
RAPPORT ANNUEL

2023



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 en effet un excellent moyen de rapprocher l'administration de ses administrés, d'assurer la transparence de l'action publique et de participer à l'amélioration du service public.

C'est dans cet esprit qu'en 2014, j'ai voulu créer le service de médiation au sein de la ville de Nice et de la métropole Nice Côte d'Azur.

Depuis 7 ans, Sophie HENRY remplit avec indépendance et professionnalisme cette fonction importante, pour démêler les éventuels conflits entre citoyens et administration. Qu'il s'agisse de particuliers, d'associations ou d'entreprises, ma priorité est d'apporter un soutien aux usagers 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 s'expliquer sur son fonctionnement, sur ses règles et ses décisions fait partie, à mon sens, du service que l'on doit aux Niçois et aux Niçoises.

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

Ce sont ainsi toutes ces facettes de cette fonction importante que vous découvrirez dans ce rapport annuel d'activité. Vous y lirez en plus de la variété de leurs missions, le dévouement de ces agents, leur abnégation 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

Depuis 7 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 et d'aller chercher une solution à un conflit, et ainsi éviter le recours au contentieux.

Ainsi que l'a fait valoir Monsieur Eric DUPONT-MORETTI, garde des Sceaux dans son discours de lancement de la politique de l'amiable prononcé le 13 janvier 2023 « *la médiation n'est pas un gadget procédural, ni un simple outil de gestion des flux* », la médiation territoriale est un mode de règlement des litiges où l'usager du service public se positionne au cœur de la décision et devient acteur dans la résolution de sa problématique.

Par conviction, j'ai fait le choix de placer la médiation au centre de mes activités. Mes fonctions de médiateur de la ville de Nice (VDN) et de la métropole Nice Côte d'Azur (NCA) m'offrent l'opportunité de promouvoir le développement de l'amiable au sein des collectivités territoriales et de contribuer à une nouvelle approche de la gestion des différends. Dans une période où les relations humaines sont mises à mal par le progrès technologique, où la digitalisation prend une place croissante, prendre du temps pour être à l'écoute, pour faire preuve de pédagogie, me paraît primordial.

C'est un véritable changement culturel, aussi bien pour l'administration que pour ses usagers. Celui-ci ne pourra se faire qu'à travers une plus grande sensibilisation des citoyens. Je souhaite, à ce titre, saluer l'action du Tribunal administratif de Nice, avec lequel la ville de Nice et la métropole ont signé une convention, qui propose régulièrement aux parties la mise en place d'une médiation judiciaire, dès que cela lui paraît approprié au regard de la nature du litige.

Le service de médiation VDN et NCA, en s'appuyant sur son réseau de partenaires, confirme enfin son rôle central d'aiguilleur pour guider les citoyens et les aider à identifier les bons interlocuteurs dans le cadre de leurs démarches. Les réorientations représentent ainsi une part importante de notre mission, cette année à hauteur de 76% des sollicitations reçues.

Je remercie mon équipe pour son implication dans sa mission, et me réjouis de pouvoir aussi compter sur la collaboration des services de la ville de Nice et de la métropole NCA, 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	p.6
Grands principes de la médiation territoriale	p.6
Rôle du médiateur	p.6
Saisine du médiateur	p.6
Champ de compétence du médiateur	p.7
Effets de la saisine	p.7
Moyens du médiateur	p.7
MODES DE SAISINE DU MÉDIATEUR NCA	p.8
LES MAÎTRES MOTS DE LA DÉMARCHE DU MÉDIATEUR	p.9
PARORAMA DE L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR 2023	p.10
Recevabilité des demandes	p.10
Modes de saisine	p.11
Profil des requérants	p.12
Lieu d'habitation des requérants	p.12
Issues des médiations	p.12
Durée de la médiation	p.13
Répartition des médiations par thématiques	p.14
EXEMPLES DE MÉDIATION	p.16
Les médiations intervenues à la suite de demandes préalables auprès des services non satisfaites	p.16
Les médiations faisant suite à l'absence de réponse des services à la demande préalable effectuée par l'utilisateur	p.20
Le médiateur directement saisi par les services	p.23
Le médiateur désigné par le Tribunal Administratif	p.23
Le médiateur saisi par les partenaires extérieurs	p.23
Réorientation vers le bon interlocuteur	p.24
ENQUÊTES DE SATISFACTION DU SERVICE DE MÉDIATION NCA	p.26
Méthodologie des enquêtes de satisfaction	p.26
Résultats des enquêtes de satisfaction sur le traitement du litige	p.26
Analyses des données de satisfaction	p.27
REMERCIEMENTS DES USAGERS	p.28
LES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR NCA 2023	p.30
SUIVI DES PRÉCÉDENTES PRÉCONISATIONS DU MÉDIATEUR NCA	p.32
ANNEXES	p.38
Supports de communication	p.38
• Dépliant médiateur de la ville de Nice	p.38
• Dépliant médiateur de la métropole NCA	p.38
Cadre réglementaire de l'action du médiateur NCA :	p.39
• Création du médiateur de la ville de Nice (délibération du conseil municipal du 31 juillet 2020)	p.39
• Création de la fonction de médiateur et désignation du médiateur de la métropole NCA (délibération du bureau métropolitain du 18 décembre 2020)	p.40
• Charte du médiateur (délibération du bureau métropolitain du 18 décembre 2020)	p.41
• Règlement de la médiation de la métropole NCA (délibération du bureau métropolitain du 6 octobre 2022) ..	p.44
• Règlement de la médiation de la ville de Nice (délibération du conseil municipal du 13 octobre 2022)	p.45
• Règlement de la médiation de la ville de Nice et de la métropole NCA	p.46
• Convention médiation Ville de Nice, métropole Nice Côte d'Azur et Tribunal Administratif du 12 juillet 2021 (communiqué de presse et convention médiation)	p.52
Résultats des enquêtes de satisfaction	p.54
Actions de communication :	p.60
• Article Nice Matin Littoral et Vallées du 22 janvier 2023 : « La médiation NCA : qu'est-ce que c'est ? »	p.60
• Article du journal Les Petites Affiches des Alpes-Maritimes du 26 septembre 2023 : « Interview du médiateur NCA dans le cadre de la semaine de la médiation »	p.61
• Interview du médiateur NCA réalisée le 29 novembre 2023 par France Bleu Azur « A votre service »	p.63
Participation du service de médiation à des colloques et séminaires :	p.64
• Séminaire du 23 juin 2023 organisé par le Tribunal Administratif de Nice : « A la rencontre des médiateurs »	p.64
• Assemblée Générale de l'AMCT à Marseille, les 11 et 12 octobre 2023	p.65
• Colloque organisé par le Tribunal Administratif de Nice à Antibes, le 28 novembre 2023 : « La médiation dans la sphère territoriale »	p.66

PRÉSENTATION DE LA MÉDIATION TERRITORIALE

GRANDS PRINCIPES DE LA MÉDIATION TERRITORIALE

Un certain nombre de principes doivent guider le médiateur dans l'exercice de ses fonctions. Ils sont ceux énoncés dans les textes législatifs français, les directives européennes sur la médiation, puis ceux édictés dans les règlements et chartes des institutions de médiation.

Ces principes, rappelés ci-après, constituent dès lors le cadre de référence de l'action du médiateur :

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

RÔLE DU MÉDIATEUR

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

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

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

SAISINE DU MÉDIATEUR

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

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

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

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

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

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

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



CHAMP DE COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR

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

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

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

Le médiateur n'intervient pas dans les cas suivants :

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

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

MÉTROPOLE NICE CÔTE D'AZUR



EFFETS DE LA SAISINE

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

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

MOYENS DU MÉDIATEUR

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

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

MODES DE SAISINE DU MÉDIATEUR



COMMENT CONTACTER LE MÉDIATEUR ?

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



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



Lors des permanences (sans rendez-vous)
dans les locaux du service au
8, avenue Félix Faure 06000 Nice, 7^e étage :
les lundis de 14h à 17h
les mercredis de 9h à 12h



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



Par téléphone :
04 97 13 56 44



Par courriel :
mediateur@ville-nice.fr

LES MAÎTRES MOTS DE LA DÉMARCHE DU MÉDIATEUR

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

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

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

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

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

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

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

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

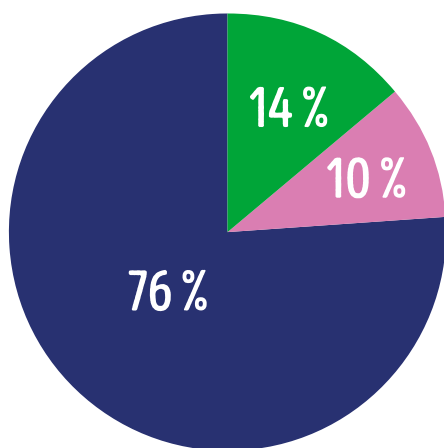
Il ne s'agit pas là d'apporter une réponse satisfaisante à toutes les demandes de médiation, mais de savoir expliquer le contexte et les enjeux de la décision contestée pour l'administration.



PANORAMA DE L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR 2023

Du 1^{er} janvier 2023 au 31 décembre 2023, le service de médiation Nice Côte d'Azur a reçu **400** demandes de médiation.

