la rédaction du règlement afin de le rendre plus clair pour les usagers. Une reformulation de l'article 7.1 relatif à la tarification de la redevance spéciale sera intégrée aux recommandations 2024 du médiateur, afin d'éviter toute confusion à l'avenir.

Une expérience qui profite à tous

Bien que Monsieur S. n'ait pas obtenu gain de cause sur tous les points, l'intervention du médiateur a permis d'améliorer l'information et la transparence du dispositif. Cette affaire illustre l'importance du dialogue et du rôle de la médiation dans la résolution des conflits entre les usagers et l'administration.

Derrière chaque facture, il y a une histoire, et celle de Monsieur S. aura ainsi contribué à faire évoluer le service pour le bénéfice de tous.

VOIRIE

**Des responsabilités partagées en matière de
réalisation de travaux entre un usager et la collectivité**

Monsieur M., propriétaire d'un terrain bordant un chemin piéton créé par la Ville de Nice en 2000, a sollicité l'aide du médiateur NCA. Il est persuadé que les travaux réalisés ont fragilisé son talus et demande à la municipalité d'intervenir pour le conforter. Il s'appuie pour cette requête sur la situation similaire de son voisin qui aurait bénéficié d'un aménagement de son terrain après la création du chemin.

Un différend sur les responsabilités

Toutefois, les services municipaux rejettent leur responsabilité et conseillent à Monsieur M. de faire réaliser un diagnostic par un bureau d'études afin de déterminer les travaux nécessaires pour sécuriser son terrain. Convaincu que la mairie aurait dû procéder à cette consolidation dès l'origine, il conteste cette réponse et réitère sa demande.

Une médiation sur le terrain

Face à cette impasse, le médiateur NCA organise une réunion sur site en présence de toutes les parties concernées. L'objectif : comprendre la situation et trouver une solution équitable.

Lors de cette rencontre, les services municipaux expliquent qu'ils ne disposent d'aucune preuve indiquant que la collectivité a réalisé le confortement du terrain voisin. Par ailleurs, même si un tel aménagement avait eu lieu en 2000, la règle en matière

de travaux publics stipule qu'aucune responsabilité ne peut être engagée plus de 20 ans après les faits.

Un compromis trouvé

À l'issue des échanges, un compromis est trouvé :

- La collectivité s'engage à réaliser les travaux de stabilisation nécessaires sur le terrain qui lui appartient ;
- Monsieur M, de son côté, va demander un devis pour une purge et des aménagements sur sa propre parcelle. Les services municipaux le rassurent sur le coût des travaux, qui restera limité.

Cette médiation a permis un dialogue apaisé entre l'administration et le requérant. Chacun a pu s'exprimer et avancer vers une solution concertée. Une fois encore, la médiation a joué son rôle en favorisant la compréhension mutuelle et en débouchant sur une issue équilibrée.

CENTRES DE LOISIRS

Remboursement d'une période réservée par erreur

**Une simple erreur... aux conséquences
inattendues**

Lorsque Madame Z. inscrit ses deux fils au centre de loisirs pour les vacances de Noël, elle le fait machinalement, persuadée de choisir la bonne période. Mais en y regardant de plus près, elle réalise son erreur : elle a validé la première semaine de vacances, alors qu'elle avait besoin de la seconde.

Sans perdre de temps, elle réserve à nouveau les bonnes dates et contacte immédiatement les services concernés pour demander l'annulation et le remboursement de la première inscription. Une simple méprise, rectifiée dans la foulée... du moins, c'est ce qu'elle pense.



Une règle stricte

Sa demande est pourtant rejetée. Le règlement est clair : seuls les déménagements, les séparations ou les problèmes médicaux, justifiés par des documents officiels, peuvent donner lieu à un remboursement. De plus, la procédure d'inscription implique un paiement immédiat, sans possibilité d'annulation

Madame Z. est désespérée. Elle trouve cette règle trop rigide et surtout, elle ne comprend pas pourquoi une erreur signalée dans l'instant ne peut pas être corrigée. C'est dans cet esprit qu'elle décide de saisir le médiateur.

Un dénouement en demi-teinte

Après étude de son dossier, les services finissent par lui accorder le remboursement, mais uniquement parce qu'elle a fourni un certificat médical justifiant l'absence de ses enfants. Finalement, c'est cette pièce qui rend sa demande recevable, et non pas la reconnaissance de son erreur d'inattention.

Le médiateur soulève alors une problématique plus large : l'impossibilité d'annuler une inscription empêche des familles réellement dans le besoin d'accéder à ces places vacantes. Ne pourrait-on pas envisager un système plus souple ?

C'est dans ce sens qu'il recommande d'examiner les solutions techniques permettant d'intégrer une option d'annulation, au moins durant la période d'ouverture des inscriptions. Une évolution qui permettrait d'éviter bien des frustrations à l'avenir.

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

VOIRIE ET EAUX PLUVIALES

Problématique d'écoulement des eaux pluviales dans une propriété privée lors d'intempéries

Depuis trente ans, Monsieur D. observe l'évolution de la rivière qui borde sa propriété, nichée dans l'arrière-pays niçois. Autrefois fluide et paisible, son cours s'est peu à peu encombré de rochers, de branchages et d'embâcles, freinant l'écoulement naturel de l'eau. Mais c'est avec les tempêtes Alex en 2020, puis Aline en 2023, que la situation a basculé.

Les crues successives ont transformé la rivière en un torrent impétueux, emportant sur son passage le chemin privé menant à la maison de Monsieur D. Après chaque épisode de fortes pluies, il doit

engager des travaux coûteux pour réparer les dégâts et retrouver l'accès à son domicile. Désespéré, il interpelle la Métropole NCA à plusieurs reprises, demandant une intervention d'urgence pour dégager le lit du cours d'eau. Mais ses demandes restent sans réponse concrète.



Un appel à l'aide

Face à l'inertie des services, Monsieur D. se tourne alors vers le médiateur. Il ne réclame pas un privilège, mais une solution : sans intervention, la situation ne fera qu'empirer et son terrain risque de subir de nouveaux dommages.

Le médiateur interroge les services compétents. Verdict : la nécessité d'agir est bien reconnue, notamment grâce à un arrêté préfectoral du 25 octobre 2023, qui classe ces interventions comme urgentes à la suite de la tempête Aline. Un plan de travaux est donc mis en place pour rétablir un écoulement normal et limiter les risques de nouvelles crues.

Une solution... mais pas une règle générale

Au premier trimestre 2024, les travaux sont réalisés : recalibrage du lit de la rivière, suppression des obstacles et recentrage des écoulements. Monsieur D. est soulagé et rassuré. Mais cette intervention est exceptionnelle. Les services précisent que ces travaux ont été rendus possibles uniquement grâce à l'arrêté d'urgence du préfet.

Le médiateur explique à Monsieur D. un point clé : en temps normal, l'entretien courant de la rivière – comme l'enlèvement des embâcles et la taille de la végétation – est une responsabilité qui incombe aux propriétaires riverains, et non aux services publics, dès lors qu'il s'agit d'un cours d'eau non domanial.

Une leçon pour l'avenir

Si cette médiation a permis d'apporter une réponse immédiate au problème de Monsieur D., elle met aussi en lumière une réalité méconnue : l'entretien des cours d'eau non domaniaux relève des propriétaires. Un rappel essentiel pour éviter que d'autres riverains ne se retrouvent, eux aussi, pris au piège des flots.

RÉGIE LIGNES D'AZUR

Le cas particulier de l'aéroport Nice Côte d'Azur (NCA)

Quand Madame T. atterrit à l'aéroport de Nice, elle pense que son trajet vers le centre-ville sera simple : un billet, un tramway, et c'est parti. Mais devant les automates de la station, une surprise l'attend. Impossible d'acheter un ticket à 1,70 € comme partout ailleurs sur le réseau. Les seules options proposées sont un aller-retour à 10 € ou des abonnements de plusieurs jours inutiles pour son court séjour.

Ne voyant pas d'autre solution et ne trouvant aucune information claire sur les alternatives, elle décide de monter à bord du tramway. Mais à peine quelques stations plus tard, un contrôleur l'interpelle. Sans titre de transport valide, elle écope d'un procès-verbal.

Un sentiment d'injustice

Outrée par cette situation, Madame T. contacte le médiateur. Pourquoi ne peut-on pas acheter un simple aller comme partout ailleurs sur le réseau Lignes d'Azur ? Pourquoi les touristes et les Niçois qui transitent par l'aéroport sont-ils soumis à une tarification différente, sans qu'ils en soient clairement informés ? Elle dénonce une inégalité de traitement et un manque de clarté dans l'affichage des tarifs.

Une réponse, mais pas de changement immédiat

Le médiateur interroge la Régie Lignes d'Azur (RLA), qui confirme cette différence tarifaire. À l'aéroport, une tarification spécifique est appliquée, comme c'est le cas dans de nombreux autres aéroports internationaux.

Les services rappellent toutefois qu'il existe une alternative : via l'application Lignes d'Azur Tickets, les voyageurs peuvent acheter un « ticket solo » à 1,70 €. Mais il faut être au courant de cette possibilité avant de se retrouver devant l'automate.

RLA assure que les informations sont bien affichées sur le site de l'aéroport, près des distributeurs, et accessibles en ligne. Pourtant, l'expérience de Madame T. montre que ces indications restent insuffisantes pour de nombreux voyageurs.

Vers une meilleure information des usagers ?

Grâce à cette médiation, comment mieux informer les passagers dès leur arrivée ? Faut-il revoir les options de vente sur les automates ? Si la tarification spécifique ne changera pas du jour au lendemain, cette affaire souligne un besoin évident : rendre l'information plus visible et accessible pour éviter que d'autres voyageurs ne se retrouvent, comme Madame T., dans une situation frustrante.

ASSURANCES

Mise en cause de la responsabilité de la collectivité

Une chute sur la glace... et une incompréhension

Ce matin-là, Madame S. sortait de chez elle, dans la station de sports d'hiver où elle réside, lorsqu'elle a glissé sur un trottoir verglacé. La douleur a été immédiate, tout comme son sentiment d'injustice : ce trottoir n'aurait-il pas dû être sécurisé ? Pour elle, la responsabilité de la Métropole était engagée.

Convaincue que cet accident était dû à un défaut d'entretien, elle a entrepris des démarches pour obtenir réparation, mais sa réclamation a été rejetée à deux reprises.

Un dossier fragile

Bien décidée à faire valoir ses droits, Madame S. a réuni des éléments pour prouver que la chaussée n'était pas sécurisée : des témoignages, des photos... Mais les services de la Métropole ont estimé que ces preuves n'étaient pas suffisantes. Les témoignages provenaient d'elle-même et d'une tierce personne qui n'avait pas assisté à la scène. Quant aux photos, elles ne permettaient pas d'établir avec certitude un lien entre la chute et un défaut d'entretien.

La Métropole a alors fait valoir qu'elle mettait tout en œuvre pour assurer la sécurité des usagers en hiver



: salage, déneigement, interventions régulières. Elle a aussi souligné que, résidente habituelle de la station, Madame S. connaissait les risques liés aux conditions météorologiques et devait faire preuve de vigilance.

Un refus expliqué avec pédagogie

Déconcertée par cette réponse, Madame S. a sollicité le médiateur. Son objectif ? Comprendre pourquoi sa demande avait été rejetée et s'assurer que sa situation avait bien été prise en compte.

Plutôt que de simplement relayer la décision des services, le médiateur a pris le temps d'expliquer les règles juridiques en vigueur. Il lui a détaillé les conditions dans lesquelles la responsabilité d'une collectivité pouvait être engagée et lui a montré, à l'aide d'autres exemples, pourquoi son dossier ne répondait pas à ces critères.

Même si elle n'a pas obtenu gain de cause, Madame S. a eu une compréhension de la situation et du cadre juridique. Cette médiation a permis d'éviter une frustration supplémentaire et d'apporter une réponse claire et argumentée à sa demande.

LE MÉDIATEUR DÉSIGNÉ PAR LE TRIBUNAL ADMINISTRATIF (TA)

En application de la convention signée le 12 juillet 2021, renouvelée le 30 septembre 2024 entre la Ville de Nice, la Métropole NCA et le TA de Nice, les juges peuvent solliciter le service de médiation NCA dans le cadre de litiges qui leur sont soumis.

En 2024, le TA a soumis 31 propositions de médiation auprès de la collectivité. La Métropole NCA a refusé d'entrer en médiation pour 29 d'entre elles, considérant que le recours à la négociation, pour ces dossiers, n'était pas envisageable.

En conséquence seules 2 affaires ont fait l'objet d'une médiation.

Dans le cadre du processus engagé, il a été proposé d'entériner, pour la première affaire, la solution d'un protocole d'accord transactionnel fixant le montant



des prestations dues par la collectivité.

Le second litige relaté, ci-dessous, a fait l'objet d'une renonciation par le requérant auprès de la collectivité et du tribunal.

Enfin, la direction des Affaires Juridiques a soumis 2 propositions auprès du TA qui ont été acceptées et fait l'objet d'une médiation.

RÉGIE EAU D'AZUR

Partage des responsabilités sur les fuites des canalisations avant et après compteur

Une fuite, une facture importante et une médiation

Monsieur G. n'aurait jamais imaginé que quelques gouttes d'eau puissent provoquer autant de tracas. Tout a commencé lorsqu'une fuite s'est déclarée entre son compteur d'eau, situé à l'extérieur de son domicile, et la vanne de fermeture installée dans sa cuisine. Rapidement, il a fait appel à un plombier pour effectuer les réparations nécessaires.

Mais quelques semaines plus tard, la surprise fut de taille : une facture d'eau bien plus élevée qu'à l'accoutumée. Convaincu que cette surconsommation ne relevait pas de sa responsabilité, il a contesté le montant auprès de son fournisseur, estimant qu'une vanne supplémentaire après compteur aurait pu éviter le problème.

Ne trouvant pas d'accord avec la Métropole NCA, il a saisi le tribunal administratif de Nice, qui a alors proposé une médiation.

Comprendre les responsabilités

Lors de la rencontre organisée entre Monsieur G., la Métropole NCA et le service de médiation, les représentants du gestionnaire de l'eau lui ont rappelé plusieurs points essentiels :

- Une alerte lui avait été envoyée par courriel pour signaler une consommation anormale, lui recommandant de faire vérifier son installation par un plombier ;
- La loi Warsmann permet un écrêtement de la facture en cas de fuite, mais seulement si l'utilisateur fournit une attestation de réparation effectuée par un professionnel dans un délai d'un mois après l'alerte ;
- Or, Monsieur G. n'avait pas pu présenter cette facture dans les délais impartis.

Concernant sa demande d'installation d'une vanne après compteur, les services lui ont expliqué que, selon la réglementation, cette partie des canalisations

relève de l'entretien privé. En d'autres termes, une fois l'eau passée après le compteur, c'est à l'utilisateur d'en assurer la gestion et l'entretien.

Une issue acceptée

Après cet échange, Monsieur G. a compris les limites de responsabilité du fournisseur et les conditions légales du dégrèvement. Satisfait des explications apportées, il a décidé d'abandonner son action contre la Régie Eau d'Azur.

Le service de médiation a alors informé le tribunal de Nice de cette issue, mettant ainsi un terme à ce litige.

Grâce à cette médiation, une situation conflictuelle a pu être désamorcée, évitant une longue procédure judiciaire et permettant à Monsieur G. de repartir avec une compréhension plus claire de ses droits et obligations en tant qu'abonné au service de l'eau.



Envoyé en préfecture le 07/10/2025

Reçu en préfecture le 07/10/2025

Publié le

ID : 006-210600888-20251001-DL10508H1-DE



LE MÉDIATEUR SAISI PAR LES PARTENAIRES EXTÉRIEURS :

SAISINE PAR UN CONCILIATEUR ET ORIENTATION AUPRÈS DU MÉDIATEUR DE L'EAU

Monsieur S., habitant de la commune de Saint-Laurent-du-Var, a rencontré un problème qui, à première vue, semblait anodin. En effet, après la reprise en régie du service public de l'eau, il a remarqué que son abonnement avait brusquement augmenté. Intrigué et un peu agacé par cette facturation qui ne correspondait pas à ce qu'il avait l'habitude de payer, Monsieur S. a décidé de contacter son fournisseur d'eau pour obtenir des éclaircissements.