RECEVABILITÉ DES DEMANDES



■ Recevables ■ Irrecevables ■ Réorientées



Les réorientations représentent toujours une part prépondérante des demandes.

Le médiateur NCA est saisi pour 76% de demandes qui ne relèvent pas de son champ de compétences (+3% par rapport à 2022). 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 usagers, d'instaurer un dialogue, d'analyser leurs demandes et de les accompagner au regard de leur requête.

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

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

- **27% des demandes vers les conciliateurs de justice** principalement pour des litiges de consommation, de gestion des logements et de conflits de voisinage.

Le médiateur NCA accompagne certains administrés, notamment des personnes âgées en situation d'urgence ou n'utilisant pas l'outil informatique, en transmettant directement leur sollicitation auprès du secrétariat de la conciliation aux fins de faciliter leur démarche en leur apportant une assistance immédiate.

- **10% 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 les titres de séjour gérés par la préfecture des Alpes-Maritimes, l'attribution de logements sociaux ou bien encore des problématiques impliquant divers organismes.

Pour exemple, nous pouvons citer le cas de l'Agence Nationale des Titres Sécurisés (ANTS) pour la délivrance des cartes nationales d'identité, des passeports et des cartes grises.

- **6% des requêtes vers le médiateur de la consommation** référencé auprès de la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC), lorsqu'il existe. Citons les médiateurs du Tourisme et des Voyages et de la Fédération Nationale de l'Automobile (FNA).
- **6% des saisines vers la Maison d'Accueil pour les Victimes de la ville de Nice** afin d'assister les administrés rencontrant des problématiques de conflits de voisinage ou victimes d'escroquerie.

Les demandes recevables ont diminué (-4% par rapport à 2022)

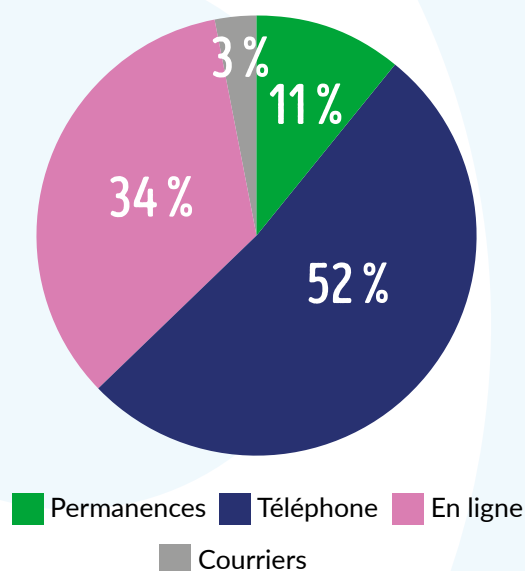
Cette baisse des saisines recevables peut être la résultante d'une précédente recommandation du médiateur NCA qui préconisait d'une part aux services d'adresser systématiquement une réponse aux administrés, dans un délai de deux mois, que celle-ci soit positive ou non et d'autre part de formuler des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

Nous avons reçu, en effet, moins de demandes consécutives à une absence de réponse des services à la demande des usagers et de requêtes sollicitant une explication de la position de l'administration.

Les demandes irrecevables sont quasi stables (+1% par rapport à 2022). Elles représentent soit des abandons de médiation (sollicitations non instruites faute de transmission des pièces nécessaires pour étudier la recevabilité de la demande), soit des saisines effectuées sans demande préalable auprès des services.



MODES DE SAISINES

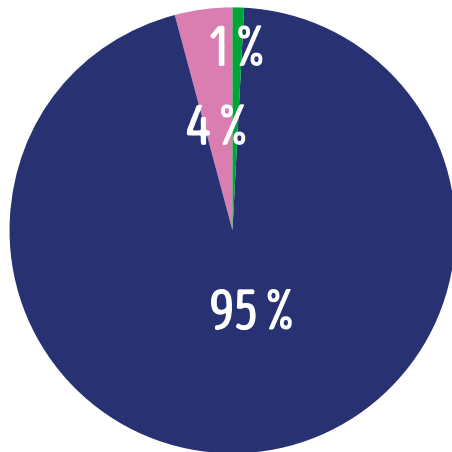


Sur l'ensemble des sollicitations, 52% ont eu lieu par téléphone (-1% par rapport à 2022), contre 11% en accueil physique (+4% par rapport à 2022). Cette hausse s'explique par le fait que les requérants se présentent spontanément dans les locaux du service de médiation, même en dehors des créneaux réservés à l'accueil du public. Ils font valoir la complexité de leur problématique et la nécessité d'échanger oralement sur le sujet avec un interlocuteur privilégié.

Les appels téléphoniques tiennent, une nouvelle fois en 2023, une place importante dans le mode de saisine des administrés. Cependant, une demande écrite et formalisée reste nécessaire pour être recevable.

37% des saisines ont été formulées par écrit (-3% par rapport à 2022), dont 34% par le biais du formulaire de saisine en ligne (+1% par rapport à 2022) et 3% par courrier (-4% par rapport à 2022).

PROFIL DES REQUÉRANTS



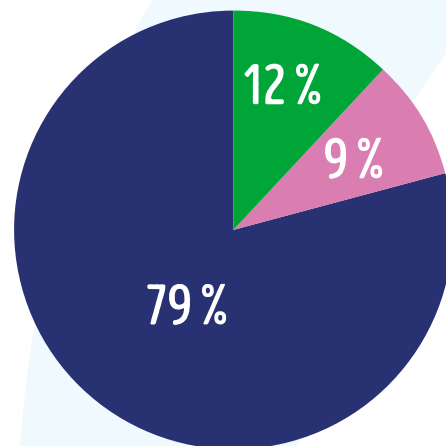
■ Particuliers ■ Entreprises ■ Associations

Les saisines des entreprises (-5% par rapport à 2022) et des associations (stables) restent toujours minoritaires en comparaison de celles des particuliers (+5%).

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 RÉQUÉRANTS



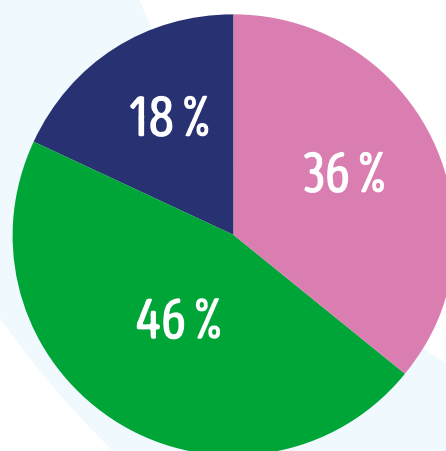
■ Métropole Hors Nice ■ Hors Métropole ■ Nice

Les statistiques relatives au lieu d'habitation des requérants sont identiques à celles de 2022.

Les saisines des résidents niçois restent prépondérantes par rapport à celles des habitants de la Métropole hors Nice.

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

ISSUES DES MÉDIATIONS



■ Confirmation de la décision contestée
 ■ Favorable au requérant
 ■ Solution médiane

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

Notons tout d'abord que 31% des demandes recevables font suite au silence gardé par l'administration et 62 % découlent d'une réponse jugée insatisfaisante par l'usager. Les 7% restants correspondent à des demandes de médiation provenant des services ou du Tribunal Administratif de Nice.

Le pourcentage de solutions favorables au requérant représente une baisse de 4% par rapport à 2022. 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.

Les confirmations de la décision contestée sont également en baisse (-4% par rapport à 2022). Il s'agit de dossiers où le Médiateur a un rôle pédagogique : en tant que tiers indépendant et impartial, il explique aux parties et principalement au requérant les raisons pour lesquelles il considère après analyse qu'il n'y a pas de litige (respect de la réglementation, égalité des usagers devant le service public...).

Cette baisse fait écho à l'une de nos précédentes recommandations qui proposait de « *créer les conditions d'une réponse acceptable pour l'administré en veillant aux termes utilisés et en se détachant du langage administratif, tout en justifiant les décisions* » et nous laisse à penser que cette préconisation a bien été suivie par les services municipaux et métropolitains.

De ce fait, le médiateur NCA reçoit moins de demandes nécessitant une explication sur la position de l'administration.

Les diminutions précitées ont laissé place au développement des solutions médianes (+8% par rapport à 2022) qui correspondent à l'hypothèse 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 son 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.

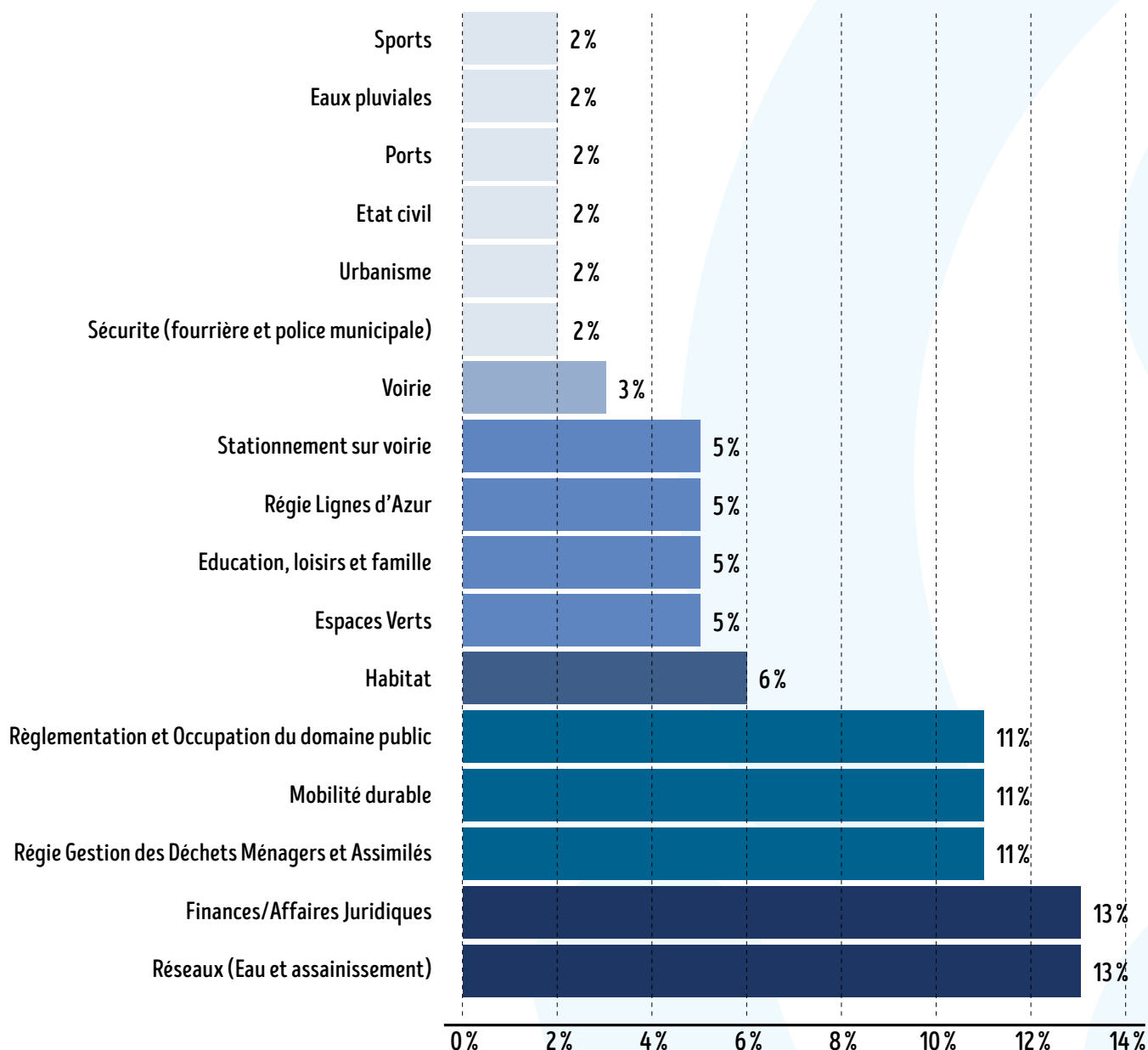
Conformément au règlement intérieur de la médiation NCA, les services municipaux et métropolitains, saisis à l'occasion d'une médiation, disposent d'un délai de 15 jours pour transmettre les premières informations sollicitées par le Médiateur, ce délai pouvant aller jusqu'à un mois maximum pour une réponse 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 44 jours et dépendent du degré de complexité des saisines.

Les saisines relatives à des demandes de remboursement de titres de recettes émis à tort 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 médiateurs, ce qui entraîne également un temps de gestion du dossier plus important.

REPARTITION DES MÉDIATIONS PAR THEMATIQUE



Les saisines les plus nombreuses concernent les compétences dévolues à la Régie Eau d'Azur (13%) dont fait désormais partie l'assainissement.

Il s'agit principalement de contestations relatives à la facturation de la fourniture d'eau (lorsque le médiateur de l'Eau se déclare incompétent) ou de prestations réalisées dans le cadre du service public d'assainissement non collectif (SPANC).

Les demandes relatives aux finances et aux affaires juridiques qui regroupent des problématiques variées comme des litiges liés aux règlements de prestations effectuées ou des demandes d'indemnisation avec recherche de la responsabilité de la collectivité atteignent également 13% des saisines recevables.

S'en suivent, ex-aequo à hauteur de 11% :

- les saisines relatives à la Régie pour la Gestion des Déchets Ménagers et Assimilés (RGDMA) qui ont principalement pour origine des contestations de dépôts en déchetteries métropolitaines,
- les requêtes liées aux conditions d'octroi des subventions pour l'achat d'un véhicule ou d'un vélo 100% électrique neuf,
- les problématiques relevant de la réglementation et de l'occupation du domaine public pour des demandes relatives aux autorisations de terrasses ou à l'adressage (nom ou numérotation de rues).

Le domaine de l'habitat (6%) arrive en troisième position notamment concernant des demandes relatives au changement d'usage d'un logement afin de le proposer à la location de courte durée.

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

Les impacts financiers induits par les décisions de l'administration :

- *L'octroi de la prime d'aide à la mobilité :*

Bon nombre de citoyens font l'acquisition de véhicules ou de vélos 100% électrique neufs dès lors que cette initiative écologique est encouragée par l'Etat et les collectivités territoriales par le biais d'octroi de primes.

En dépit des informations communiquées par les services sur le site internet de la métropole NCA, certains usagers ont rencontré des difficultés pour faire aboutir leur demande de subvention, dès lors qu'ils n'adressaient pas les bons justificatifs. Citons, pour exemples, la transmission du bon de commande au lieu de la facture d'achat, seul document faisant foi ou la transmission de la carte grise provisoire à la place de la carte grise définitive.

Dans d'autres cas, les médiés n'ont pas été en mesure de joindre, dans les délais impartis, l'ensemble des pièces utiles au traitement de leur demande. Cette situation s'est notamment présentée pour l'achat de véhicules à l'étranger, les démarches étant plus longues et la production de documents plus importante.

Toutefois, les services ne peuvent faire droit aux réclamations des requérants dans un souci d'égalité de traitement envers les autres usagers.

Notons, enfin, que différentes aides nationales existent se substituant à celles de la métropole Nice Côte d'Azur, et que ces évolutions nationales très favorables ont conduit la collectivité à ne pas prolonger les différents dispositifs d'aides depuis le 30 juin 2023.

- *Les autorisations de changement d'usage pour les locations saisonnières :*

Lors d'un refus opposé à une demande de changement d'usage d'un local destiné à l'habitation en meublé touristique, la personne ayant fait l'acquisition de ce logement aux fins de le proposer à la location saisonnière et ainsi percevoir un revenu locatif peut se sentir lésée et solliciter une médiation. En effet, ce refus impacte le retour sur investissement de la transaction, eu égard aux attentes initiales des usagers.

Un exemple détaillé de saisine à ce sujet est proposé en page 18.

Le sentiment d'iniquité induit par les règles administratives :

Les médiés font souvent valoir des iniquités face aux décisions unilatérales prises par l'administration en application stricte d'un règlement ou d'un texte à caractère général et au contenu difficilement compréhensible.

Les réclamants contestent alors l'application faite par l'administration de ce texte dès lors qu'ils tiennent à faire valoir les spécificités particulières à leur situation.

Citons, par exemple, le cas d'un citoyen qui conteste le refus d'octroi d'une subvention opposé par l'administration alors que sa demande a été déposée après la date de clôture du délai prévu par le règlement du service.

La collectivité peut faire valoir qu'elle est tenue, quelles que soient les causes de son retard, de refuser le dossier, dans un souci d'égalité de traitement envers les autres usagers se trouvant dans une situation analogue.

Un usager a également contesté la procédure d'inscription en centre de loisirs pour les mercredis qui, selon lui, ne serait pas adaptée aux réalités familiales actuelles notamment concernant la garde alternée (cf. exemple page 18).

Le besoin de reconnaissance et d'appartenance à l'identité niçoise :

La motivation de la saisine peut être plus personnelle encore et toucher au besoin de reconnaissance en tant que citoyen niçois. Certaines demandes ont en effet concerné l'adressage des médiés aux fins d'une part de recevoir leur courrier et d'autre part d'être reconnus en tant que résident, administré et Niçois.

Il s'agissait notamment d'administrés dont le nom de la rue de leur habitation n'avait jamais été matériellement et officiellement inauguré (pose de plaques de rues) ou encore d'habitants dont le nom de rue avait changé et n'était pas recensé par certains organismes publics (erreur d'adressage et défaut de réception de courrier), laissant ainsi place à un sentiment d'exclusion.

La disponibilité immédiate et le soin apporté par le service de médiation à formuler une réponse à toute demande des usagers :

Il ne s'agit pas là d'une des motivations principales en pourcentage mais il est intéressant de noter que certains usagers, satisfaits de la qualité du service apporté par le Médiateur de la ville de Nice et de la métropole Nice Côte d'Azur, y font appel régulièrement pour un litige avec la collectivité ou pour une simple réorientation.

En effet, la disponibilité, la qualité d'écoute et le soin apporté à trouver une solution adaptée les incitent à faire du service de médiation NCA leur interlocuteur privilégié.

EXEMPLES DE MÉDIATIONS

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

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

RÉGIE STATIONNEMENT SUR VOIRIE (RSV)

Droit au renouvellement du stationnement professionnel sédentaire

Madame A. a appelé l'attention du médiateur NCA sur un litige qui l'oppose à la RSV concernant le refus de sa demande de droit au renouvellement du stationnement professionnel sédentaire pour l'année 2023, dès lors que la ville de Nice a accédé à sa demande en 2022.