Mais, à sa grande surprise, sa réclamation est restée sans réponse. Les jours ont passé, il se sentait perdu, sans savoir où se tourner. C'est alors qu'un ami lui a parlé du conciliateur de justice, un service qui pourrait l'aider à résoudre ce problème. Monsieur S. a contacté ce service, en espérant trouver une solution.

Le médiateur NCA contacté par le conciliateur de justice a pris rapidement en main ce dossier. Loin de se contenter d'une simple transmission de coordonnées, l'équipe du médiateur a accompagné Monsieur S. dans ses démarches. Un formulaire spécifique pour saisir le médiateur de l'Eau lui a ainsi été envoyé, et l'équipe l'a assisté pour qu'il le remplisse correctement. Il n'était plus seul dans cette situation.

Une fois le formulaire complété et les pièces nécessaires ajoutées, le médiateur NCA a transmis sa demande directement au médiateur de l'Eau, sans laisser Monsieur S. naviguer seul dans les méandres administratifs. Le médiateur s'est chargé de faire le lien, et c'est lui qui a attendu la réponse de l'autorité compétente.

Grâce à cette aide précieuse, Monsieur S. s'est senti soulagé, ayant trouvé une oreille attentive et des solutions concrètes. Cet exemple montre que, lorsque le besoin se fait sentir, le Médiateur ne se contente pas de communiquer des informations, mais prend réellement le temps de guider et de soutenir ceux qui sont confrontés à des démarches complexes. Et parfois, c'est ce petit coup de pouce qui fait toute la différence dans la résolution d'un conflit.

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. Au 31 décembre 2024, nous avons comptabilisé un taux de retour de 35 %.

S'agissant des réorientations, depuis le 1^{er} janvier 2023, nous proposons systématiquement aux usagers, après leur avoir communiqué les coordonnées du bon interlocuteur, de répondre directement à l'enquête de satisfaction, à l'issue de nos échanges téléphoniques.

Cette démarche permet de rappeler aux sondés qui acceptent cette proposition, les champs de compétences du médiateur NCA, et d'éviter ainsi qu'ils confondent la satisfaction liée à la résolution de leur litige avec celle relative à la qualité du service apporté par le médiateur.

Cette nouvelle méthodologie a eu l'avantage de :

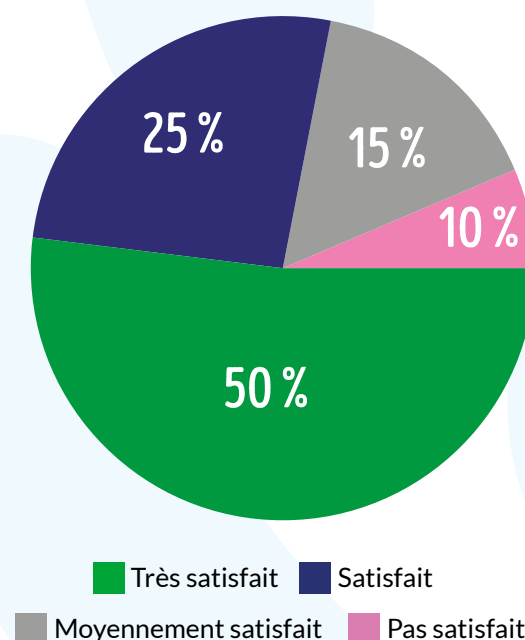
- valoriser la qualité du service rendu par le médiateur NCA qui s'emploie à orienter chaque demandeur vers l'interlocuteur susceptible de solutionner le litige rencontré,
- ne pas modifier certains items du questionnaire qui étaient parfois mal interprétés par les sondés,
- obtenir au 31 décembre 2024 un taux de retour de 71 % (soit + 10 points par rapport à 2023).

Dans les autres cas, le service de médiation NCA a adressé par mail l'enquête de satisfaction aux requérants.

Précisons enfin que certains usagers n'ont pas souhaité participer à ce sondage.

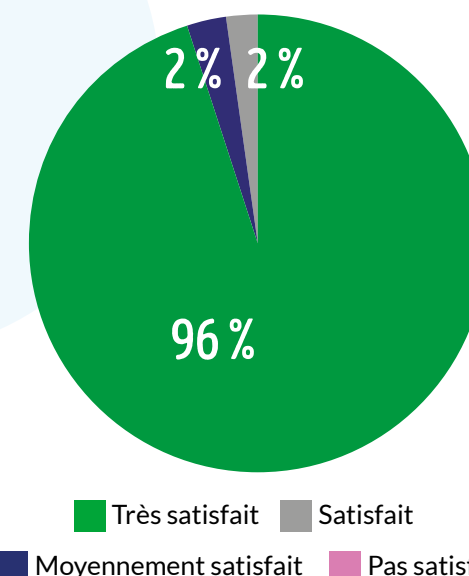
RÉSULTATS DES ENQUÊTES DE SATISFACTION SUR LE TRAITEMENT DU LITIGE

LES MÉDIATIONS



À l'issue d'un processus de médiation, le taux de satisfaction des usagers est de 75 %.

LES RÉORIENTATIONS



98 % 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 annexes.

ANALYSES DES DONNÉES DE SATISFACTION

Les médiations :

S'agissant de la prise de contact avec le médiateur NCA :

40 % des citoyens ont eu connaissance du service de médiation NCA par le biais d'internet, ce qui traduit le bon référencement du médiateur sur les moteurs de recherche.

Les retours des sondés nous ont également permis de noter que pour 30 % d'entre eux, la saisine du médiateur a été recommandée soit par un conciliateur de justice, soit par un interlocuteur privilégié tel que par exemple le médiateur des ministères économiques et financiers.

Ce constat démontre que le service de médiation NCA est reconnu par nos partenaires institutionnels avec qui nous établissons des relations de confiance pour traiter les réclamations des usagers du service public.

15 % des sondés ont été orientés vers le service de médiation NCA par leurs proches ou leurs connaissances qui ont donc recommandé nos services.

S'agissant du déroulement de la médiation :

100 % des sondés sont satisfaits de la qualité du premier contact établi avec le médiateur et de sa faculté d'écoute.

Aussi, lors de la tenue des médiations, nous remarquons que 100 % des interviewés prennent conscience des enjeux de l'amiable dans la résolution de leur litige et que 100 % d'entre eux apprécient de pouvoir s'exprimer librement auprès d'interlocuteurs privilégiés, ce qui n'est pas toujours le cas face aux méandres de l'administration.

S'agissant de l'issue de la médiation :

60 % des usagers ayant eu recours au service de médiation NCA précisent qu'ils auraient porté leur affaire devant la justice si le médiateur n'était pas intervenu.

Aussi, 95 % des interviewés envisageraient de faire appel au médiateur dans le cas où ils seraient confrontés à un nouveau litige avec l'administration.

Ces mêmes usagers n'hésiteraient pas à recommander le service de médiation à leur entourage afin de bénéficier d'un accompagnement pour trouver une solution amiable à une situation conflictuelle.

Notons que pour 60 % des usagers, la disponibilité et la rapidité d'intervention du médiateur sont ce qu'ils retiennent en premier de l'intervention du médiateur. Le délai moyen de 40 jours concernant le traitement des demandes apparaît ainsi raisonnable.

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 personnes ayant répondu moyennement satisfait ou pas satisfait sont notamment des usagers pour lesquels il n'a pas pu être fait droit à leur demande. Aussi, logiquement elles font part de leur mécontentement concernant la résolution de leur problème et l'amélioration des relations avec l'autre partie.

Aussi, même si elles reconnaissent que les réponses apportées par le médiateur sont argumentées et circonstanciées et qu'il offre un espace d'écoute appréciable, certaines font valoir que : « la médiation étant non contraignante, la possibilité d'infléchir une administration qui adopte une position purement administrative est quasi nulle ».

Il existe en effet des situations dans lesquelles l'administration est contrainte par la réglementation et où les explications apportées ne suffisent parfois pas à faire entendre la position de l'administration aux usagers.

Pour autant, en majorité ces mêmes personnes feraient de nouveau appel au médiateur et recommanderaient ses services, le cas échéant.

Notons également qu'un médié souligne qu'il est regrettable de devoir saisir le médiateur pour recevoir une réponse de la part des services.

S'agissant des usagers satisfaits, ils remercient le médiateur et son équipe pour la qualité des échanges et l'espace de dialogue offert.

Ils soulignent le sérieux du suivi apporté à leurs dossiers et la bienveillance dont fait preuve le médiateur concernant la prise en compte de leurs problématiques.

Ils apprécient cette voie de recours supplémentaire mise à leur disposition et sollicitent une communication à plus grande échelle sur le service

Les réorientations :

S'agissant de la prise de contact avec le médiateur NCA :

Nous constatons que 55 % des usagers questionnés ont une méconnaissance des voies de recours amiable que représente la médiation avant d'être mis en relation avec notre service.

51 % des citoyens ont eu connaissance du service de médiation NCA par le biais d'internet en recherchant principalement un conciliateur de justice ou un médiateur de la République dont les compétences sont exercées, depuis 2011, par le Défenseur des droits.

14 % d'entre eux ont été informés de l'existence du service de médiation NCA par le biais du standard de la collectivité qui reste le canal privilégié, ou par l'intermédiaire d'un service municipal ou métropolitain (8 %) qui ont pris le réflexe d'orienter les usagers vers le médiateur lorsque ces derniers se retrouvent dans une situation difficile.

S'agissant de l'appréciation du service :

100 % des usagers sont satisfaits de la qualité du premier contact établi avec le médiateur, de sa faculté d'écoute et des délais de prise en compte de leur demande.

Aussi, 98 % d'entre eux sont satisfaits de la réorientation proposée par le médiateur dans le cadre de la résolution de leur litige.



REMERCIEMENTS 2024



“

« Honnêtement s'il n'y avait pas Mme Sophie Henry je n'aurais pas eu gain de cause car j'étais devant un mur d'incompréhension.

“

« Madame Sophie HENRY,

Bonjour, je tenais à vous remercier pour m'avoir aidé dans mon combat pour essayer d'avoir une justice et de m'indiquer la meilleure marche à suivre !!!

Je ne manquerai pas de vous informer la suite de mon litige,

Respectueuses salutations. »

“

« Comme je l'ai indiqué précédemment, mon litige n'était pas avec l'administration, donc ne relevait pas du service Médiation.

En lien avec un litige envers la copropriété voisine, il y avait néanmoins une action d'un service de la Mairie qui trainait un peu. La Médiation a permis d'accélérer les choses.

L'accueil dès le départ a été exceptionnel. Des informations concrètes ont été fournies afin de saisir au mieux un conciliateur judiciaire.

Enfin, le service de Médiation a pris plusieurs fois des nouvelles afin de suivre l'évolution du dossier.

Un grand merci au service qui a fait preuve d'un réel professionnalisme et d'une grande humanité. »

“

« Je vous remercie d'avoir porté ma plainte auprès de la régie stationnement voirie de Nice. Je vous remercie également pour votre écoute et pour le dialogue que vous avez installé.

C'était nécessaire pour obtenir une réponse claire par écrit.

J'apprécie l'aide que vous m'avez apportée. Vous avez parfaitement formalisé mes arguments. »

“

« Je vous remercie d'avoir reconnu mes angoisses et de m'avoir répondu si précisément.

Je vous assure que j'ai été très touché car c'est la première fois que l'on compatit à mes problèmes et bien que ce ne soit pas dans votre champ de compétences, je n'en apprécie que mieux votre soutien. »

“

« Bonjour,

Je vous remercie beaucoup pour toutes ces infos sur ce dossier et surtout pour votre sérieux dans le traitement de nos réclamations... quel que soit leur importance.

Encore merci »

“

« Ça fait plaisir d'avoir quelqu'un d'aussi clair et concis et qui répond au premier appel.

Enfin un service disponible qui répond au téléphone ! »

“

« Je tiens à remercier à nouveau les deux personnes qui m'ont reçue et ont géré mon dossier.

Elles m'ont très attentivement écoutée, ont pris mon problème en considération et notre communication a été de qualité. »

LES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR NCA 2024

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

→ NÉCESSAIRE REFORMULATION DE L'ARTICLE 7.1 « TARIFICATION DE LA REDEVANCE SPECIALE »

Le règlement de Redevance Spéciale de la Métropole prévoit dans son article tarification que « la TEOM restera due quelle que soit la production de déchets et son évolution. En revanche, le montant RS évoluera en fonction de la production de déchets :



- Lorsque le coût de la redevance spéciale est < à celui de la TEOM, seul le montant de la TEOM sera dû ;
- Lorsque le coût de la redevance spéciale est > à celui de la TEOM le montant à régler sera égal au montant de la TEOM augmentée de la différence entre les deux sommes avec un minimum de perception de 15 € pour cette différence (ce qui signifie que le montant de la TEOM, tel qu'il figure sur l'avis de la taxe foncière, sera déduit de celui de la RS) ;
- Lorsque le montant de la TEOM est égal à zéro (Établissements publics et établissements industriels exonérés de droit de la TEOM), seul le montant de la redevance spéciale sera dû ».

S'agissant de l'alinéa n°2, le médiateur souhaite attirer l'attention de la régie sur la présentation du calcul de la RS dans le règlement de la Métropole NCA qui prête à confusion et nécessiterait d'être modifiée ainsi :

« Lorsque le coût de la redevance spéciale est supérieur à celui de la TEOM, le montant à régler sera égal au montant de la redevance spéciale, duquel il faudra déduire le montant de la TEOM ».

Ainsi pour exemple : si la RS est de 2000 € et la TEOM de 1000 €, il convient de déduire le montant de la TEOM à celui de la RS soit 2 000 € - 1 000 € = 1 000 €

Le montant à régler sera alors de 1 000 €.

→ AMÉLIORATION DES RELATIONS ENTRE LES ASSUJETTIS À LA REDEVANCE SPÉCIALE ET LA RGDMA

De nombreuses entreprises concernées par la redevance spéciale déplorent un manque d'information sur la manière dont cette prestation est facturée. Elles regrettent notamment de ne pas être suffisamment alertées sur l'importance de transmettre leur avis de taxe foncière dans les délais requis. Or, cette démarche leur permettrait de bénéficier d'une exonération ou d'une compensation en fonction du montant de leur Taxe sur l'Enlèvement des Ordures Ménagères (TEOM).

Face à cette situation, la RGDMA s'engage à améliorer la communication en mettant en place un rappel annuel, envoyé par mail, pour informer les entreprises de la date limite de transmission de leur avis de taxe foncière. Toutefois, il leur reviendra de s'assurer que leur adresse électronique est bien à jour afin de recevoir cette notification.

Par ailleurs, les professionnels expriment le souhait d'un suivi de qualité plus poussé. Ils proposent ainsi la mise en place d'une enquête de satisfaction annuelle pour évaluer et améliorer les services fournis. Cette initiative permettrait de mieux répondre aux attentes des usagers et de renforcer l'efficacité du dispositif.

→ VEILLER AU RESPECT DES OBLIGATIONS LIÉES À L'ÉLIMINATION DES DÉCHETS NON MÉNAGERS DES COMMERCANTS

Pour rappel, la Redevance Spéciale a été instituée légalement et a été rendue obligatoire, par délibération, sur le territoire de la Métropole NCA, depuis le 1er janvier 2014, pour tous les producteurs de déchets non ménagers assimilables aux déchets ménagers.

Cette redevance a pour objectif de garantir une équité fiscale en évitant aux ménages de supporter le coût de la collecte et du traitement des déchets des professionnels, tout en répondant aux objectifs de réduction des déchets en incitant les professionnels au tri de leurs déchets.