La requérante exerce une activité en qualité de professionnel indépendant dans un local partagé pour lequel elle n'est pas titulaire du contrat d'électricité.

Problématique :

Pour l'année 2023, la RSV a rejeté sa sollicitation au motif « de l'absence d'un justificatif d'électricité daté de moins de 3 mois ».

Madame A. a contesté cette décision en faisant valoir que la délibération idoine, portant création de tarifs professionnels, recense l'ensemble des documents justifiant la qualité de professionnel sédentaire et qu'une attestation d'assurance du local est suffisante.

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

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

Intérêt et issue de la médiation :

A la suite de l'intervention du service de médiation NCA, la RSV est revenue sur sa position et a renouvelé l'abonnement de la requérante, au titre de l'année 2023.

FISCALITÉ LOCALE

Taxe de séjour

Madame B. a appelé l'attention du médiateur NCA sur une demande de remboursement de trop-perçu de taxe de séjour (TS), au titre de l'année 2022, dans le cadre de la location d'un meublé de tourisme à Nice, sur la plateforme Airbnb.

Problématique :

Madame B. a réglé deux fois la TS :

- à la source, par le biais de la plateforme de location en ligne Airbnb,
- de sa propre initiative, via la plateforme de télédéclaration de la ville de Nice du fait que son relevé de situation mentionnait qu'elle était redevable de cette taxe.

Madame B. a sollicité auprès de l'administration le remboursement des versements effectués par télédéclaration, dès lors qu'elle n'a pas collecté la TS directement auprès de ses clients.

Le service Fiscalité Locale a rejeté sa demande aux motifs que la requérante avait saisi des séjours dans ses télédéclarations sur son compte hébergeur personnel et qu'au regard de ces déclarations, il apparaissait que Madame B. avait collecté la TS auprès de ses clients.

Intérêt et issue de la médiation :

A la suite de l'intervention du service de médiation NCA, le service Fiscalité Locale est revenu sur sa position et a remboursé la requérante. Les relevés de situation transmis par Madame B. dans le cadre du processus de médiation engagé ont permis de confirmer que la plateforme Airbnb a reversé la TS auprès de la Régie métropolitaine pour son compte.



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

Règlementation concernant le dépôt de déchets non triés en déchetteries métropolitaines

Les époux C. ont appelé l'attention du médiateur NCA sur un litige qui les oppose à la RGDMA concernant une facturation de déchets déposés en mélange dans les déchetteries métropolitaines.

Les requérants ont entrepris des travaux de rénovation qui ont occasionné la production de gravats et d'une grande quantité de déchets verts. Dès lors, ils ont acheminé leurs chargements en déchetterie, sans avoir préalablement procédé à un tri systématique de leurs déchets.

Problématique :

A chaque passage, les dépôts apportés en mélange ont fait l'objet d'une pesée globale et ont été facturés en « gravats propres / gravats sales / tout venant », sans pour autant tenir compte de la présence de déchets verts dont le dépôt est gratuit pour les particuliers.

Les époux C. ont porté réclamation auprès de la RGDMA afin d'obtenir une réduction de la somme à payer prenant en compte la part de déchets verts déposés.

Pour cet exemple, la RGDMA a cité le règlement intérieur des déchetteries métropolitaines.

La régie a précisé que les consignes, en cas de mélange de flux, consistent à sélectionner le type de déchets présent en majorité dans le véhicule. Dans le cas où un usager se présente avec des déchets apportés en mélange, non triés préalablement par ses soins, il est facturé le prix du matériau le plus lourd, dès lors que le seuil de gratuité des 2 tonnes ou des 16 passages par an d'apports mélangés est dépassé » (article 8).

Aussi, même si les déchets verts des époux C. étaient majoritaires en volume, la part de gravats représentait un poids plus important. Les dépôts qui ont suivi ont donc été facturés comme du gravat (article 11).

Intérêt et issue de la médiation :

A la suite de l'intervention du service de médiation NCA, la RGDMA a maintenu sa position et n'a pas donné une suite favorable à la demande des époux C.

Le service de médiation NCA a toutefois apporté des informations complémentaires aux sollicitations des époux C. permettant ainsi une meilleure compréhension de la décision de la Régie.



RÈGLEMENTATION DES ESPACES

Numérotage du lieu d'habitation

Madame D. a appelé l'attention du service de médiation NCA sur les différentes sollicitations qu'elle a effectuées auprès des services municipaux concernant le numérotage attribué à sa propriété et à celle de son voisin qui bénéficie d'une servitude de passage sur sa propriété.

Problématique :

Selon Madame D., l'attribution par la ville de Nice d'un même numérotage de voie pour son lieu d'habitation et celui de son voisin aurait été réalisée sans tenir compte de leurs sections cadastrées respectives. Cette situation occasionnerait des dysfonctionnements concernant la réception de ses courriers, dès lors que son voisin a procédé à la pose d'une boîte aux lettres devant chez elle.

Dès lors, la requérante a interrogé la collectivité aux fins d'obtenir des précisions sur une éventuelle autorisation accordée à son voisin pour cette installation qu'elle estime ne pas être réglementaire. Toutefois, elle n'a pas obtenu des services une réponse satisfaisante à sa demande.

Intérêt et issue de la médiation :

A la suite de l'intervention du médiateur NCA, les services ont confirmé que rien ne s'oppose en droit à répondre favorablement à la demande de numérotation de son voisin à la même adresse que Madame D., dès lors que sa propriété est grevée d'une servitude de passage conventionnelle au profit de ce dernier.

Toutefois, afin de prévenir d'éventuelles confusions dans la distribution du courrier, les services ont décidé d'attribuer un numéro spécifique à son voisin.

Les problématiques soulevées par la requérante étaient toutefois plus larges et relevaient plutôt d'un conflit de voisinage où la collectivité n'a pas vocation à intervenir. A ce titre, Madame D. a été orientée vers les conciliateurs de justice.

ACCUEILS DE LOISIRS

Nécessaire adaptation des modalités d'inscriptions aux besoins des réalités familiales actuelles

Monsieur K. a appelé l'attention du médiateur NCA sur le différend rencontré avec le guichet unique concernant le mode de calcul de la tarification des journées en accueil de loisirs.

Problématique :

Nonobstant les réponses claires et détaillées du service précité, le requérant a souhaité de nouvelles explications. Le service Médiation s'est attaché à développer l'argumentaire repris par le guichet unique en illustrant chaque point au regard du règlement intérieur de l'accueil collectif des mineurs.

Monsieur K. a ainsi convenu avoir eu les réponses à ses interrogations.

Le Médiateur NCA a compris que ses questionnements soulevaient une préoccupation plus complexe concernant les besoins particuliers, relatifs à l'accueil collectif des mercredis, des parents séparés dont les enfants sont en garde alternée (1 semaine sur 2).

En effet, deux parents divorcés, dont l'un des deux travaille (prioritaire pour l'inscription) et l'autre est sans activité (non prioritaire pour l'inscription), disposant chacun d'un compte famille, sont susceptibles de rencontrer des difficultés pour l'inscription de leurs enfants le mercredi, dès lors que les deux parents n'ont pas les mêmes contraintes de garde, ne bénéficient pas de la même tarification, ni de la même priorisation de l'inscription.

Une famille ainsi recomposée pourrait n'avoir réellement besoin que de la moitié des mercredis de garde sur une même session d'inscription.

Or, s'il s'agit du parent qui travaille qui réalise l'inscription, sur son propre compte famille, afin de bénéficier de la priorisation, il se verra facturer la totalité des mercredis à la tarification la plus importante alors qu'en réalité seule la moitié des journées d'accueil l'intéresse.

En cas de partage des frais d'inscription, l'autre parent pourrait refuser de payer à ce tarif et réclamer l'inscription via son compte, ôtant ainsi le bénéfice de la priorisation.

Intérêt et issue de la médiation :

Le service de médiation NCA a donc attiré l'attention de la Direction Générale Education, Culture et Sports sur cette problématique afin d'adapter les modalités d'inscriptions aux réalités familiales d'aujourd'hui.

La DGA Education, Culture et Sports a convenu de la nécessité d'étudier les solutions susceptibles de répondre aux besoins particuliers de ces familles tout en précisant que le logiciel de réservation dans sa configuration actuelle ne permet pas les adaptations requises à ce type de réclamations.

RÉGIE LIGNES D'AZUR

Nuisances occasionnées par le stationnement des autocars

Madame L. a appelé, à plusieurs reprises, l'attention du Médiateur NCA concernant les nuisances sonores et environnementales qu'elle indique subir du fait du stationnement de véhicules Lignes d'Azur sur la portion de voie située au bas de son domicile.

Problématique :

A la suite de la première intervention du médiateur NCA en 2022, les services municipaux ont sensibilisé les conducteurs de Lignes d'Azur (REA) à cette problématique afin de veiller à la résorption des nuisances, en application de la charte des bonnes pratiques. Dès lors, la requérante avait confirmé avoir constaté une sensible amélioration de la situation.

Toutefois, Madame L. est revenue vers le service de médiation NCA, en 2023, en précisant que le nouvel emplacement d'un terminus de bus, sur le tronçon précité, a eu pour conséquence une récurrence ces nuisances.

Intérêt et issue de la médiation :

Le médiateur a de nouveau alerté les services compétents sur cette problématique qui ont de ce fait décidé de déplacer le terminus sur un autre site.

LOCATION DE MEUBLÉS TOURISTIQUES

Règlementation des changements d'usage à Nice

Plusieurs administrés ont appelé l'attention du service médiation NCA sur le refus opposé à leur demande de changement d'usage. Aucun cas soumis à notre examen n'a fait l'objet d'un changement de position de l'administration, dès lors que cette dernière prend appui sur la nouvelle réglementation et la jurisprudence abondante en la matière.

Aussi, nous proposons un focus à ce sujet afin d'éclairer les propriétaires ou futurs acquéreurs d'un bien sur Nice qui souhaiteraient louer ce dernier sur de courtes durées sur des plateformes telles que AIRBNB.

La location de meublés touristiques consiste à la mise en location de manière répétée d'un local meublé destiné pour de courtes durées à une clientèle de passage qui n'y élit pas domicile, le plus souvent à la nuitée, à la semaine ou au mois (Article 16 de la loi ALUR n°2014-366 du 24 mars 2014).

En vue de concilier les besoins en logement des habitants tout en préservant un dynamisme économique en faveur des professionnels du secteur hôtelier, la Métropole Nice Côte d'Azur et la Ville de Nice ont décidé de réglementer la location meublée saisonnière.

Aussi, dans le cas où un propriétaire d'un logement meublé souhaite louer son bien en location touristique, une demande de changement d'usage à déposer auprès de la mairie de Nice est obligatoire.

Les résidences principales sont exemptes de demande de changement d'usage dans l'hypothèse où la durée des locations n'excède pas 120 jours par an.

Une autorisation est nécessaire pour chaque logement objet d'un changement d'usage.

Il est rappelé que le logement proposé à la location doit répondre aux normes de décence et que le règlement de copropriété doit autoriser ce type de location.

Les formalités à réaliser sont les suivantes :

- Remplir et adresser le formulaire pour une demande de changement d'usage temporaire (valable 1 an, tacitement reconductible annuellement 5 fois, soit 6 ans maximum au total) auprès de la Mission Protection des Logements de la ville de Nice ;
- Procéder à la télédéclaration de la taxe de séjour

Plus d'informations disponibles sur le site de la métropole Nice Côte d'Azur : <https://www.nicecotedazur.org/services/logement/autorisations-de-changements-dusage/logements-en-meubles-touristiques/particuliers/>

Dans le cas des saisines soumises au Médiateur, c'est le règlement de copropriété qui a représenté la principale difficulté rencontrée pour obtenir le changement d'usage.

En effet, un immeuble peut revêtir trois types de destination, ci-après énumérées :

- la clause d'habitation bourgeoise exclusive réserve l'immeuble en son entier à de l'habitation ; excluant ainsi toute activité professionnelle et commerciale,
- la clause à destination bourgeoise dite ordinaire permet, à côté de l'habitation, l'exercice d'activités libérales et professionnelles à condition qu'elles ne génèrent pas de nuisances sonores,
- la clause à destination mixte permet en sus l'exercice d'activités commerciales sous réserve de respecter l'affectation des lots.

Dès lors que les locations de courte durée sont assimilées à une activité commerciale par la loi (article L631-7 et suivants du Code de la Construction et de l'habitation) et la jurisprudence, seule la clause à destination mixte permet le changement d'usage. Les locations de meublés touristiques demeurent ainsi illicites en présence d'une clause d'habitation bourgeoise qui exclut toute activité commerciale.

Il est à noter qu'une autorisation du syndic ne saurait faire obstacle à l'interdiction mentionnée dans le règlement.

Dans l'hypothèse où des propriétaires proposeraient leur bien à la location saisonnière sans respect des dispositifs précités des sanctions sont prévues aux articles L.651-2 et L.651-3 du Code de la Construction et de l'Habitat.

VOIRIE ET EAUX PLUVIALES

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

Madame T a appelé l'attention du médiateur sur une problématique récurrente d'écoulement d'eaux pluviales au sein de son habitation depuis le domaine public, lors de fortes intempéries, résultant selon elle de la configuration de la chaussée au droit de sa propriété ainsi qu'au manque d'entretien et au dimensionnement des avaloirs.

La requérante a effectué plusieurs signalements auprès de la collectivité, à la suite desquels des dispositifs ont été installés afin de pallier les désagréments précités.

Des travaux d'élargissement et de réfection de la voie ont également été entrepris.

Parallèlement, elle a aussi été contrainte d'engager des travaux au sein de son habitation pour limiter les écoulements et réparer les dégâts constatés.

Problématique

Madame T a reconnu que ces aménagements avaient contribué à améliorer la situation tout en faisant valoir qu'ils s'avéraient toutefois insuffisants.

Intérêt et Issue de la médiation

Le service médiation NCA a sollicité les services compétents afin de connaître les aménagements complémentaires susceptibles d'être entrepris par la collectivité afin d'optimiser la collecte des eaux pluviales dans le réseau public et stopper le déversement dans la propriété de la requérante depuis le domaine public.

Après étude, il a été convenu que le problème d'inondations résultait d'un défaut de profilage de la chaussée. Il a donc été proposé d'installer un caniveau grille sur le domaine public, avant la fin de l'année 2023.



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

Le silence gardé par l'administration ne signifie pas forcément que la demande n'est pas traitée. En effet, selon la règle du silence vaut accord, sauf exceptions, sans réponse de l'administration au bout de 2 mois... sans réponse de l'administration au bout de deux mois, la demande est considérée comme acceptée.

Il arrive également que des demandes soient traitées favorablement par les services sans pour autant faire l'objet d'une réponse formelle écrite, ces derniers estimant avoir répondu à la demande de l'utilisateur par la simple action corrective engagée suite à leur demande.

Toutefois, une réponse de l'administration reste attendue par les usagers.

L'amélioration de la relation à l'utilisateur commence aussi par une meilleure information. Il est, en effet, nécessaire de communiquer sur les actions de l'administration. Le résultat d'une demande même s'il est positif ne constitue pas une fin en soi, c'est la relation engagée qui doit primer et c'est à cette condition qu'une relation de confiance peut s'instaurer.

Le rétablissement de cet équilibre fait partie de l'ADN du service médiation Nice Côte d'Azur.

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

Certaines demandes de médiation ne s'apparentent pas à des contestations mais interviennent simplement à la suite de l'absence de réponse de l'administration sous un délai de 2 mois.

Dans ce cas, la réponse de l'administration suffit souvent à clôturer la demande de médiation dès lors que cette dernière ne soulève pas de problématique particulière et que le médiateur veille à ce que la réponse soit exhaustive, argumentée et accessible.



RÈGLEMENTATION DES ESPACES PUBLICS

Pose de plaques de rue

Monsieur E. a appelé l'attention du médiateur NCA sur une problématique de plaque de rue, dès lors que depuis 6 ans aucune signalétique n'a été apposée pour identifier visuellement la voie où réside le requérant.

Problématique :

À la suite de la livraison, en décembre 2016, d'un ensemble d'immeuble, Monsieur E. a adressé, en 2017, un courrier à la ville de Nice afin d'obtenir la pose de la plaque de rue correspondante. Il a depuis réitéré sa demande aux fins que cette voie sorte de l'anonymat.

Ses sollicitations sont restées sans réponse des services municipaux.

Intérêt et issue de la médiation :

À la suite de l'intervention du service de médiation NCA, le service de la Réglementation a fait procéder à la pose de la plaque de rue en avril 2023, permettant ainsi d'octroyer une existence effective à cette rue.

ASSURANCES

Mise en cause de la responsabilité de la collectivité

Monsieur F., expert-comptable de la SARL G. qui exploite un restaurant, a appelé l'attention du médiateur NCA sur une demande d'indemnisation destinée à compenser le préjudice subi par l'établissement à la suite de la réalisation de travaux de voirie par la métropole NCA.

Ces aménagements, d'une durée de 4 mois, ont entraîné la fermeture de l'axe routier, dans sa partie basse, qui permettait un accès à cette enseigne.

Problématique :

Les conséquences de la fermeture de cette portion de route se sont traduites par la baisse significative du chiffre d'affaires de l'établissement sur la période précitée, la majorité de la clientèle ayant déserté le restaurant.

Dès lors, Monsieur F. a transmis à la métropole NCA un document comptable justifiant la perte de marge brute à l'appui de sa demande d'indemnisation, sans obtenir de réponse à sa sollicitation.

Intérêt et issue de la médiation :

A la suite de l'intervention du service de médiation NCA, l'expert mandaté par l'assureur de la métropole NCA a considéré, au terme d'une expertise contradictoire et au regard de la jurisprudence administrative, que la responsabilité de la collectivité ne peut être engagée, dès lors qu'il n'est pas justifié un préjudice anormal et spécial et qu'il n'est pas démontré de lien de causalité direct avec les travaux publics.

Les services ont fait valoir que les travaux n'ont pas eu pour conséquence d'interdire, ni de rendre excessivement difficile l'accès au restaurant, une signalétique ayant été mise en place pour indiquer un accès possible à l'établissement par la partie haute de la voie.