Plusieurs professionnels assujettis se sont étonnés que, dans un même secteur, certains commerces soient contraints de payer cette redevance ou de contractualiser avec un prestataire privé pour l'enlèvement de leurs déchets, alors qu'ils constatent que d'autres commerçants se soustraient à cette obligation, voire utilisent les containers des professionnels en règle. Ils ont, dès lors, fait valoir un sentiment d'injustice, voire une inégalité de traitement.

Ils ont alors été rappelés qu'il a été acté par délibération que la mise en place de la RS serait effectuée de manière progressive, par secteur, en ciblant en premier lieu les gros producteurs de déchets.

Actuellement, le déploiement s'accélère. Toutefois, en dépit des actions de sensibilisation, des mises en demeure de contractualiser et/ou de l'arrêt de la collecte de leurs déchets, certains professionnels continuent de se soustraire à leurs obligations, renforçant le sentiment d'inégalité des professionnels en règle.

Aussi, le médiateur recommande en cas de mise en demeure de répondre aux obligations, non suivie d'effets dans un délai raisonnable, que des titres de recettes soient émis d'office à l'encontre des professionnels concernés.

CENTRE DE LOISIRS

→ ÉTUDIER LA FAISABILITÉ D'ANNULER UNE RÉSERVATION SUITE À UNE ERREUR DE SAISIE

Lorsqu'ils inscrivent leurs enfants au centre aéré pour les vacances, certains parents commettent des erreurs sur le portail en ligne. Par mégarde, ils réservent parfois une semaine qui ne correspond pas à leurs besoins. Une fois l'erreur constatée, ils se retrouvent bloqués et demandent à pouvoir annuler leur inscription et être remboursés.

Face à ces situations, le médiateur propose une solution : permettre aux parents de corriger leur erreur dans un délai de 24 heures après la réservation. Cela leur éviterait une perte financière et permettrait en même temps de libérer des places pour d'autres familles.

Une mesure bénéfique pour tous !

La DGA Famille a d'ores et déjà pris en compte la recommandation 2024 du médiateur NCA en offrant la possibilité aux personnes concernées de se faire rembourser une réservation en cas d'erreur de saisie.

Pour ce faire, il convient de remplir le formulaire de remboursement disponible sur le lien suivant :

• [Formulaire remboursement INTERACTIF.pdf](#)

• puis de le renvoyer par email au Guichet Nice Facile (guichet-nicefacile@ville-nice.fr) dans un délai de 24 heures.

Aussi, le remboursement ne pourra se faire que par décision administrative, sous 1 mois environ.

SUIVI DES PRÉCÉDENTES PRÉCONISATIONS DU MÉDIATEUR NCA



ADAPTATION DES CONDITIONS D'INSCRIPTION EN CENTRES DE LOISIRS AUX RÉALITÉS FAMILIALES ACTUELLES

Recommandation initiale :

Le médiateur NCA a attiré l'attention des services concernés sur la nécessité de s'adapter aux besoins particuliers des parents divorcés dont les enfants sont en garde alternée (1 semaine sur 2), pour l'accueil collectif des mercredis.

→ Suivi de la recommandation :

Depuis septembre 2023, le dispositif a été adapté pour prendre en compte cette situation.

Ainsi, désormais, chaque parent peut contacter le Guichet Nice Facile par email (guichet-nicefacile@ville-nice.fr) pour la création de son compte personnel et du dossier administratif, avec les justificatifs nécessaires. Avant chaque ouverture de session d'inscription aux centres de loisirs du mercredi, il pourra envoyer un email à la Direction Enfance et Jeunesse de la Ville (resa-accueils.loisirs@ville-nice.fr) et choisir les mercredis qu'il souhaite réserver pour son enfant (1 mercredi sur 2). Chaque parent peut dès lors régler la facture qui le concerne.

De même pour les inscriptions sur les centres de loisirs des vacances scolaires, chaque parent peut réserver, sous son dossier spécifique, la semaine désirée, en fonction de sa période de garde de l'enfant.

FAIRE ADHÉRER DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS AU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE RLA

Recommandation initiale :

Le médiateur a attiré l'attention de Lignes d'Azur sur la demande particulière de certains utilisateurs du réseau qui souhaiteraient que des représentants des usagers puissent faire partie du Conseil d'Administration de la régie aux fins de faire valoir leurs voix.

→ Suivi de la préconisation

RLA a indiqué qu'un dispositif participatif existe déjà en matière de transport au niveau de la Métropole Nice Côte d'Azur (NCA) en référence à l'article L1231-5 du code des Transports.

La Collectivité, autorité organisatrice des transports sur le territoire de la Métropole NCA, a en effet confirmé que la loi n°2021-1104 « Climat et Résilience » du 22 août 2021 a proposé que des habitants tirés au sort puissent faire partie de ce dispositif intitulé « le comité des partenaires ».

Ainsi, une délibération a été prise au bureau métropolitain du 30 janvier 2025 pour modifier la composition du comité des partenaires de la Métropole NCA en intégrant cette disposition.

La Métropole NCA va ainsi mettre en œuvre prochainement les modalités de tirage au sort des habitants pour les intégrer au comité des partenaires qui se réunira au moins une fois par an.

Ce comité a pour but de créer un dialogue permanent entre les autorités organisatrices, les usagers et le



tissu économique et d'échanger, entre autres, sur toute évolution substantielle de l'offre de mobilité, de la politique tarifaire ainsi que de la qualité des services et de l'information des usagers.

EXTENSION DES DOMAINES DE COMPÉTENCE DU SERVICE MÉDIATION NICE CÔTE D'AZUR AUX LITIGES QUI OPPOSENT UN AGENT ET LA VILLE DE NICE OU LA MÉTROPOLE NICE CÔTE D'AZUR EN TANT QU'EMPLOYEUR

Recommandation initiale :

Jusqu'à présent les litiges relatifs aux ressources humaines étaient exclus du champ de compétences du médiateur. La loi du 22 décembre 2021 pour la confiance dans l'institution judiciaire a généralisé l'usage de la médiation préalable obligatoire (MPO) dans la fonction publique territoriale. Elle 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. Toutefois, la loi ne s'impose que si les collectivités ont signé une convention pour la mise en œuvre de cette MPO avec les Centres de Gestion, ce qui n'est pas le cas pour la Ville de Nice.

→ Suivi de la préconisation :

La convention de médiation conclue le 30 septembre 2024 entre la Ville de Nice, la Métropole Nice Côte d'Azur et le tribunal administratif de Nice a permis d'étendre le champ de compétences du médiateur à certains litiges qui peuvent exister entre les agents et la collectivité, à savoir :

- Maladies professionnelles/ Imputabilité au service ;
- Paiement d'heures supplémentaires ;
- Ruptures conventionnelles ;
- Abandon de poste.

Le médiateur peut désormais être saisi avant ou pendant un contentieux porté devant le tribunal administratif.



@G.Véran

RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES DU MÉDIATEUR NCA

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

Recommandation initiale :

Le médiateur a attiré l'attention de la Régie sur la nécessité de mise en œuvre de 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.

→ Suivi de la recommandation :

La Lecture Automatisée des Plaques d'Immatriculation (LAPI) était envisagée afin de pallier cette problématique. Sa mise en œuvre nécessitait toutefois l'aval de la CNIL. Cette dernière a rappelé qu'il était interdit pour les communes de collecter les photographies des véhicules, dans le cadre d'un contrôle d'accès aux déchetteries, dès lors que les images conservées avaient pour but de rechercher une possible infraction.

La LAPI ne pouvant être mise en œuvre qu'à la condition d'une évolution législative en la matière, la RGDMA a toutefois acté la mise en place d'un nouveau système de gestion des données et fait adopter un nouveau Règlement Intérieur, compatibles avec le Règlement Général sur la Protection des Données.

Ce dispositif a pris effet le 3 février 2025.

Ce nouvel outil de gestion permet au titulaire du badge de suivre en temps réel la quantité d'apports

en déchetteries grâce à la création d'un portail usager. Il garantit, en outre, une facturation trimestrielle.

Un envoi automatique de mail dès que le seuil de gratuité est atteint est également prévu afin d'alerter les usagers de l'atteinte de leur quota de gratuité.

Il est à noter que la mise en place de ces nouveaux outils s'accompagne de la suppression dans le Règlement Intérieur de la mention relative au contrôle de la CNI lors de l'accès aux sites.

Par ailleurs, une large campagne d'information va être mise en place à destination des professionnels afin de les inciter à utiliser les filières dédiées gratuites et ainsi éviter le dépôt de leurs déchets dans les déchetteries métropolitaines.

Ces évolutions devraient permettre une baisse significative des contestations relatives aux fraudes liées aux badges d'accès en déchetteries. La RGDMA rappelle toutefois que les facturations de 2021, 2023 et de 2024 sont toujours en cours d'édition et pourraient encore générer des réclamations.

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

Recommandation initiale :

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 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.

→ Suivi de la recommandation :

Lors du Comité de Direction Générale du 25 septembre 2024, le médiateur NCA a présenté à l'ensemble des directeurs généraux adjoints son rapport d'activité annuel 2023 en rappelant la nécessaire coordination des réponses apportées aux administrés.

Aussi, par mail du 11 octobre 2024 adressé à l'ensemble des participants, Monsieur le directeur général des services a confirmé qu'il convient de communiquer au médiateur NCA toutes réponses directement faites aux administrés par les directions et services lorsque les interventions découlent d'une saisine de sa part.

Il a également rappelé, conformément à l'article 13 du règlement intérieur du service médiation, la nécessité de respecter les délais prévus ».



SOMMAIRE

Supports de communication

39

Dépliant médiateur de la ville de Nice

39

Dépliant médiateur de la métropole NCA

39

Cadre règlementaire de l'action du médiateur NCA

40

Création du médiateur de la Ville de Nice (délibération du conseil municipal du 31 juillet 2020)

40

Création de la fonction de médiateur et désignation du médiateur de la Métropole NCA (délibération du bureau métropolitain du 18 décembre 2020)

41

Charte du médiateur (délibération du bureau métropolitain du 18 décembre 2020)

42

Règlement de la médiation de la Métropole NCA (délibération du bureau métropolitain du 6 octobre 2022)

45

Règlement de la médiation de la Ville de Nice (délibération du conseil municipal du 13 octobre 2022)

46

Règlement de la médiation de la Ville de Nice et de la Métropole NCA

48

Évolution du champ de compétences du médiateur de la Ville de Nice aux litiges internes et approbation de la convention entre le TA de Nice, la Ville de Nice et la Métropole Nice Côte d'Azur (délibération du conseil municipal du 15 juillet 2024)

52

Évolution du champ de compétences du médiateur NCA aux litiges internes et approbation de la convention entre le TA de Nice, la Ville de Nice et la Métropole Nice Côte d'Azur (délibération du bureau métropolitain du 29 juillet 2024)

54

Convention de médiation entre le TA de Nice, la Ville de Nice et la MNCA du 30 septembre 2024

56

Extension du champ de compétences du médiateur

56

Résultats des enquêtes de satisfaction

58

Action de communication

64

12 novembre 2024 : Communication interne sur le portail DOMUS : Focus sur le service de médiation NCA : « Un rapport gagnant / gagnant »

64

Participation du service de médiation à des colloques et séminaires

66

7 octobre 2024 : Club des médiateurs institutionnels à Marseille

66

5 novembre 2024 : Action de coordination des acteurs de la médiation du territoire niçois à Nice

68

6 novembre 2024 : Rencontre de la médiation à Marseille

69

28 et 29 novembre 2024 : Assemblée Générale de l'AMCT à Lyon

70

SUPPORTS DE COMMUNICATION

→ Dépliant Médiateur de la Ville de Nice



→ Dépliant Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur



ANNEXES

CADRE RÉGLEMENTAIRE DE L'ACTION DU MÉDIATEUR NCA

→ Création du médiateur de la Ville de Nice

Délibération n°1.3 du Conseil Municipal du 31 juillet 2020

PREFECTURE
Acte exécutoire au 10 août 2020
006-21060088-2020171-234861_1-DE

VILLE DE NICE
Mairie de Nice

DELIBERATION DU CONSEIL MUNICIPAL
SEANCE DU 31 JUILLET 2020
PRESIDENCE : Monsieur Christian ESTROSI Maire

N° 1.3

OBJET : Création du Médiateur de la ville de Nice.

PRESENTS : Madame Magali ALTOUNIAN, Madame Christiane AMIEL-DINGES, Madame Aurore ASSO, Madame Monique BAILET, Monsieur Pierre BARONE, Monsieur Gérard BAUDOUX, Monsieur Karim BEN AHMED, Madame Sylvie BONALDI, Monsieur Anthony BORRE, Madame Marine BRENIER-OHANESSIAN, Monsieur Hervé CAEL, Monsieur Bernard CHAIX, Monsieur Richard CHEMLA, Madame Juliette CHESNEL-LE ROUX, Monsieur Marc CONCAS, Monsieur Pascal CONDOMITTI, Madame Aurélien CORNIGNON, Monsieur François DAUNE, Madame Valérie DELPECH, Madame Maly DIOUF, Madame Amélie DOGLIANI, Monsieur Christian ESTROSI, Madame Dominique ESTROSI-SASSONE, Madame Pascale FERRAUS, Monsieur Pierre FIORI, Madame Marie-Christine FIX-VARNIER, Madame Gaëlle FRONTON, Monsieur Jean-Luc GAGLIOLLO, Monsieur Jean-Marc GAUME, Monsieur Jean-Marc GOVERNATORI, Madame Héliane GRANOUILAC, Madame Imen JAIDANE, Madame Fatima KHALDI-BOUJOUGHROUM, Monsieur Abdallah KHEMIS, Madame Marie-Pierre LAZARD, Madame Marie-Claire LELLOUCHE, Monsieur Pierre-Paul LEONELLI, Madame Nadia LEVI, Monsieur Francis MARTIN, Madame Françoise MONIER, Madame Catherine MOREAU, Monsieur Patrick MOTTARD, Monsieur Jean MOUCHEBOEUR, Madame Laurence NAVARESE, Monsieur Gaël NOFRI, Madame Martine OUAHINE, Monsieur Jean-Christophe PICARD, Madame Geneviève POZZO DI BORGO, Monsieur Philippe PRADAL, Madame Anne RAMOS-MAZZUCCO, Monsieur Jacques RICHIER, Monsieur Robert RIPOLLI, Monsieur Robert ROUX, Madame Anne-Laure RUBI, Madame Jennifer SALLES-BARBOSA, Monsieur Philippe SCENAMMA, Monsieur Henry-Jean SERVAT, Monsieur Philippe SOUSSI, Madame Odile THIERX DE GUBERNATIS, Monsieur Philippe VARDON, Madame Isabelle VESINTIN.

ABSENTS(ES) OU EXCUSE(S) : Monsieur José COBOS, Monsieur Fabrice DECOUPIGNY, Monsieur Jacques DEJEANDIE, Monsieur Xavier LATOUR, Madame Martine MARTINON, Monsieur Graig MONETTI, Madame Barbara PROT, Madame Agnès RAMPAL.

POUVOIR(S) : Monsieur José COBOS a donné pouvoir à Madame Maly DIOUF, Monsieur Fabrice DECOUPIGNY a donné pouvoir à Madame Juliette CHESNEL-LE ROUX, Monsieur Jacques DEJEANDIE a donné pouvoir à Madame Françoise MONIER, Monsieur Xavier LATOUR a donné pouvoir à Monsieur Pierre-Paul LEONELLI, Madame Martine MARTINON a donné pouvoir à Monsieur Jean-Marc GAUME, Monsieur Graig MONETTI a donné pouvoir à Monsieur Pierre BARONE, Madame Barbara PROT a donné pouvoir à Monsieur Richard CHEMLA, Madame Agnès RAMPAL a donné pouvoir à Madame Anne RAMOS-MAZZUCCO.

SECRETAIRE(S) : Monsieur Philippe SCENAMMA.

PREFECTURE
Acte exécutoire au 10 août 2020
006-21060088-2020171-234861_1-DE

Séance du 31 juillet 2020

Rapporteur : Monsieur Anthony BORRÉ

Service : DGA Assemblées

Objet : Création du Médiateur de la ville de Nice.

LE CONSEIL MUNICIPAL,

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

Vu la loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique, et notamment son article 81,

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

Considérant que le Médiateur municipal est compétent pour connaître des litiges entre administrés de la commune (personne physique ou morale), d'une part et entre les usagers et les services de la commune d'autre part,

Considérant qu'il est également compétent à l'égard des organismes agissant pour le compte de la commune, notamment dans le cadre de l'exécution d'une mission de service public ou d'intérêt général, ainsi qu'à l'égard des associations qui ont leur siège dans la commune ou qui bénéficient d'une aide de la commune,

Considérant que le Médiateur municipal dispose d'un pouvoir d'investigation, de recommandation et sera force de propositions afin de remédier aux carences constatées ou aux situations équivoques qui seraient susceptibles de naître par l'application d'une réglementation municipale,

Considérant qu'il est proposé que le Médiateur municipal soit assisté dans ses missions par des délégués et notamment un délégué dédié aux problématiques des personnes en situation de handicap,

Considérant que le Médiateur municipal est désigné par le conseil municipal pour une durée de six années,

Considérant que ne peut être nommé Médiateur par une commune :

- une personne qui exerce une fonction publique élective ou est agent de cette commune,
- une personne qui exerce une fonction publique élective ou est agent au sein de l'un des groupements dont cette commune est membre,

Considérant à la fois la gratuité de la saisine du Médiateur et l'indépendance de cette institution,

PREFECTURE
Acte exécutoire au 10 août 2020
006-21060088-2020171-234861_1-DE

Séance du 31 juillet 2020

Rapporteur : Monsieur Anthony BORRÉ

Service : DGA Assemblées

Objet : Création du Médiateur de la ville de Nice.

Considérant que la ville de Nice met à la disposition du médiateur les moyens nécessaires à l'exercice de ses missions,

Considérant que chaque année, le médiateur de la ville de Nice rendra compte à l'organe délibérant de son action ou la présentant son rapport d'activité,

APRES EN AVOIR DELIBERE ET PROCEDE AU VOTE

DECIDE A L'UNANIMITE DE :

1. autoriser la création d'un poste de médiateur municipal à la ville de Nice,
2. désigner madame Sophie HENRY pour conduire cette fonction.

POUR EXTRAIT CONFORME,
LE MAIRE,
Christian ESTROSI

→ 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

MÉTROPOLÉ NICE CÔTE D'AZUR

Bureau Métropolitain
Séance du 18 décembre 2020

PRESIDENCE : Monsieur Christian ESTROSI, Président

DELIBERATION N° 7.24 : CRÉATION DE LA FONCTION DE MÉDIATEUR ET DESIGNATION DU MÉDIATEUR DE LA MÉTROPOLÉ NICE CÔTE D'AZUR.

Étaient présents : Mme Christiane AMIEL-DINGES, M. Thomas BERETTONI, M. Yannick BERNARD, M. Bruno BETTATI, M. Pascal BONSGNORE, M. Anthony BORRÉ, Mme Marine BRENIER-OHANESSIAN, Mme Isabelle BRES, M. Philip BRUNO, M. Jean-Jacques CHARLIN, Mme Carole CERVEL, Mme Julia CHARLES, M. Richard CHEMLA, Mme Juliette CHESNEL-LE ROUX, M. José COBOS, M. Pascal CONDOMITTI, M. Fabrice DECOUPIGNY, Mme Valérie DELPECH, M. Jean-François DIETERICH, M. Christian ESTROSI, Mme Collette FABRON, M. Jean-Luc GAGLIOLLO, M. Jean-Marc GAUME, M. Yves GILLI, Mme Anna GUAY, Mme Pascale GUIT-NICOL, M. Jean-Pierre ISSAULTIER, Mme Nicole LABBE, M. Xavier LATOUR, M. Régis LEBGORE, M. Richard LIONS, Mme Loïsine LORÉ, M. Gérard MANFREDI, M. Roger MARIA, M. Jean-Claude MARTIN, M. Louis NEGRE, M. Gaël NOFRI, Mme Martine OUAHINE, M. Hervé PAUL, M. Jean-Paul PEREZ, M. Ladislav POLSKI, M. Philippe PRADAL, Mme Anne RAMOS-MAZZUCCO, Mme Agnès RAMPAL, M. Roger ROUX, M. Thierry ROUX, Mme Jennifer SALLES-BARBOSA, M. Joseph SEGURA, M. Jean-François SPINELLI, M. Gérard STEPPÉL, M. Philippe VARDON, M. Antoine VÉRAN.

Étaient absents ou excusés : Mme Myline AGNELLI, Mme Martine BARENGO-FERRIER, M. Paul BURRO, Mme Patricia DEMAS, Mme Christelle D'INTORNI, Mme Maly DIOUF, M. Jean-Paul FABRE, M. Bertrand GASGLIA, M. Philippe HEURA, M. Jean-Claude LINCK, M. Jean MERRA, Mme Murielle MOUINARI, Mme Catherine MOREAU, M. Jean MOTTET, M. Jean THON, Mme Anais TOSEL, M. Christophe TROIANI, Mme Magali ALTOUNIAN a donné pouvoir à Mme Jennifer SALLES-BARBOSA, M. Xavier BECK a donné pouvoir à M. Roger ROUX, M. Angéline BUERCH a donné pouvoir à M. Gérard STEPPÉL, M. Stéphane CHERKI a donné pouvoir à M. Roger ROUX, M. Roland CONSTANT a donné pouvoir à M. Louis NEGRE, Mme Dominique ESTROSI-SASSONE a donné pouvoir à M. Philippe PRADAL, M. Pierre-Paul LEONELLI a donné pouvoir à Mme Marine BRENIER-OHANESSIAN, M. Franck MARTIN a donné pouvoir à M. Gaël NOFRI, M. Jean-Michel MAUREL a donné pouvoir à M. Antoine VÉRAN, Mme Françoise MONIER a donné pouvoir à Mme Martine OUAHINE, M. Jacques RICHIER a donné pouvoir à M. Anthony BORRÉ, M. Philippe SOUSSI a donné pouvoir à M. Philippe PRADAL.

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 : CRÉATION DE LA FONCTION DE MÉDIATEUR ET DESIGNATION DU MÉDIATEUR DE LA MÉTROPOLÉ NICE CÔTE 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 complexes 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

Séance du 18 décembre 2020 N° 7.24

OBJET : CRÉATION DE LA FONCTION DE MÉDIATEUR ET DESIGNATION DU MÉDIATEUR DE LA MÉTROPOLÉ NICE CÔTE 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 (voirie, transport, gestion des déchets, etc.),

Considérant qu'il convient de renforcer la relation entre les différents services métropolitains et les usagers,

Considérant que le Médiateur offrira un espace d'écoute aux usagers rencontrant des difficultés et mettra à profit leurs remarques afin d'améliorer le fonctionnement des services,

Considérant la nécessaire indépendance et impartialité du Médiateur qui ne peut être saisi d'un différend dès lors que le litige est porté devant une juridiction ou a fait l'objet d'un jugement définitif, sauf dans les cas prévus par la loi,

Considérant que l'intérêt de la médiation est également financier, puisque sa mise en place a pour finalité d'éviter les contentieux juridiques,

Considérant qu'elle permettra à la Métropole de réaliser des économies en matière de frais de procédures juridictionnelles,

Considérant qu'elle renforcera le désengorgement des tribunaux, tout en offrant une voie de recours gratuite aux administrés,

Considérant que Madame Sophie HENRY, conformément aux dispositions de l'article L.1112-24 du code général des collectivités territoriales, n'exerce pas de fonction publique élective, n'est pas agent de la Métropole et n'est pas agent au sein de l'un des groupements dont la Métropole est membre,

APRES EN AVOIR DELIBERE ET PROCEDE AU VOTE

1°) - approuve à nouveau la création de la fonction de Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur,

2°) - approuve les termes de la charte du Médiateur de la Métropole,

3

PREFECTURE
Acte exécutoire au 21 décembre 2020
006-200030195-20201218-16339_1-DE

Séance du 18 décembre 2020 N° 7.24

OBJET : CRÉATION DE LA FONCTION DE MÉDIATEUR ET DESIGNATION DU MÉDIATEUR DE LA MÉTROPOLÉ NICE CÔTE 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
A l'exception de : Mme Valérie DELPECH, M. Jean-Paul PEREZ et M. Philippe VARDON qui s'abstiennent.

POUR EXTRAIT CONFORME
LE PRÉSIDENT,
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'autosaisir 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
- 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.

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 informations

obtenues lors de l'instruction du litige, et les faits dont il a eu connaissance dans le cadre de la médiation.

IV. Déroulement de la médiation

Le Médiateur de la 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.

→ Règlement de la Médiation de la Ville de Nice

Délibération n°1.24 du Conseil Municipal du 13 octobre 2022



VILLE DE NICE

PREFECTURE

Acte exécutoire du 19 octobre 2022

006-210600888-20221013-27388_1-DE

LIBERATION 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.

PRESENTS :

Madame Magali ALTOUNIAN, Madame Monique BAILET, Monsieur Pierre BARONE, Monsieur Karim BEN AHMED, Madame Sylvie BONALDI, Monsieur Anthony BORRÉ, Monsieur Hervé CAEL, Monsieur Bernard CHAUX, Monsieur Richard CHEMLA, Madame Juliette CHESNEL-LE ROUX, Monsieur Pascal CONDOTTI, Monsieur François DAURE, Monsieur Fabrice DECOUPIGNY, Madame Valérie DELPECH, Madame Maly 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 GIALUME, 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 SOUSSI, Monsieur Philippe VARDON, Monsieur Thierry VENEM, Madame Isabelle VISENTIN.

ABSENT(S) OU EXCUSE(S) :

Madame Marine BRENIER-OHANESSIAN, Madame Dominique ESTROSI-SASSONE, Monsieur Patrick MOTTARD, Madame Christiane AMIEL-DINGES, Madame Aurore ASSO, Monsieur Gérard BAUDOUX, Monsieur José COBOS, Monsieur Marc CONCAS, Madame Auréli COPHIGNON, Monsieur Jacques DEJEANDLE, Madame Hélène GRANOUILLAC, Monsieur Abdallah KHEMIS, Madame Martine MARTINON, Madame Laurence NAVALESI, Madame Martine OUAKNINE, Monsieur Philippe PRADAL, Monsieur Jacques RICHER, Monsieur Philippe SCENAMA, Madame Odile TIXIER de GUBERNATIS.

POUVOIRS :

Madame Christiane AMIEL-DINGES a donné pouvoir à Monsieur Jean-Marc GIALUME, 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 Auréli COPHIGNON a donné pouvoir à Monsieur Gaël NOFRI, Monsieur Jacques DEJEANDLE a donné pouvoir à Madame Maly 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 OUAKNINE 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 SCENAMA a donné pouvoir à Madame Valérie DELPECH, Madame Odile TIXIER de GUBERNATIS a donné pouvoir à Madame Geneviève POZZO DI BORGIO.

SECRETAIRE(S) :

Monsieur Graig MONETTI.

PREFECTURE

Acte exécutoire du 19 octobre 2022

006-210600888-20221013-27388_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'il lui 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 du 19 octobre 2022

006-210600888-20221013-27388_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,

APRES EN AVOIR DELIBERE ET PROCEDE AU VOTE

DECIDE A L'UNANIMITE DE :

- approuver le règlement de la médiation de la ville de Nice.

POUR EXTRAIT CONFORME,

LE MAIRE,

Christian ESTROSI

46

47

ANNEXES

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

PREFECTURE
AR du 13 octobre 2022
006-20000195-20221006-21515_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 6
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
006-20000195-20221006-21515_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 :

- 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,
- capitaliser l'expérience de près de 6 ans acquise dans la mise en œuvre de ce dispositif et d'en tirer les principaux enseignements,
- prendre en considération les adaptations rendues nécessaires pour optimiser son fonctionnement.

2

PREFECTURE
AR du 13 octobre 2022
006-20000195-20221006-21515_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
006-20000195-20221006-21515_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.

Il recommence à courir à 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
006-20000195-20221006-21515_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
006-20000195-20221006-21515_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
006-20000195-20221006-21515_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
006-20000195-20221006-21515_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
006-20000195-20221006-21515_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 opportun 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

Envoyé en préfecture le 07/10/2025

Reçu en préfecture le 07/10/2025

Publié le

ID : 006-210600888-20251001-DL10508H1-DE



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

PREFECTURE AR du 19 octobre 2022 006-210600888-20221013-27388_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 6
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 006-210600888-20221013-27388_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.	

2

PREFECTURE AR du 19 octobre 2022 006-210600888-20221013-27388_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 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 006-210600888-20221013-27388_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 19 octobre 2022 006-210600888-20221013-27388_1-DE	
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 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 006-210600888-20221013-27388_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 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 006-210600888-20221013-27388_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 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 006-210600888-20221013-27388_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'inquiète 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 006-210600888-20221013-27388_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 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 30 septembre 2024 – Extension du champ de compétences du médiateur



VILLE DE NICE

PREFECTURE
Acte exécutoire au 25 juillet 2024
006-210600888-20240715-69661-DE

DÉLIBÉRATION DU CONSEIL MUNICIPAL

SEANCE DU 15 JUILLET 2024

PRESIDENCE : Monsieur Anthony BORRÉ, Premier Adjoint au Maire

N° 10.7

OBJET: Evolution du champ de compétences du médiateur de la ville de Nice aux litiges internes et approbation de la convention entre le Tribunal administratif de Nice, la ville de Nice et la Métropole Nice Côte d'Azur.

PRÉSENTS : Mme Magali ALTOUNIAN, Mme Christiane AMIEL-DINGES, Mme Aurore ASSO, Mme Monique BAILET, M. Pierre BARONE, Mme Sylvie BONALDI, M. Anthony BORRÉ, Mme Marine BRENIER-OHANESSION, M. Hervé CAËL, M. Bernard CHAIX, M. Richard CHEMLA, Mme Juliette CHESNEL-LE ROUX, M. Pascal CONDOMITTI, M. François DAURE, Mme Valérie DELPECH, Mme Maty DIOUF, Mme Pascale FERRALIS, M. Pierre FIORI, Mme Marie-Christine FIX-VARNIER, Mme Gaëlle FRONTONI, M. Jean-Luc GAGLIOLLO, M. Jean-Marc GIAUME, Mme Fatima KHALDI-BOUOUGHROUM, M. Xavier LATOUR, Mme Marie-Pierre LAZARD, Mme Marie-Claire LELLOUCHE, M. Pierre-Paul LEONELLI, M. Franck MARTIN, M. Graig MONETTI, Mme Françoise MONIER, M. Jean MOUCHEBOEUF, Mme Laurence NAVALES, M. Gaël NOFRI, Mme Martine OUAKNINE, M. Jean-Christophe PICARD, Mme Geneviève POZZO DI BORGO, M. Philippe PRADAL, Mme Barbara PROT, Mme Anne RAMOS-MAZZUCCO, M. Robert ROUX, Mme Anne-Laure RUBI, Mme Jennifer SALLES, M. Philippe VARDON, M. Thierry VENEM, Mme Isabelle VISENTIN.