SPANC (SERVICE PUBLIC ASSAINISSEMENT NON COLLECTIF)

Double facturation de prestations

Problématique :

Le requérant a appelé l'attention du médiateur NCA concernant deux titres de recettes émis à son encontre, en 2016, à la suite de la réalisation d'un diagnostic assainissement non collectif (ANC) dont la prestation avait pourtant fait l'objet d'un règlement en 2015.

Le réclamant ignorait l'existence de ces facturations jusqu'à réception, en 2022, d'une notification de saisie administrative à tiers détenteur (SATD).

Le service de médiation a saisi le SPANC afin d'établir un point sur la situation.

Intérêt et issue de la médiation :

Après analyse du dossier, il s'est avéré qu'une double taxation a été comptabilisée pour la même opération de bien.

Dès lors que le service compétent a confirmé au médiateur que les titres émis à l'encontre du requérant étaient bien des doublons, il a été procédé au remboursement des sommes dues, certificat administratif à l'appui.

RÉGIE POUR LA GESTION DES DÉCHETS ET DES ORDURES MÉNAGÈRES (RGDMA)

Quid des conditions pour prétendre à l'exonération de la Taxe d'Enlèvement des Ordures Ménagères (TEOM)

Madame G sollicitait l'exonération et le remboursement de la Taxe d'Enlèvement des Ordures Ménagères pour la période 2017-2022, dès lors qu'en dépit de ses demandes successives auprès de la mairie de son lieu d'habitation, sa propriété ne bénéficiait pas du service d'enlèvement des ordures ménagères.

La mairie lui a recommandé de saisir la métropole NCA, compétente en la matière.

In fine, la requérante a sollicité le service de médiation Nice Côte d'Azur, dès lors que ses démarches sont restées vaines.

Problématique :

Il s'agissait de savoir si Madame G remplissait, comme elle le supposait, les conditions pour prétendre à l'exonération de la TEOM, dans la mesure où sa propriété était située à environ 400 mètres d'un lieu de ramassage des ordures, alors que la jurisprudence tend à considérer que l'éloignement d'un point de collecte est réputé normal lorsqu'il n'excède pas une distance de 200 mètres.

Intérêt et Issue de la médiation :

Suite à notre saisine les services ont rappelé l'article 1521 du Code Général des Impôts qui précise que « la taxe d'enlèvement des ordures ménagères porte sur toutes les propriétés soumises à la taxe foncière sur les propriétés bâties ou qui en sont temporairement exonérées, à l'exception notamment des locaux situés dans la partie de la commune où ne fonctionne pas le service d'enlèvement des ordures ménagères, sauf délibération contraire des communes ou des organes délibérants de leurs groupements ».

Or, lors de sa séance du 1^{er} février 2018, le conseil métropolitain a adopté une délibération qui a supprimé, à compter de 2018, l'exonération de la TEOM accordée aux locaux d'habitation situés dans des parties de communes où ne fonctionne pas le service des ordures ménagères.

Aussi, au regard des éléments précités, Madame G était en droit d'obtenir le dégrèvement de la TEOM pour la seule année 2017.

Dès lors que la métropole NCA n'est pas en capacité de rembourser une taxe mise en recouvrement par les services fiscaux de l'Etat, il lui a été recommandé de formuler cette demande auprès du centre des Impôts Fonciers.

Enfin, la médiation a permis la mise en place, en 2023, d'un service de collecte en porte à porte, à son domicile.

RÉGIE LIGNES D'AZUR (RLA)

Problématique relative au rechargement de la carte d'un usager

Madame V a appelé notre attention sur la problématique rencontrée concernant le rechargement de sa carte Lignes d'Azur.

Elle faisait valoir un dysfonctionnement, dès lors que les 100 tickets qu'elle avait achetés, preuve de prélèvement bancaire à l'appui, n'apparaissaient pas sur sa carte qui affichait « titre invalide » lors de ses tentatives de validation.

Elle nous précisait avoir eu plusieurs échanges à ce sujet avec RLA, sans qu'une solution n'ait pu être trouvée jusqu'alors.

La Régie Lignes d'Azur a expliqué avoir mis du temps à répondre dans la mesure où la requérante avait fourni le mauvais numéro de carte. En effet, le support rechargé lors de la transaction n'était pas le support RLA renseigné par Madame V mais une carte ZOU Transports région SUD, également à son nom.

Il a été confirmé que la requérante pouvait également faire usage de sa carte ZOU sur le réseau Lignes d'Azur et disposer librement de ses 100 trajets retrouvés.



ESPACES VERTS

L'obligation d'égagement de la collectivité et sa politique de gestion en port libre

Plusieurs demandes d'égagement d'arbres situés sur une parcelle de la collectivité pour différents motifs relatifs à la vue, la sécurité ou la propreté ont été formulées.

Il nous a donc semblé opportun de rappeler la réglementation associée et la politique de la collectivité en la matière.

S'agissant de la législation, l'article 671 du Code civil impose une distance réglementaire de 2 mètres avec la limite du terrain voisin pour planter un arbre ou un arbuste de plus de 2 mètres.

Une plante de moins de 2 mètres de haut peut être plantée à moins de 50 cm du bord du terrain.

Le voisin peut donc exiger de faire couper, élaguer ou déraciner un arbre qui ne respecte pas ces normes. Toutefois, l'article 672 du Code civil introduit la prescription trentenaire. Ainsi, si l'arbre a plus de 30 ans, il n'est pas possible d'obliger les voisins à abattre cet arbre.

En revanche, il est possible de demander à l'élaguer si les branches apparaissent comme dangereuse.

L'entretien de l'arbre fait partie des obligations du propriétaire.

Il est à noter que la jurisprudence¹ retient que le point de départ de la prescription trentenaire pour la réduction des arbres aux hauteurs déterminées par l'article 671 du Code civil n'est pas la date à laquelle les arbres ont été plantés, mais la date à laquelle ils ont dépassé la hauteur maximum permise. Il en résulte qu'il doit donc être démontré, pour pouvoir valablement opposer la prescription trentenaire et donc, s'opposer à la demande d'égagement ou d'abatage, que l'arbre a dépassé la hauteur autorisée depuis plus de 30 ans (*et non pas qu'il ait été planté depuis plus de 30 ans*).

L'article 673 du Code civil permet, quant à lui, à une personne de contraindre son voisin à élaguer son arbre.

La ville de Nice, dans le respect de la législation précitée, applique également une politique d'entretien des arbres basée sur la gestion en port libre. En effet, la Direction des Espaces Verts privilégie désormais un développement naturel des feuillages à une taille des arbres, ce type d'entretien consistant à supprimer uniquement les branches basses, mortes ou dangereuses. Cette réflexion fait partie d'une démarche globale engagée depuis plusieurs années sur l'ensemble de la Ville et qui a eu sa confirmation par l'édition d'une « Charte de l'arbre », présentée par Monsieur Le Maire, le 30 septembre 2022, en présence du Ministre de la Transition Ecologique.

1. Lien utile : [Cour de Cassation, Chambre civile 3, du 8 décembre 1981, 81-14.743, Publié au bulletin - Légifrance \(legifrance.gouv.fr\)](#)

De ce fait, dans les cas soumis au médiateur, seuls les arbres situés à moins de 2 mètres et présentant des branches potentiellement dangereuses débordant sur la propriété voisine ont fait l'objet d'une taille par les services.

LE MÉDIATEUR DIRECTEMENT SAISI PAR LES SERVICES :

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

PRESTATIONS DE SERVICE

Problématique :

Le service de médiation NCA a été saisi par la direction des Affaires Juridiques pour un litige concernant le paiement à l'association Z de diverses prestations.

Intérêt et issue de la médiation :

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

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

LE MÉDIATEUR DÉSIGNÉ PAR LE TRIBUNAL ADMINISTRATIF (TA) :

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

En 2023, le TA a fléchi deux propositions de médiation vers le médiateur NCA.

Dans ces affaires, les requérants et leurs conseils étaient en demande de médiation, et ont donné leur accord sur cette proposition.

Toutefois, la métropole NCA a refusé d'entrer en médiation considérant que le recours à la négociation, pour ces deux dossiers, n'était pas envisageable.

Espérons que la collectivité répondra positivement aux prochaines propositions du Tribunal Administratif, saisissant ainsi l'opportunité de recourir davantage à la médiation, en accord avec la volonté du Maire-

Président de faire de cette voie amiable une voie privilégiée de résolution des conflits.

LE MÉDIATEUR SAISI PAR LES PARTENAIRES EXTÉRIEURS :

MOBILITÉS DURABLES

Utilisation exclusive d'un e-vélobleu

Monsieur M. a appelé l'attention des conciliateurs de justice sur un litige qui l'oppose au service Mobilités de la métropole NCA aux fins d'obtenir la réactivation de son compte client e-vélobleu. Considérant que cette demande ne rentre pas dans le champ de compétences de la conciliation, la sollicitation du requérant a été transmise au service de médiation NCA.

Problématique :

Monsieur M. utilise, dans le cadre de ses déplacements quotidiens, le système de location en libre-service e-vélobleu mis à disposition des usagers via l'application dédiée. Toutefois, son compte a été résilié et l'accès au service refusé.

Le requérant a porté réclamation auprès des services qui auraient rejeté sa demande, sans motivation. Dès lors, Monsieur M. a souhaité obtenir des précisions sur la décision de la collectivité.