ABSENT(S) OU EXCUSÉ(S) : M. Marc CONCAS, M. Fabrice DECOUPIGNY, M. Christian ESTROSI, Mme Dominique ESTROSI-SASSONE, M. Jean-Marc GOVERNATORI, Mme Hélène GRANOUILAC, M. Henry-Jean SERVAT, M. Philippe SOUSSI, M. Gérard BAUDOUX pouvoir à Mme Marine BRENIER-OHANESSION, M. Karim BEN AHMED pouvoir à Mme Marie-Christine FIX-VARNIER, M. José COBOS pouvoir à M. Pascal CONDOMITTI, Mme Auréa COPHIGNON pouvoir à M. Gaël NOFRI, M. Jacques DEJEANDILE pouvoir à Mme Barbara PROT, Mme Amélie DOGLIANI pouvoir à M. Pierre FIORI, Mme Imen JAÏDANE pouvoir à Mme Marie-Claire LELLOUCHE, M. Abdallah KHEMIS pouvoir à Mme Marie-Pierre LAZARD, Mme Nadia LEVI pouvoir à Mme Jennifer SALLES, Mme Martine MARTINON pouvoir à Mme Anne-Laure RUBI, Mme Catherine MOREAU pouvoir à M. Franck MARTIN, M. Patrick MOTTARD pouvoir à M. Robert ROUX, Mme Agnès RAMPAL pouvoir à M. Hervé CAËL, M. Jacques RICHIER pouvoir à M. Xavier LATOUR, M. Philippe SCEMAMA pouvoir à M. Philippe VARDON, Mme Odile TIXIER DE GUBERNATIS pouvoir à Mme Valérie DELPECH.

SECRÉTAIRE(S) : M. Graig MONETTI.

Au cours de cette séance, le Conseil municipal s'est prononcé sur le dossier suivant :

PREFECTURE
DÉLIBÉRATION DU CONSEIL MUNICIPAL
006-210600888-20240715-69661-DE
10.7

Séance du 15 juillet 2024

Rapporteur : Martine OUAKNINE, Adjointe au Maire

Séance : Médiateur municipal et métropolitain

Objet : Evolution du champ de compétences du médiateur de la ville de Nice aux litiges internes et approbation de la convention entre le Tribunal administratif de Nice, la ville de Nice et la Métropole Nice Côte d'Azur.

LE CONSEIL MUNICIPAL,

Les commissions compétentes entendues,

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

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

Vu la délibération n° 1.3 du Conseil municipal du 31 juillet 2020 portant création d'un poste de médiateur de la ville de Nice et désignation de madame Sophie HENRY en qualité de médiateur,

Vu la délibération n° 1082 du Conseil métropolitain du 29 juin 2023 portant convention de gestion des services communs entre la Métropole Nice Côte d'Azur, la ville de Nice et le Centre Communal d'Action Social qui confirme que le service de médiation de la Métropole Nice Côte d'Azur est un service mutualisé entre la ville de Nice et la Métropole,

Considérant que le médiateur de la ville de Nice est compétent pour intervenir dans tous les domaines de l'action municipale et métropolitaine dès lors que le litige a lieu sur le territoire niçois,

Considérant que le médiateur de la ville de Nice a pour objectif de faciliter le règlement amiable des différends entre la commune et les administrés, offrant ainsi une alternative à des recours contentieux souvent longs et coûteux pour les deux parties,

Considérant que selon l'article L.1112-24 du code général des collectivités territoriales, la délibération qui institue le médiateur territorial définit :

- son champ de compétences,
- détermine les moyens mis à sa disposition pour l'exercice de ses fonctions,
- fixe la durée de son mandat,

Considérant la délibération n° 421 du Conseil municipal du 1^{er} avril 2016 portant approbation de la charte du médiateur de la ville de Nice, qui rappelle des règles comme l'exigence d'impartialité et de compétence du médiateur, la confidentialité de la médiation et la possibilité pour les juridictions de rendre exécutoires les accords issus des médiations,

2

PREFECTURE
DÉLIBÉRATION DU CONSEIL MUNICIPAL
006-210600888-20240715-69661-DE
10.7

Séance du 15 juillet 2024

Rapporteur : Martine OUAKNINE, Adjointe au Maire

Séance : Médiateur municipal et métropolitain

Objet : Evolution du champ de compétences du médiateur de la ville de Nice aux litiges internes et approbation de la convention entre le Tribunal administratif de Nice, la ville de Nice et la Métropole Nice Côte d'Azur.

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

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

Considérant que le médiateur de la ville de Nice est amené à effectuer, chaque mois, des déplacements sur le territoire municipal afin d'exercer pleinement sa mission, et notamment de mener les réunions de médiation (sur place ou au service de médiation),

Considérant que, conformément à l'article 2 du décret n° 2001-654 du 19 juillet 2001 fixant les conditions et les modalités de règlements des frais occasionnés par les déplacements des personnels des collectivités locales et établissements publics, il y a lieu de prendre en charge les frais de repas, de séjours et de déplacements du médiateur pour sa venue sur le territoire municipal,

Considérant que, selon l'article L.1112-24 du CGCT, la fonction de médiateur est incompatible avec un mandat électif, et le statut d'agent de l'établissement public de coopération intercommunale dont il dépend,

Considérant que le médiateur de la ville de Nice est désigné par le Conseil municipal,

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

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

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

APRES EN AVOIR DELIBERE ET PROCEDE AU VOTE

DÉCIDE À L'UNANIMITÉ DE :

1. approuver l'extension du champ de compétence du médiateur de la ville de Nice aux litiges internes,

4

PREFECTURE
DÉLIBÉRATION DU CONSEIL MUNICIPAL
006-210600888-20240715-69661-DE
10.7

Séance du 15 juillet 2024

Rapporteur : Martine OUAKNINE, Adjointe au Maire

Séance : Médiateur municipal et métropolitain

Objet : Evolution du champ de compétences du médiateur de la ville de Nice aux litiges internes et approbation de la convention entre le Tribunal administratif de Nice, la ville de Nice et la Métropole Nice Côte d'Azur.

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

Considérant que dans le cadre de ses attributions le médiateur de la ville de Nice ne reçoit d'instructions d'aucune autorité municipale,

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

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

Considérant que la loi du 22 décembre 2021 pour la confiance dans l'institution judiciaire a généralisé l'usage de la médiation préalable obligatoire (MPO) dans la fonction publique territoriale,

Considérant que 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,

Considérant que cette loi ne s'impose que si les collectivités ont signé une convention pour la mise en œuvre de cette MPO avec les Centres De Gestion (CDG) de la fonction publique territoriale,

Considérant qu'il apparaît souhaitable que la ville de Nice permette aux agents de bénéficier d'un dispositif équivalent à la MPO, en offrant à ses agents la possibilité de saisir le médiateur en cas de litiges avec l'administration, avant ou pendant un contentieux porté devant le Tribunal administratif,

Considérant que le médiateur de la ville de Nice sera compétent dans les domaines suivants : maladies professionnelles/imputabilité au service, paiement d'heures supplémentaires, ruptures conventionnelles et abandon de poste,

Considérant la convention de partenariat avec le Tribunal administratif, objet de la présente délibération, prévoit que le médiateur de la ville de Nice soit désigné par les magistrats dans les litiges entre les agents et l'administration,

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

3

PREFECTURE
DÉLIBÉRATION DU CONSEIL MUNICIPAL
006-210600888-20240715-69661-DE
10.7

Séance du 15 juillet 2024

Rapporteur : Martine OUAKNINE, Adjointe au Maire

Séance : Médiateur municipal et métropolitain

Objet : Evolution du champ de compétences du médiateur de la ville de Nice aux litiges internes et approbation de la convention entre le Tribunal administratif de Nice, la ville de Nice et la Métropole Nice Côte d'Azur.

2. désigner madame Sophie HENRY en qualité de Médiatrice de la ville de Nice sur cette mission jusqu'au terme du mandat municipal en cours ou au plus tard 6 mois après le renouvellement du Conseil municipal afin d'assurer la continuité des affaires traitées,

3. approuver la convention afférente entre le Tribunal administratif de Nice, la ville de Nice et la Métropole Nice Côte d'Azur,

4. approuver, conformément à l'article 2 du décret n° 2001-654 du 19 juillet 2001 fixant les conditions et les modalités de règlements des frais occasionnés par les déplacements des personnels des collectivités locales et établissements publics, la prise en charge des frais de repas, de séjours et de déplacements de la Médiatrice,

5. autoriser monsieur le Maire ou son représentant à signer la convention précitée ainsi que toutes les pièces consécutives à l'exécution de la délibération.

POUR EXTRAIT CONFORME,
LE PREMIER ADJOINT AU MAIRE,
Anthony BORRÉ

5

Envoyé en préfecture le 07/10/2025

Reçu en préfecture le 07/10/2025

Publié le

ID : 006-210600888-20251001-DL10508H1-DE



ANNEXES

→ Signature d’une convention entre le Tribunal Administratif de Nice, la Ville de Nice et la Métropole Nice Côte d’Azur le 30 septembre 2024 – Extension du champ de compétences du médiateur



PREFECTURE
Acte exécutoire au 01 août 2024
006-200030195-20240729-69691-DE

DÉLIBÉRATION DU BUREAU MÉTROPOLITAIN

SEANCE DU 29 JUILLET 2024

PRESIDENCE : Monsieur Christian ESTROSI, Président

N° 23.3

OBJET: Evolution du champ de compétences du médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur aux litiges internes et approbation de la convention entre le Tribunal administratif de Nice, la ville de Nice et la Métropole Nice Côte d'Azur.

PRÉSENTS : Mme Christiane AMIEL-DINGES, Mme Monique BAILET, Mme Martine BARENGO-FERRIER, M. Bruno BETTATI, M. Pascal BONSIGNORE, M. Anthony BORRÉ, Mme Marine BRENIER-OHANESSION, Mme Isabelle BRES, M. Paul BURRO, M. Jean-Jacques CARLIN, M. Richard CHEMLA, Mme Juliette CHESNEL-LE ROUX, Mme Valérie DELPECH, Mme Patricia DEMAS, M. Jacques DEMAURIZI, Mme Maty DIOUF, M. Christian ESTROSI, Mme Colette FABRON, M. Jean-Luc GAGLIOLO, M. Bertrand GASIGLIA, M. Jean-Marc GIAUME, M. Yves GILLI, Mme Anna GUAY, M. Philippe HEURA, Mme Nicole LABBE, Mme Loetitia LORÉ, M. Gérard MANFREDI, M. Edmond MARI, M. Jean-Claude MARTIN, M. Jean-Michel MAUREL, M. Jean MERRA, Mme Murielle MOLINARI, Mme Catherine MOREAU, M. Robert NARDELLI, M. Louis NEGRE, M. Gaël NOFRI, Mme Martine OUAKNINE, M. Hervé PAUL, M. Jean-Paul PEREZ, Mme Anne RAMOS-MAZZUCCO, M. Roger ROUX, M. Joseph SEGURA, Mme Yanne SOUCHET, M. Jean-François SPINELLI, M. Gérard STEPPEL, M. Jean THAON, Mme Anaïs TOSEL, M. Philippe VARDON.

ABSENT(S) OU EXCUSÉ(S) : M. Xavier BECK, M. Yannick BERNARD, Mme Carole CERVEI, Mme Julie CHARLES, M. Stéphane CHERKI, M. Jean-Paul FABRE, Mme Pascale GUIT-NICOL, M. Antoine VERAN, Mme Mylène AGNELLI pouvoir à Mme Nicole LABBE, Mme Magali ALTOUNIAN pouvoir à Mme Maty DIOUF, M. Thomas BERETTONI pouvoir à M. Joseph SEGURA, M. Philip BRUNO pouvoir à M. Gérard STEPPEL, M. José COBOS pouvoir à M. Jean-Marc GIAUME, M. Pascal CONDOMITTI pouvoir à M. Christian ESTROSI, M. Roland CONSTANT pouvoir à M. Louis NEGRE, M. Fabrice DECOUPIGNY pouvoir à Mme Juliette CHESNEL-LE ROUX, M. Jean-François DIETERICH pouvoir à M. Jean-Claude MARTIN, Mme Christelle D'INTORNI pouvoir à Mme Loetitia LORÉ, Mme Dominique ESTROSI-SASSONE pouvoir à Mme Patricia DEMAS, M. Jean-Pierre ISSAUTIER pouvoir à Mme Colette FABRON, M. Xavier LATOUR pouvoir à M. Richard CHEMLA, M. Régis LEBIGRE pouvoir à Mme Anna GUAY, M. Pierre-Paul LEONELLI pouvoir à Mme Anne RAMOS-MAZZUCCO, M. Richard LIONS pouvoir à M. Jean MERRA, M. Roger MARIA pouvoir à M. Edmond MARI, M. Franck MARTIN pouvoir à Mme Catherine MOREAU, Mme Françoise MONIER pouvoir à M. Jean-Luc GAGLIOLO, M. Ivan MOTTET pouvoir à M. Paul BURRO, Mme Amandine PIHOUE pouvoir à Mme Christiane AMIEL-DINGES, M. Ladislav POLSKI pouvoir à M. Hervé PAUL, M. Philippe PRADAL pouvoir à M. Anthony BORRÉ, Mme Agnès RAMPAL pouvoir à Mme Martine OUAKNINE, M. Jacques RICHIER pouvoir à M. Jean-Jacques CARLIN, M. Thierry ROUX pouvoir à Mme Murielle MOLINARI, Mme Jennifer SALLES pouvoir à Mme Marine BRENIER-OHANESSION, M. Philippe SOUSSI pouvoir à Mme Isabelle BRES, M. Christophe TROJANI pouvoir à M. Roger ROUX.

SECRÉTAIRE(S) : Mme Marine BRENIER-OHANESSION.

Au cours de cette séance, le Bureau métropolitain s'est prononcé sur le dossier suivant :

PREFECTURE	
DELIBERATION DU BUREAU MÉTROPOLITAIN	
006-200030195-20240729-69691-DE	
N° 23.3	
Séance du 29 juillet 2024	
Rapporteur :	Martine OUAKNINE, Conseillère Métropolitaine Déléguée
Sujet :	Médiateur municipal et métropolitain
Objet :	Evolution du champ de compétences du médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur aux litiges internes et approbation de la convention entre le Tribunal administratif de Nice, la ville de Nice et la Métropole Nice Côte d'Azur.

LE BUREAU MÉTROPOLITAIN,

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

Vu 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 la délibération n° 7.24 du Bureau métropolitain du 18 décembre 2020 portant création de la fonction de médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur,

Vu la délibération n° 100.2 du Conseil métropolitain du 29 juin 2023 portant convention de gestion des services communs entre la Métropole Nice Côte d'Azur, la ville de Nice et le CCAS qui confirme que le service de médiation de la Métropole Côte d'Azur est un service mutualisé entre la ville de Nice et la Métropole,

Considérant qu'une nouvelle proposition de loi a été présentée au Sénat le 30 juillet 2018 pour instaurer un médiateur territorial dans certaines collectivités territoriales,

Considérant que la Métropole Nice Côte d'Azur a approuvé en Bureau métropolitain du 18 décembre 2020, la création de la fonction de médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur et la désignation de madame Sophie HENRY en sa qualité de médiateur,

Considérant que depuis cette date 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 le Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur a pour objectif de faciliter le règlement amiable des différends entre la métropole et les administrés, offrant ainsi une alternative à des recours contentieux souvent longs et coûteux pour les deux parties,

Considérant que selon l'article L.1112-24 du CGCT, la délibération qui institue le médiateur territorial définit son champ de compétences, détermine les moyens mis à sa disposition pour l'exercice de ses fonctions et fixe la durée de son mandat,

2

PREFECTURE	
DELIBERATION DU BUREAU MÉTROPOLITAIN	
006-200030195-20240729-69691-DE	
N° 23.3	
Séance du 29 juillet 2024	
Rapporteur :	Martine OUAKNINE, Conseillère Métropolitaine Déléguée
Sujet :	Médiateur municipal et métropolitain
Objet :	Evolution du champ de compétences du médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur aux litiges internes et approbation de la convention entre le Tribunal administratif de Nice, la ville de Nice et la Métropole Nice Côte d'Azur.

Considérant la convention de partenariat avec le tribunal administratif, objet de la présente délibération, permettra au médiateur d'être désigné par les magistrats dans les litiges entre les agents et l'administration,

Considérant que le médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur dispose d'un pouvoir d'investigation, de recommandation et sera force de propositions auprès de l'autorité territoriale afin de remédier aux carences constatées ou aux situations inquiétantes éventuellement créées par l'application d'une réglementation métropolitaine,

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

Considérant que le médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur sera tenu de rendre compte annuellement de son activité et remettre un rapport qui sera rendu public,

Considérant que le médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur est amené à effectuer, chaque mois, des déplacements sur le territoire métropolitain, afin d'exercer pleinement sa mission, et notamment de mener les réunions de médiations (sur place ou au service de médiation),

Considérant que, conformément à l'article 2 du décret n°2001-654 du 19 juillet 2001 fixant les conditions et les modalités de règlements des frais occasionnés par les déplacements des personnels des collectivités locales et établissements publics, il y a lieu de prendre en charge les frais de repas, de séjours et de déplacements du médiateur pour sa venue sur le territoire métropolitain,

Considérant que, selon l'article L.1112-24 du CGCT la fonction de médiateur est incompatible avec un mandat électif et le statut d'agent de l'ETPCI dont il dépend,

Considérant que le médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur est désigné par le Bureau métropolitain,

Considérant que la fonction du médiateur est limitée dans le temps à 6 ans ou pour la durée restante du mandat à cours,

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

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

4

PREFECTURE	
DELIBERATION DU BUREAU MÉTROPOLITAIN	
006-200030195-20240729-69691-DE	
N° 23.3	
Séance du 29 juillet 2024	
Rapporteur :	Martine OUAKNINE, Conseillère Métropolitaine Déléguée
Sujet :	Médiateur municipal et métropolitain
Objet :	Evolution du champ de compétences du médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur aux litiges internes et approbation de la convention entre le Tribunal administratif de Nice, la ville de Nice et la Métropole Nice Côte d'Azur.

Considérant la délibération n° 7.20 du Bureau métropolitain du 6 octobre 2022 portant approbation du règlement de la médiation de la Métropole Nice Côte d'Azur, qui rappelle des règles comme l'exigence d'impartialité et de compétence du médiateur, la confidentialité de la médiation et la possibilité pour les juridictions de rendre exécutoires les accords issus des médiations,

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

Considérant que dans le cadre de ses attributions le médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur ne reçoit d'instructions d'aucune autorité métropolitaine,

Considérant que le médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur favorise l'accès au droit, veille au respect des droits des usagers et contribue au développement des modes de règlements amiables des litiges externes,

Considérant que le médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur est compétent pour connaître des litiges entre les administrés (personnes physiques ou morales) et les services de la Métropole,

Considérant que la loi du 22 décembre 2021 pour la confiance dans l'institution judiciaire a généralisé l'usage de la médiation préalable obligatoire (MPO) dans la fonction publique territoriale,

Considérant que 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,

Considérant que cette loi ne s'impose que si les établissements publics de coopération intercommunale ont signé une convention pour la mise en œuvre de cette médiation préalable obligatoire avec les Centres de Gestion (CDG) de la fonction publique territoriale,

Considérant qu'il apparaît souhaitable que la Métropole Nice Côte d'Azur permette aux agents de bénéficier d'un dispositif équivalent à la médiation préalable obligatoire, en leur offrant la possibilité de saisir le Médiateur en cas de litiges avec l'administration, avant ou pendant un contentieux porté devant le tribunal administratif,

Considérant que le médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur sera compétent dans les domaines suivants : maladies professionnelles/imputabilité au service, paiement d'heures supplémentaires, ruptures conventionnelles et abandon de poste,

3

PREFECTURE	
DELIBERATION DU BUREAU MÉTROPOLITAIN	
006-200030195-20240729-69691-DE	
N° 23.3	
Séance du 29 juillet 2024	
Rapporteur :	Martine OUAKNINE, Conseillère Métropolitaine Déléguée
Sujet :	Médiateur municipal et métropolitain
Objet :	Evolution du champ de compétences du médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur aux litiges internes et approbation de la convention entre le Tribunal administratif de Nice, la ville de Nice et la Métropole Nice Côte d'Azur.

APRES EN AVOIR DELIBERE ET PROCEDE AU VOTE

DÉCIDE À L'UNANIMITÉ DES SUFFRAGES EXPRIMÉS DE :

- approuver l'extension du champ de compétence du médiateur aux litiges internes,
- désigner madame Sophie HENRY en qualité de Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur sur cette mission 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,
- approuver la convention afférente entre le tribunal administratif de Nice, la ville de Nice et la Métropole Nice Côte d'Azur,
- approuver, conformément à l'article 2 du décret n° 2001-654 du 19 juillet 2001 fixant les conditions et les modalités de règlements des frais occasionnés par les déplacements des personnels des collectivités locales et établissements publics, de la prise en charge des frais de repas, de séjours et de déplacements du médiateur,
- autoriser monsieur le Président ou l'un des vice-présidents ou conseillers métropolitains délégués de signature à signer toutes les pièces consécutives à l'exécution de la présente délibération.

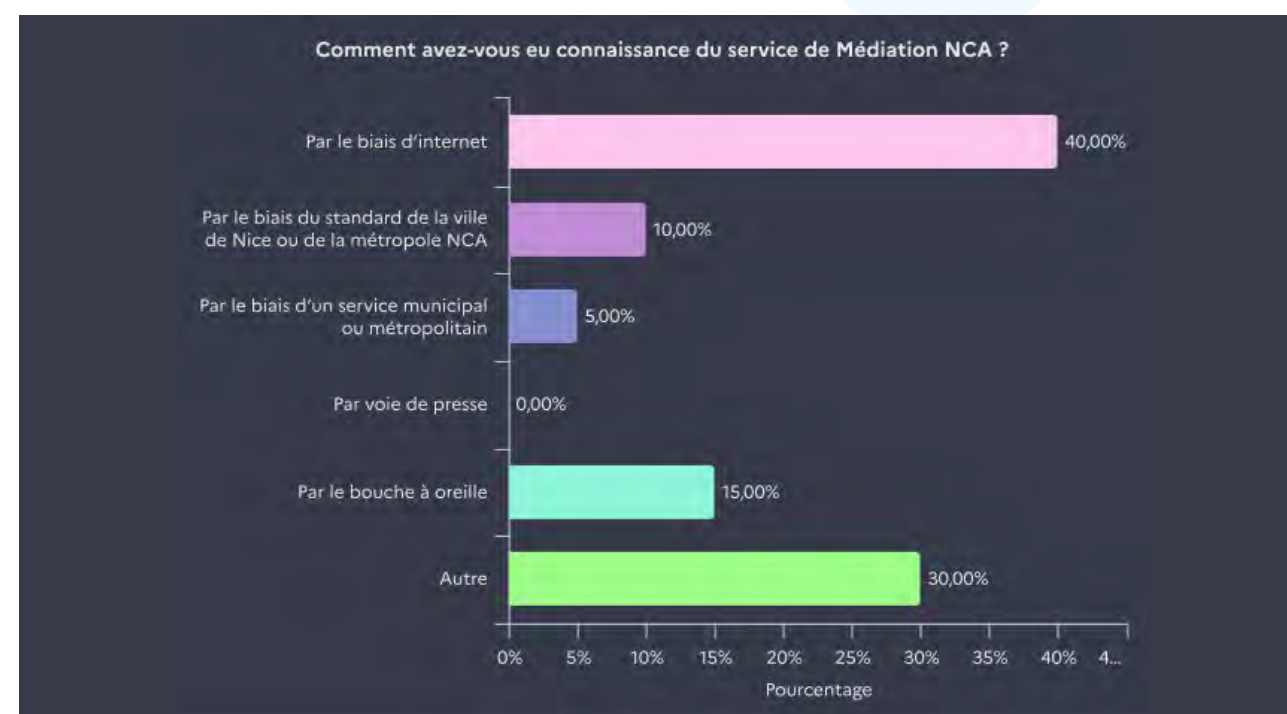
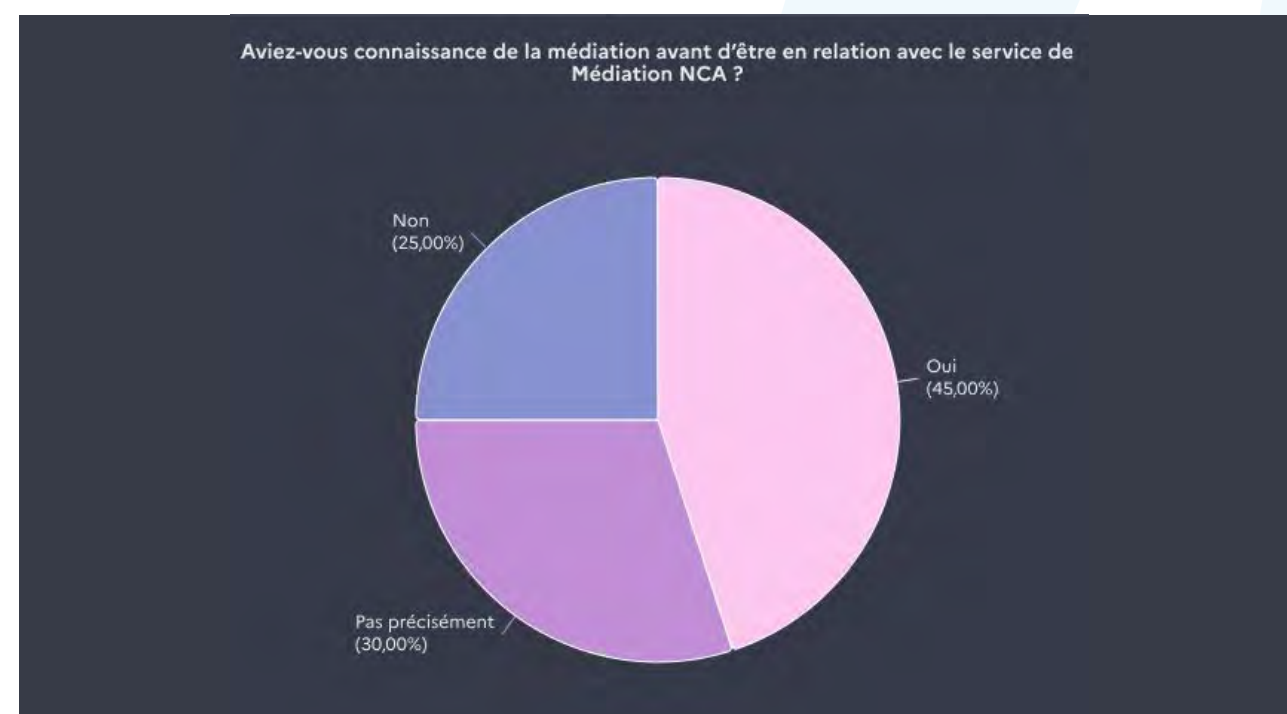
Christelle D'INTORNI pouvoir donné à Mme Loetitia LORÉ s'abstient

POUR EXTRAIT CONFORME,
LE PRÉSIDENT,
Christian ESTROSI

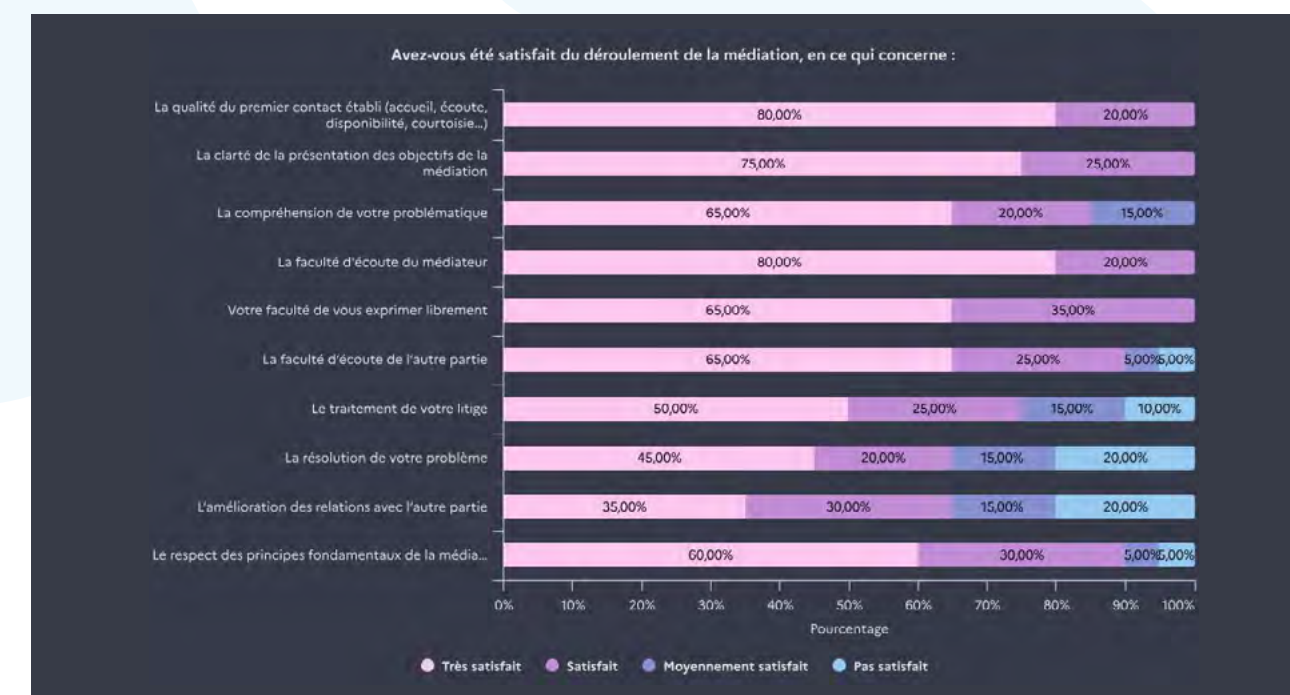
5

RÉSULTATS DES ENQUÊTES DE SATISFACTION - MÉDIATIONS

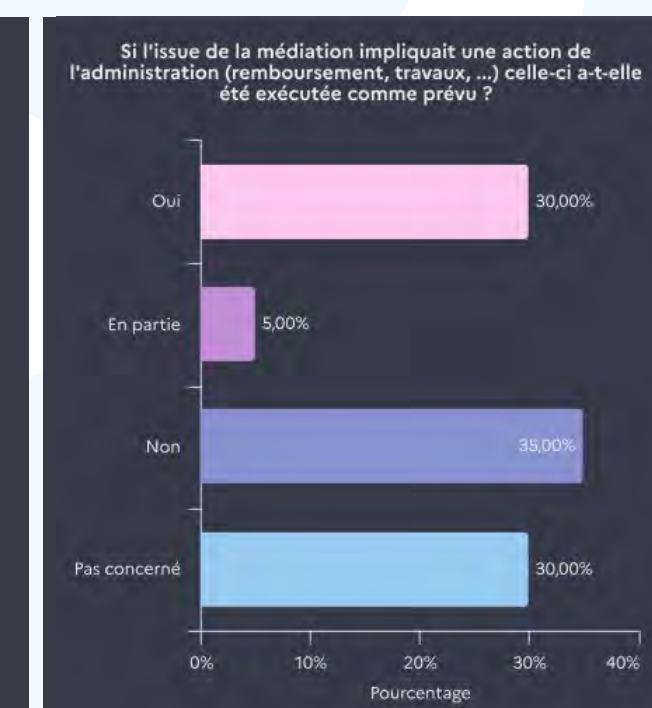
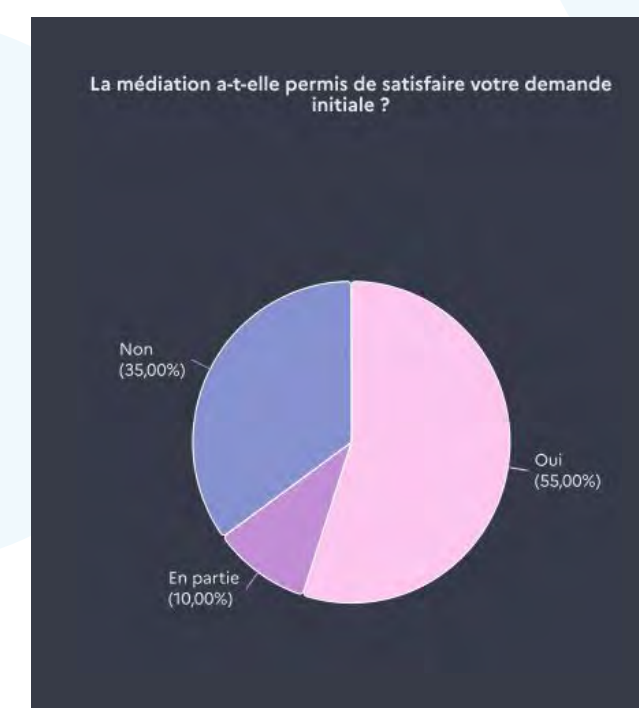
1. PRISE DE CONTACT