Intérêt et issue de la médiation :

A la suite de l'intervention du service de médiation NCA, les services ont saisi leur prestataire qui a confirmé sa position au motif d'une utilisation non conforme répétée du service, dès lors que Monsieur M. ne restitue pas le e-vélobleu dans les zones de stationnement publiques pour vélos prévues et répertoriées à cet effet. Il a également été ajouté que le client doit impérativement verrouiller électroniquement le vélo via l'application afin de bloquer son système de roulement et mettre fin à son utilisation.

Le prestataire a précisé que le vélo est bien déconnecté de l'application à hauteur d'une aire dédiée, mais par la suite, il est acheminé jusqu'au domicile de Monsieur M. qui le réserve à son usage exclusif, le système de géolocalisation intégré le démontrant.

Le médiateur NCA a expliqué à Monsieur M. que ce comportement est contraire aux conditions générales de vente et d'utilisation e-vélobleu (CGVU) qu'il a acceptées lors de sa souscription au service par le biais de l'application dédiée.

A la suite de cette transmission, le service de médiation NCA a précisé au réclamant que cette décision se fonde sur les articles 2 et 5 du CGVU e-vélobleu.

Un exemplaire de ce document a été transmis à Monsieur M. aux fins de consultation des articles précités.

RÉGIE EAU D'AZUR

Problématique de tarification pour un diagnostic d'installation sanitaire

Madame S a appelé l'attention du délégué du défenseur des droits sur la différence de tarif appliquée par la Régie Eau d'Azur pour le contrôle de sa filière d'assainissement non collectif et le montant initialement inscrit dans le formulaire renseigné à cet effet.

Considérant que la Régie Eau d'Azur est rattachée à la métropole Nice Côte d'Azur et que le médiateur de l'eau n'est compétent vis-à-vis de REA que pour les litiges de consommation se rapportant à l'exécution du service public de distribution d'eau, le délégué du défenseur des droits a sollicité le concours du médiateur NCA.

Problématique

Une évolution des tarifs, votée en conseil métropolitain a été adoptée à une date antérieure à la demande de contrôle effectuée par la requérante.

Toutefois, le formulaire disponible sur le site a été actualisé postérieurement à la demande de Madame S qui n'était dès lors pas informée de la nouvelle tarification avant sa facturation effective.

Intérêt et issue de la médiation

Suite à la saisine du médiateur, la Régie Eau d'Azur a procédé au remboursement du trop-perçu eu égard à la différence entre le montant initialement renseigné dans le formulaire de contrôle de sa filière d'Assainissement Non Collectif et la nouvelle tarification appliquée par la Régie.

Il a également été confirmé l'actualisation des formulaires dédiés sur le site.

Le Délégué du Défenseur des Droits s'est réjoui de cette suite favorable et du respect du principe de la règle du « devis » proposé.

RÉORIENTATION VERS LE BON INTERLOCUTEUR :

Lorsque la situation le nécessite, le Médiateur ne se contente pas de transmettre les coordonnées de l'interlocuteur concerné par la demande du requérant mais accompagne ce dernier dans ses démarches en saisissant directement les partenaires.

Demande de remboursement d'une contravention majorée

La requérante a sollicité l'intervention du médiateur NCA auprès de la Régie Stationnement sur Voirie concernant le règlement d'un forfait post stationnement, dressé en 2018.



Problématique :

La requérante ne contestait pas le bienfondé de sa verbalisation mais réclamait le remboursement du FPS majoré dès lors qu'elle s'était déjà acquittée dans les temps impartis du montant initial du.

Le règlement initial effectué par Madame R. avait été enregistré avec retard par le prestataire de la ville de Nice en charge du contrôle du stationnement payant sur voirie ce qui avait conduit à une relance majorée que cette dernière avait toutefois pris parti de payer afin d'éviter toute relance par la Trésorerie.

En parallèle, elle avait procédé à une réclamation auprès de la Commission du Contentieux du Stationnement Payant (CCSP) qui a donné une suite favorable à sa requête et a enjoint la ville de Nice de transmettre à l'Agence Nationale du Traitement Automatisé des Infractions (ANTAI) les informations nécessaires à l'émission du titre d'annulation. Toutefois, les démarches n'auraient pas abouti.

Intérêt et issue de la demande :

Le service médiation NCA a pris attache auprès de la Régie Stationnement sur Voirie qui avait d'ores et déjà effectué toutes les actions possibles à son niveau pour donner droit à la demande de Madame R.

Il s'avère que le remboursement de la requérante n'était pas du ressort des services de la ville de Nice mais impliquait divers organismes relevant tous du Ministère de l'Economie et des Finances.

Dès lors que la décision de la CCSP datait de 2020 et que la requérante n'avait toujours pas été remboursée en 2022, date de sa saisine auprès de nos services, nous avons accompagné Madame R. dans ses démarches même si sa problématique dépassait notre champ de compétences.

Nous avons contacté divers organismes sans réussir à obtenir le remboursement de la requérante, nos interlocuteurs nous renvoyant systématiquement auprès d'autres institutions. Ces démarches nous ont toutefois permis de démêler la situation afin de pouvoir restituer clairement la problématique et l'historique de ce dossier auprès du Médiateur des Ministères Economiques et Financiers, qui a vocation à intervenir en dernier recours lors d'un différend rencontré avec tous les organismes ayant un intérêt à agir dans ce dossier.

Ce dernier a finalement pu enjoindre la Trésorerie Alpes Maritimes Amendes de rembourser la requérante en 2023.

Remerciements :

« Avec mes plus vifs remerciements pour la bonne suite que vous avez pu donner à cette « affaire » qui durait depuis 5 ans».

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 2023, nous avons comptabilisé un taux de retour de 40% (soit +7% par rapport à 2022).

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 :

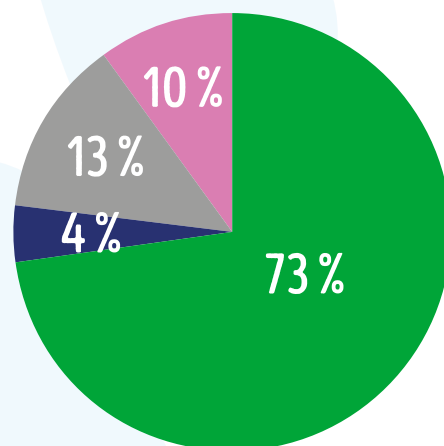
- Valoriser la qualité du service rendu par le médiateur NCA qui s'emploie à orienter chaque demandeur vers l'interlocuteur susceptible de solutionner le litige rencontré,
- Ne pas modifier certains items du questionnaire,
- Obtenir au 31 décembre 2023 un taux de retour de 61% (soit + 46% par rapport à 2022).

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.

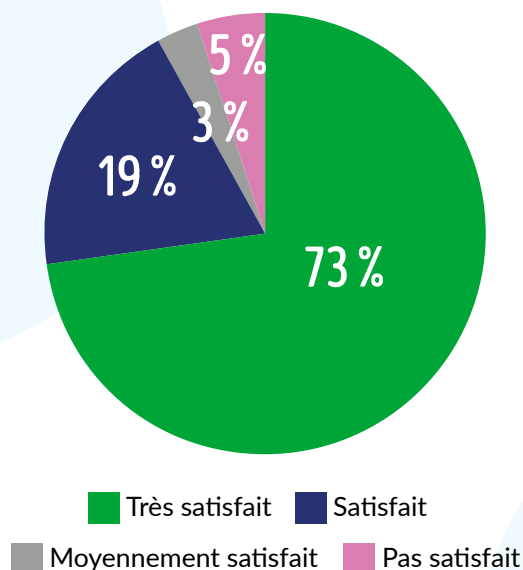
RÉSULTATS DES ENQUÊTES DE SATISFACTION SUR LE TRAITEMENT DU LITIGE

LES MÉDIATIONS



A l'issue d'un processus de médiation, **le taux de satisfaction des usagers est de 77%**.

LES RÉORIENTATIONS



92% 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 citoyens ont eu connaissance du service de médiation NCA par le biais d'internet (37% pour les médiations et 41% pour les réorientations), ce qui traduit le bon référencement du médiateur NCA sur les moteurs de recherche.

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 médiations :

Les retours des sondés nous ont permis de constater, une nouvelle fois cette année, que les directions saisies par le médiateur NCA d'une problématique adressent directement leurs décisions aux requérants, sans pour autant en avoir informé le service de médiation.

Le courrier de clôture du médiateur étant réceptionné postérieurement à la réponse des services, les usagers ont le sentiment que le médiateur n'est pas

réellement intervenu dans la résolution de leur litige, induisant ainsi un degré de satisfaction moindre à l'égard de l'action du service de médiation.

Malgré toute l'attention portée par le médiateur NCA pour expliquer aux réclamants la position de l'administration, les sondés ont, dans certains dossiers, le sentiment de recevoir une reformulation de la réponse des services.

Il s'agit, pour ces situations, de décisions encadrées par des règles strictes pour lesquelles aucune dérogation n'est possible. Toutefois, les citoyens restent focalisés sur le résultat de la médiation dès lors que son issue est défavorable.

86% des sondés s'estiment satisfaits du respect des principes de la médiation territoriale (notamment l'impartialité et l'indépendance du médiateur).