2. PENDANT LA MÉDIATION : APPRÉCIATION DU DÉROULEMENT

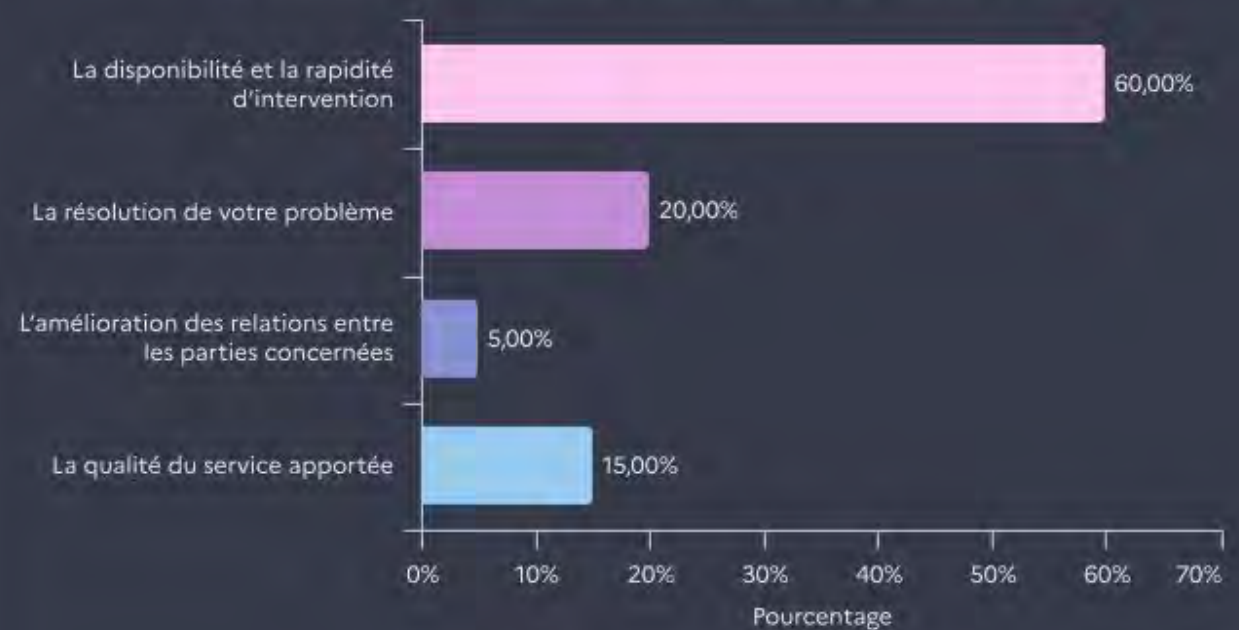


3. À L'ISSUE DE LA MÉDIATION

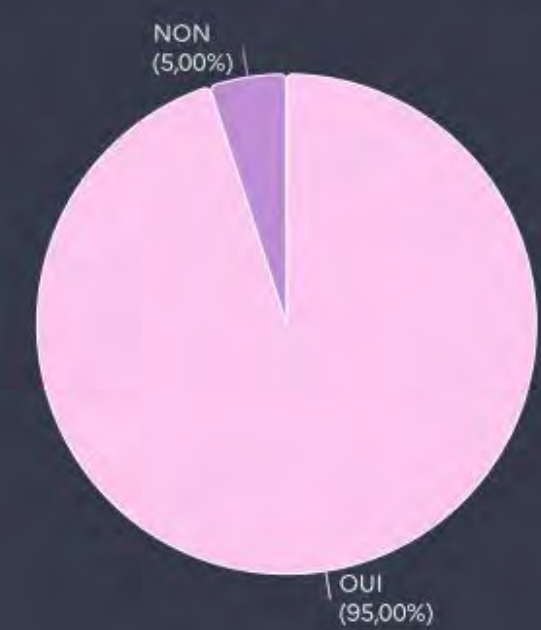


ANNEXES

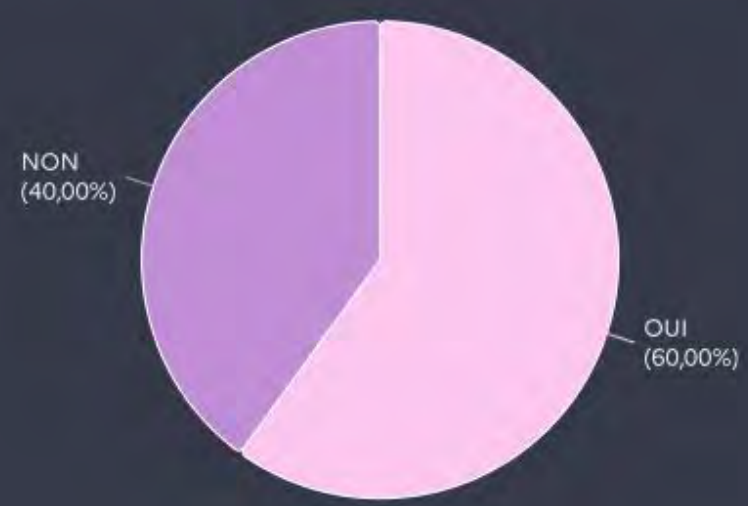
Que retenir-vous en priorité de l'intervention du médiateur ?



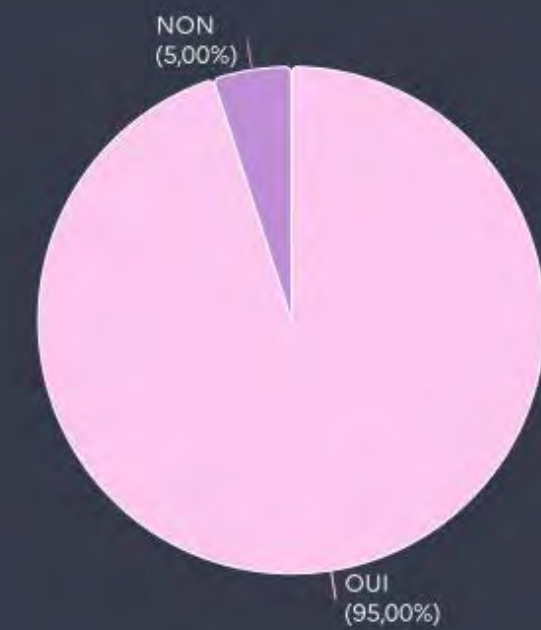
Si vous étiez confronté à un nouveau litige, feriez-vous appel à la médiation ?



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

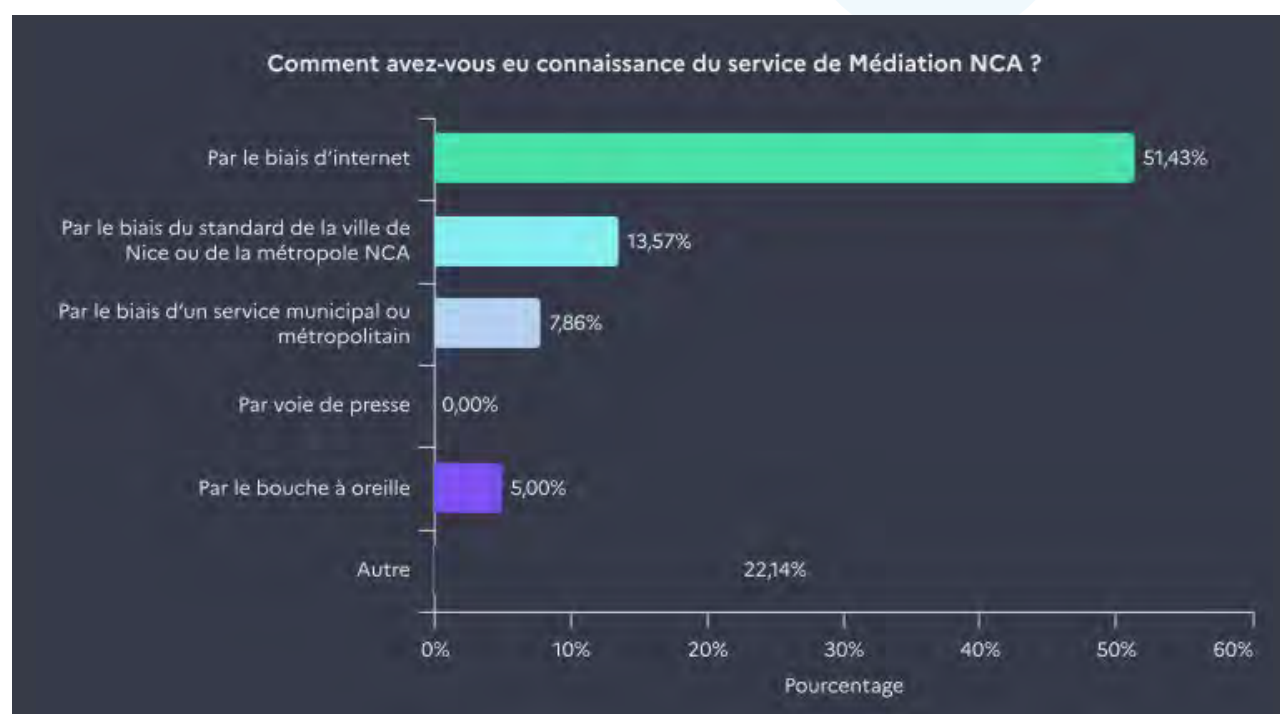
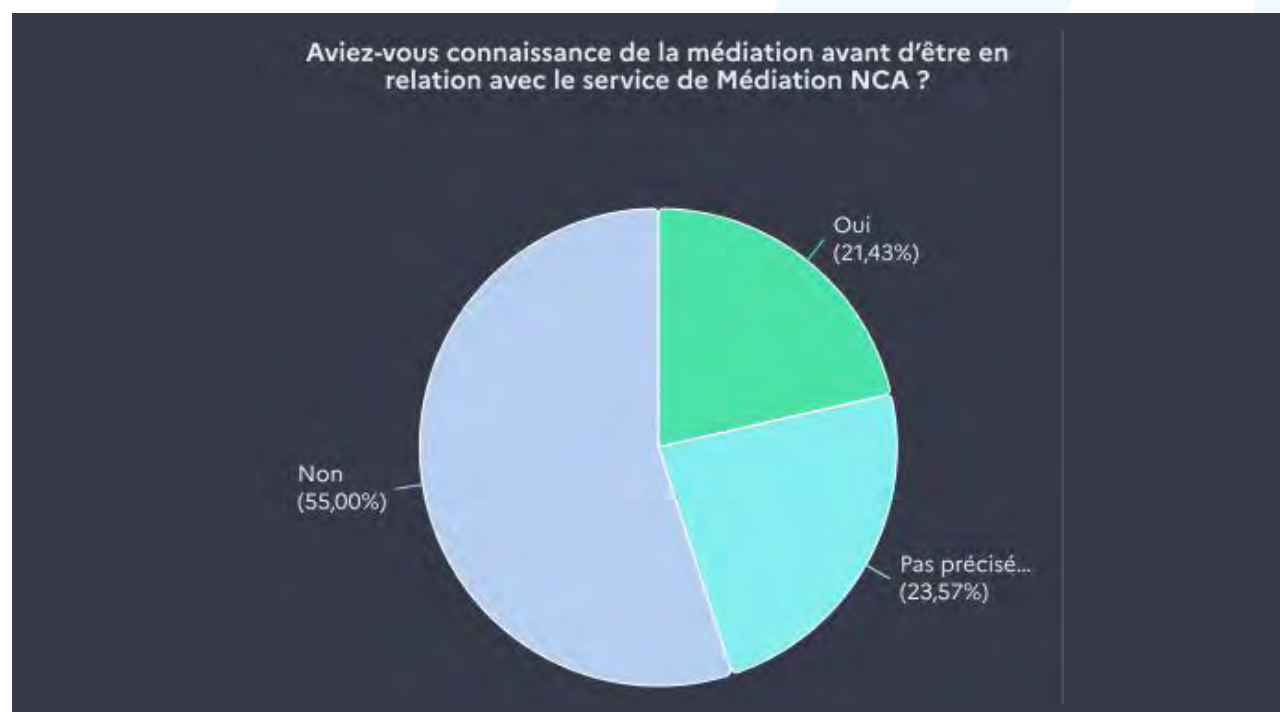


Recommanderiez-vous la médiation autour de vous ?

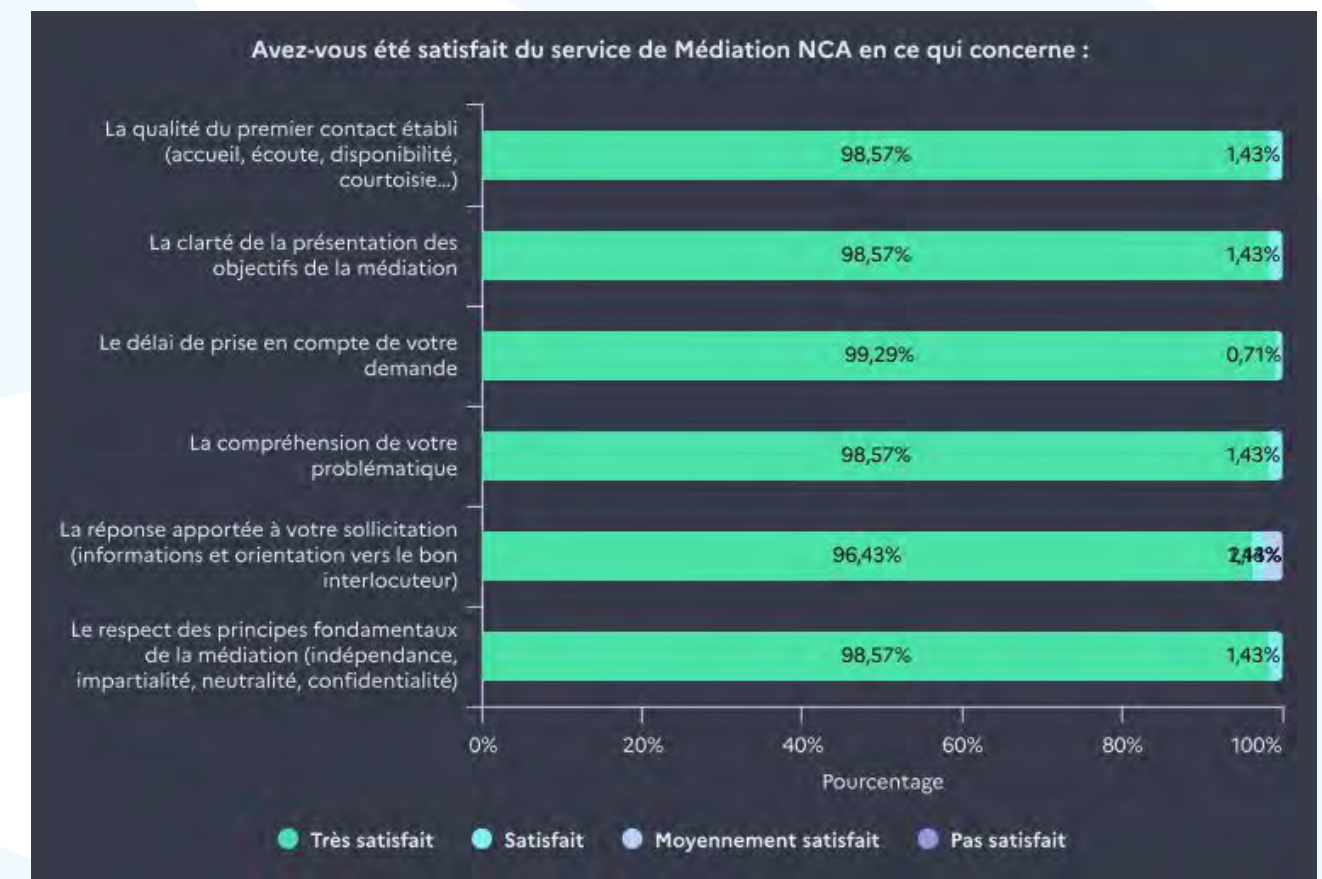


RÉSULTATS DES ENQUÊTES DE SATISFACTION - RÉORIENTATIONS

1. PRISE DE CONTACT



2. APPRÉCIATION DU SERVICE



ACTION DE COMMUNICATION

- Portail DOMUS : 12 novembre 2024
Le service médiation NCA : « un rapport gagnant / gagnant »



Le service de médiation Nice Côte d'Azur en quelques mots :

En 2014, Monsieur le Maire/Président a créé puis développé le service médiation en nommant Sophie HENRY en qualité de médiateur de la ville de Nice, en 2016, et de la métropole Nice Côte d'Azur, en 2019.

Depuis 7 ans, la médiation territoriale est devenue un véritable enjeu de proximité avec pour objectifs de rapprocher l'administration de ses administrés. Elle permet de faire preuve de pédagogie sur des dossiers techniques, d'aller chercher une solution à un conflit, et ainsi éviter le recours au contentieux.

En toute indépendance, impartialité et confidentialité, le médiateur intervient pour démêler les éventuels conflits entre citoyens et administration, et pour guider les parties dans la recherche d'un accord amiable qui saura les satisfaire. Qu'il s'agisse de particuliers, d'associations ou d'entreprises, la priorité du médiateur NCA est d'apporter un soutien aux usagers. Être à l'écoute, ouvrir le dialogue et se rapprocher des administrés tout en améliorant le service rendu aux usagers, tel est le défi que nous relevons au quotidien.

Depuis septembre 2024, le champ de compétences du médiateur NCA a été étendu à certains litiges qui peuvent exister entre les agents et la collectivité, à savoir :

- Les maladies professionnelles / Imputabilité au service,
- Paiement d'heure supplémentaires,
- Ruptures conventionnelles,
- Abandon de poste.

Par ailleurs, une convention a été signée entre le tribunal administratif de Nice, la ville de Nice et la métropole Nice Côte d'Azur, afin que les médiations ordonnées par le juge concernant la ville ou la métropole soient menées par Sophie HENRY.

L'équipe du service de Médiation Nice Côte d'Azur en quelques noms :

Sophie HENRY :

Médiateur de la ville de Nice et de la métropole Nice Côte d'Azur

Vanessa RIBAS-BOURGUIGNON :

Médiateur Adjoint de la ville de Nice et de la métropole Nice Côte d'Azur

Laura RICCIARELLI :

Chargée de projets de médiation

Hélène GHIGNONI :

Chargée de projets de médiation

Pascale CARBONNEL :

Assistante du service médiation NCA

Le service de Médiation Nice Côte d'Azur en quelques chiffres (année 2023) :

Le Médiateur NCA a traité 400 requêtes.

Les thématiques les plus abordées sont les problématiques d'eau et l'assainissement, les demandes d'indemnité avec recherche de la responsabilité de l'administration, les litiges liés au règlement de prestations et les contestations de dépôts en déchetteries métropolitaines.

Le délai moyen de traitement pour les médiations est de 44 jours.

Pour toute information complémentaire:

→ <https://www.nicecotedazur.org/metropole/deontologie/mediateur-de-la-metropole/>

→ <https://www.nice.fr/fr/vos-services/le-mediateur-de-la-ville-de-nice>

ANNEXES

→ Participation du service de Médiation NCA a des colloques et seminaires :

7 OCTOBRE 2024 : CLUB DES MÉDIATEURS INSTITUTIONNELS À MARSEILLE

RENCONTRE DES MÉDIATEURS INSTITUTIONNELS

LES RELATIONS ENTRE MÉDIATEURS INSTITUTIONNELS
ET TRIBUNAUX ADMINISTRATIFS

Lundi 7 octobre 2024 – 09h30
Samuel GLAIRON-RAPPAZ
Assistant du contentieux - Référent médiation adjoint
Tribunal administratif de Marseille



5 NOVEMBRE 2024 : ACTION DE COORDINATION DES ACTEURS DE LA MÉDIATION DU TERRITOIRE NIÇOIS (JOURNÉE ORGANISÉE PAR LA VILLE DE NICE)

Dans le cadre de la stratégie territoriale de prévention de la délinquance Ville de Nice 2022-2026, dont l'objectif numéro 2 est de renforcer la médiation de tranquillité publique dans le cœur de ville, il est prévu dans l'action numéro 7 de coordonner les acteurs de la médiation.

Nous vous invitons à participer à une journée de rencontre des acteurs de la médiation du territoire Niçois qui se déroulera le mardi 5 novembre 2024 de 9 heures à 17 heures

Programme de la journée :

Matinée cohésion et prise de contact :

9h00 - Accueil à la maison d'accueil des victimes 6, rue Gubernatis : Les participants seront accueillis avec un café, suivi d'un mot de bienvenue expliquant le déroulé de la journée.

9h30-12h00 - Jeu de piste organisé par le service patrimoine de la Ville de Nice : Les participants seront répartis en équipes mixtes composées de membres de différents services de médiation (Directeurs, chefs de services, médiateurs...).

Déjeuner (pris en charge par la Ville de Nice) :

12h15-13h45 - Retour d'expérience et déjeuner en commun au bar de la serre du parc Phoenix.

Après-midi présentation des services de médiation :

14h-16h30 - Présentation des services de médiation dans la salle Linné du parc Phoenix : Chaque service disposera d'un temps pour présenter ses missions, ses réalisations récentes et ses projets à venir.

16h30 -17h - Clôture dans la salle Linné du parc Phoenix : La journée se conclura par un résumé des points clés abordés, les prochaines étapes à suivre.

Cette journée en trois temps, alliant activité ludique et partage professionnel est conçue pour renforcer les liens entre les acteurs de la médiation, encourager les collaborations et réfléchir ensemble aux enjeux à venir sur le territoire niçois.

MARDI 6 NOVEMBRE 2024 : RENCONTRES DE LA MÉDIATION À MARSEILLE :

PRÉFET DE LA RÉGION PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR
BANQUE DE FRANCE
MÉDIATION DU CRÉDIT
le médiateur DES ENTREPRISES

Christophe MIRMAND
Préfet de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur,
Préfet des Bouches-du-Rhône
a l'honneur de vous convier **aux rencontres de la médiation**

qui se tiendront le **mercredi 6 novembre 2024**
en présentiel à la **Préfecture de Région** et en visio-conférence
à partir de 10 h 30

avec la participation de
Frédéric Visnovsky, médiateur national du crédit
et
Pierre Pelouzet, médiateur national des entreprises

L'événement se tiendra à la Préfecture - place Félix Baret - 13006 Marseille en salle Sumville (accueil à partir de 10h00 pour 80 participants maximum) et en visioconférence (un lien vous sera communiqué après inscription)

PRÉFET DE LA RÉGION PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR
le médiateur DES ENTREPRISES
BANQUE DE FRANCE
MÉDIATION DU CRÉDIT
Marseille, le 6 novembre 2024

Le médiateur national du crédit et le médiateur des entreprises
à la rencontre des chefs d'entreprises
et des acteurs économiques

Dans un contexte économique en mouvement, les services de l'État, leurs partenaires et la Banque de France se mobilisent pour les entreprises. Dirigeants d'entreprises et acteurs économiques de la région ont été invités à échanger avec les médiateurs sur les outils d'accompagnement des entreprises dont ils ont la responsabilité.

C'est dans ce cadre que le mercredi 6 novembre, Frédéric Visnovsky, médiateur national du crédit, et Pierre Pelouzet, médiateur des entreprises, sont venus échanger avec les décideurs et acteurs économiques locaux dans le cadre d'une rencontre sur l'« accompagnement des entreprises, la détection précoce et le traitement des difficultés », à la Préfecture des Bouches-du-Rhône.

Lors de cet événement, les deux médiateurs ont présenté la « boîte à outils du dirigeant ». Ce support a pour objectif de permettre aux chefs d'entreprises de mieux connaître les dispositifs existants de détection précoce et de soutien en cas de difficulté.

Favorisant une approche de terrain de la situation économique et financière des TPE-PME, cette rencontre a ainsi permis à chacun de mieux appréhender les difficultés diverses qu'une entreprise peut connaître. Les participants ont également eu l'occasion de partager leur expérience et leur appréciation de la mise en œuvre de ces dispositifs.

Dans cette perspective, les deux médiateurs ont rappelé que les chefs d'entreprise, les professionnels ainsi que les acteurs institutionnels ou associatifs intervenant dans la détection et l'accompagnement des entreprises connaissant des difficultés, peuvent apporter une contribution à tout moment.

Ces contributions sur la facilitation et les obstacles à la mise en œuvre des dispositifs existants peuvent être adressées par mail à l'adresse suivante : prevention@banque-france.fr

Pour en savoir plus, téléchargez la [boîte à outils du dirigeant](#).

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DE L'ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES, LES 28 ET 29 NOVEMBRE 2024 À LYON



Paris, le 9 septembre 2024

CONVOCATION À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE 2024

28 et 29 novembre 2024 à Lyon

Les membres de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT) et les Administrateurs de l'Association sont conviés à participer à l'Assemblée générale annuelle ainsi qu'au Conseil d'Administration prévus les 28 et 29 novembre 2024.

Ces réunions se dérouleront dans les locaux des collectivités accueillantes : Ville de Lyon, Département du Rhône et Conseil régional Auvergne-Rhône-Alpes.

À cette occasion, plusieurs figures nationales de la médiation prendront la parole lors de deux conférences ouvertes aux partenaires et à toute personne intéressée par le sujet.

Le programme détaillé, les documents officiels ainsi que les informations pratiques seront transmis aux adhérents après validation par le Conseil d'administration lors de sa réunion du 17 octobre 2024.

Le Président

Michel SAPPIN
Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur
Préfet de Région Honoraire

ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES
www.amct-mediation.fr
Siège social : ADF 6 rue Duguay Trouin 75006 PARIS
msappin@maregionsud.fr

ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

PROGRAMME DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE 2024
28 et 29 novembre 2024 à LYON

JEUDI 28 NOVEMBRE

9h 30 Accueil café - Hôtel de Ville de Lyon - 1 Place de la Comédie 69001 Lyon

10h Ouverture :

- Laurent BOSETTI, Adjoint au Maire
- Michel SAPPIN, Président de l'AMCT

10h30 Table-ronde 1 à l'Hôtel de Ville - 1 Place de la Comédie 69001 Lyon
(Inscription sur invitation envoyée par la Mairie)

* SERVICE PUBLIC, INTÉRÊT GÉNÉRAL ET MÉDIATION TERRITORIALE

Comment l'intérêt général et le service public guident le médiateur institutionnel et le médiateur territorial dans leur action ?

Intervenants :

- Amaury LENOIR, Délégué national à la Médiation, Conseil d'État
- Jean-Louis WALTER, Médiateur national de France Travail
- Henriette CHAUBON, Médiatrice de la SNCF voyageurs
- Eric FERRAND, Médiateur de la Ville de Paris

Modératrice :

- Sandrine SERPENTIER LINARES Médiatrice de la Ville de Lyon

Échanges avec la salle

Participants : Adhérents AMCT, Agents des Collectivités territoriales, Médiateurs institutionnels, Délégués du Défenseur des Droits, Étudiants

12h Conférence de Presse

12h30 Déjeuner Hôtel de Ville

14h30 Table-ronde 2 à la Cour administrative d'appel - Palais des Juridictions administratives - 184, rue Duguesclin 69003 Lyon

* MÉDIATION INSTITUTIONNELLE : VOIE DE RECOURS OU RÈGLEMENT AMIABLE DES CONFLITS

Intervenants :

- Gilles HERMITTE, Président Cour administrative d'appel de Lyon
- Catherine PAUTRAT, 1ère Présidente de la Cour d'appel de Lyon
- Cécile MARILLER, Présidente du Tribunal administratif de Lyon
- Dominique L'ENFANTIN, Président du Tribunal judiciaire de Lyon
- Maitre Alban POUSSET-BOUGERE, Bâtonnier du Barreau de Lyon et Madame Sara KEBIR, vice-Bâtonnière
- Guillaume MULSANT, Président de la Commission consultative de règlement amiable des différends relatifs aux marchés publics (CCRA)
- Fabrice MAZAUDIER, médiateur régional des professions circassiennes et foraines

Modérateur : Amar DIB, Médiateur du Département du Rhône

Participants : Adhérents AMCT, Délégués du Défenseur des droits, Médiateurs institutionnels, Conciliateurs de justice, Agents des Collectivités territoriales, Chambre des métiers, Étudiants

PROGRAMME DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE 2024
28 et 29 novembre 2024 à LYON

16h15 * RÉFLEXION ET TRAVAIL COLLECTIF

17h15 Les thématiques :

- L'indépendance des médiateurs territoriaux,
- Les relations entre le médiateur territorial et les services de la collectivité,
- La formulation des avis / recommandations du médiateur à l'issue de la médiation,
- L'animateur de territoire

18h Visite à l'Opéra Place de la Comédie 69001 Lyon

20h Dîner au Café des Fédérations 8 à 10 rue Major Martin 69001 Lyon (à la charge de chacun)

VENDREDI 29 NOVEMBRE

9h Accueil café - Hôtel de Région - 101 Cours Charlemagne, Lyon 2°

9h30 Ouverture, accueil

- Président ou Vice-président du Conseil régional
- Michel SAPPIN, Président de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales
- Jean-François TREFFEL, Médiateur de la Région Auvergne-Rhône-Alpes

10h * ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

Assemblée générale ordinaire

- Présentation du rapport moral
- Présentation du rapport et bilan financiers
- Présentation du budget prévisionnel 2025
- Désignation d'une commission de travail sur une réforme des statuts
- Présentation des travaux du Conseil national de la médiation (CNM)
- Validation du projet de convention de partenariat AMCT/ACCM (Arles, Crau, Camargue, Montagnette)
- Présentation du programme du 3^e Congrès international de toutes les médiations
- Élection du nouveau Conseil d'administration

11h30 * CONSEIL D'ADMINISTRATION

- Élection du Bureau

12h30 Déjeuner à l'Hôtel de Région

Avec la participation de :

La Région Auvergne-Rhône-Alpes

RHÔNE-ALPES

VILLE DE LYON

ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES
www.amct-mediation.fr
Siège social : ADF 6 rue Duguay Trouin 75006 PARIS
Délégué général : deleague.general.amct@eik.com

Envoyé en préfecture le 07/10/2025

Reçu en préfecture le 07/10/2025

Publié le

S²LOW

ID : 006-210600888-20251001-DL10508H1-DE



VILLE DE NICE

MÉTROPOLE
NICE CÔTE D'AZUR