Les réorientations :

En proposant aux usagers de répondre directement à l'enquête de satisfaction à l'issue de nos échanges téléphoniques, nous avons constaté que les sondés ne confondent plus la réponse apportée par le service de médiation avec celle de l'organisme concerné par la demande et que leur niveau de satisfaction s'agissant du traitement de leur demande est par conséquent plus élevé.

Nous constatons également que les usagers ont été informés, pour 27% d'entre eux, de l'existence du service de médiation NCA par le biais du standard de la collectivité ou par l'intermédiaire d'un service municipal ou métropolitain.

Ce résultat conforte les actions menées par le service de médiation NCA auprès des agents en contact avec les usagers susceptibles de rencontrer des difficultés avec un service de l'administration communale ou métropolitaine.

En l'occurrence, plus de 80 sites ont été visités au cours du premier semestre 2023 dans le but de mieux faire connaître le rôle du médiateur et ses missions, une opération similaire ayant été programmée en 2019.

Ces échanges nous ont permis de rappeler aux agents les champs d'intervention du médiateur avant toute saisine ainsi que les conditions de recevabilité d'une demande et que le service de médiation NCA se tient à la disposition des usagers afin de les réorienter vers le bon partenaire.

REMERCIEMENTS DES USAGERS



« Je fais suite à votre dernier courrier m'informant d'un retard concernant la pose d'une grille d'eau pluviale. Je vous informe que la pose de celle-ci est terminée et tiens à vous remercier personnellement pour l'ensemble de vos interventions auprès des différents services de la métropole Nice Côte d'Azur. Un grand merci au service de médiation NCA.

Bien cordialement. »



« Bonjour Madame,

Je vous remercie pour votre retour.

En effet le montant m'a bien été remboursé grâce à votre implication, et vous en remercie.

Je tiens encore à vous remercier pour la qualité de votre prise en charge et vous adresse à mon tour mes sincères salutations. »



« Je vous remercie infiniment de votre retour et de votre suivi.

Je me réjouis aussi, ainsi que tous les habitants, de l'heureux aboutissement de mes longues démarches et de votre efficace intervention. J'attends avec impatience l'effectivité de l'installation de ces plaques de rue. Je vous souhaite, ainsi qu'à tous vos collaborateurs (trices), une très belle journée. Bien cordialement. »



« Je tiens une nouvelle fois à vous remercier ainsi que votre équipe pour votre accompagnement de ces derniers mois.

Je ne manquerai pas de parler de vous à mon entourage sur votre efficacité et gentillesse. »



« Bonjour,

Je tenais à vous informer de la bonne réception du remboursement et à vous remercier pour votre intervention.

Je vous souhaite une bonne journée.

Bien cordialement. »



« Chère Madame,

Je remercie tout le service de médiation et en particulier au médiateur de la métropole, pour leur soutien bienveillant pour la résolution de ce conflit et vous prie de recevoir mes sincères salutations. »



« Bonjour Madame,

Je vous remercie de l'attention portée à ma demande et de la réponse qui y a été donnée.

Mes voisins vont être particulièrement ravis d'apprendre cette nouvelle.

Je vous adresse mes sincères salutations. »

“

« Bonjour Madame,
Suite à votre mail, je vous remercie de votre intervention et de votre compréhension. »

“

« Madame la Médiatrice de la ville de Nice,
J'ai le plaisir de vous annoncer que les deux plaques signalétiques ont bien été posées.
Je vous remercie infiniment, ainsi que vos collaboratrices, de votre pleine implication et de votre suivi pour le bon aboutissement de cette démarche.

Bien cordialement. »

“

« Si tout le monde était comme vous, ce serait super. »

“

« Une équipe formidable qui m'a permis d'avancer dans la concrétisation de mon projet. Mon problème a été pris en compte de manière humaine et suivi au-delà de mes attentes. Merci. »

“

« Ce message pour vous informer que la somme due a été versée sur mon compte bancaire. A nouveau, mes remerciements pour votre persévérance et votre célérité.
Cordialement. »

“

« Merci pour ces renseignements précieux et votre amabilité. On sent votre sourire au téléphone, c'est si agréable ! »

“

« Bonjour,
Je vous remercie pour votre disponibilité et votre gentillesse.
Bonne continuation. »

“

« Je remercie les conseillères rencontrées lors de ma consultation, très à l'écoute un échange agréable avec de bonnes compétences. Résultat positif. »



LES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR NCA 2023

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

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.



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

Le médiateur souhaite attirer 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.

3. 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.

Jusqu'à présent les litiges relatifs aux ressources humaines sont exclus du champ de compétences du médiateur de la ville de Nice.

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 (TA).



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 (CDG) ce qui n'est pas le cas de la ville de Nice.

Aussi, par souci d'équité avec les agents des collectivités qui ont signé une telle convention, il est proposé d'étendre le champ de compétences du médiateur de la ville de Nice aux litiges qui peuvent exister entre les agents et la collectivité.

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

Des discussions sont en cours avec la Direction des Ressources Humaines et la Direction des Affaires Juridiques pour la mise en œuvre de ce projet et la définition des pourtours d'intervention de l'action du médiateur dans ce cadre.

À ce jour, il est proposé un champ d'intervention limité aux domaines suivants :

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

SUIVI DES PRÉCÉDENTES PRÉCONISATIONS DU MÉDIATEUR NCA



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

Recommandation initiale :

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



Suivi de la recommandation :

Les dépôts de PC des citoyens doivent être obligatoirement adressés à la direction des Autorisations d'Urbanisme de la ville de Nice qui transfère le dossier auprès des services de l'Etat (Direction Départementale des Territoires et de la Mer DDTM), pour traitement. Au vu du nombre de demandes déposées en mairie, il n'est matériellement pas possible d'indiquer cette démarche aux usagers concernés par le secteur de l'OIN.

Sauf rares exceptions, sans réponse dans le délai d'instruction réglementaire qui ne commence à courir qu'à réception d'un dossier complet, le permis de construire est délivré implicitement par l'Etat. Toutefois, cette disposition ne rassure pas les citoyens qui sollicitent dès lors les services municipaux pour obtenir un certificat de non-opposition au PC.

Dans ce cas, la direction des Autorisations d'Urbanisme de la ville de Nice accuse réception des saisines reçues par mail en indiquant aux usagers que leur demande est transmise à la DDTM, pour traitement, et tente d'obtenir des services de l'Etat la communication du certificat qu'elle adresse dès réception au pétitionnaire.



RÉGIE STATIONNEMENT SUR VOIRIE (RSV)

Recommandation initiale :

Clarifier les conditions d'octroi de l'abonnement professionnel sédentaire en veillant à la concordance des dispositions de la délibération, du site internet de la RSV et du formulaire dédié.

→ Suivi de la préconisation :

Les deux sites internet (nice.fr et stationnement.nice.fr) et le formulaire de demande ont été harmonisés.



Recommandation initiale :

Prévoir une pop-up en première page et avant tout paiement sur l'écran de l'horodateur et de l'application PaybyPhone indiquant la gratuité du stationnement le cas échéant (en cas de grève, par exemple) pour éviter toute contestation ultérieure.

Suivi de la préconisation :

En référence à la pop-up présentée ci-dessous, la RSV propose systématiquement sur les horodateurs un message en cas de grève des transports publics qui implique une gratuité du stationnement sur voirie, et en informe ses prestataires externes et la plateforme Allo-Mairie.



La RSV précise qu'il n'y a pas d'autres exemples de gratuité pour le moment, la gratuité du stationnement à l'occasion des fêtes de Noël et de la grande braderie de Nice n'ayant pas été reconduite. Néanmoins, le message sera adapté si à l'avenir la RSV rencontre un cas de gratuité autre que la grève des transports publics.



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

Recommandations initiales

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

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

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

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

Suivi des préconisations

Afin de répondre à la problématique rencontrée par la RGDMA relative aux litiges de facturation et aux fraudes liées au badge concernant les dépôts en déchetteries, un marché a été conclu pour la mise en place :

- du dispositif LAPI (Lecture Automatique des Plaques d'Immatriculation) à l'entrée des déchetteries métropolitaines,
- d'un système de gestion des données qui va donner lieu à la rédaction d'un nouveau Règlement Intérieur où sera supprimée la mention relative à la présentation de la CNI.

La DGA Qualité des Espaces Publics reste toutefois dans l'attente de l'avis et des éventuelles préconisations de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) concernant l'usage du dispositif LAPI à l'entrée des sites.

La RGDMA a entrepris des mesures préventives auprès des utilisateurs en adressant systématiquement un courrier les informant de dépôts excessifs, et en désactivant les badges pour lesquels un règlement de la facture est attendu.

Sans retour de la CNIL à ce jour sur le dispositif LAPI, la RGDMA va dans un premier temps déployer le nouveau système de gestion des données en conservant les pièces des usagers nécessaires à la facturation.

CENTRE AÉRÉ

Recommandation initiale

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



Suivi de la préconisation

Le nouveau règlement Intérieur du 10 juillet 2023 portant sur l'accueil collectif de mineurs propose de nouvelles modalités d'inscription pour ses centres de loisirs des mercredis et des vacances scolaires, en fonction des places disponibles. Désormais, l'ouverture des inscriptions s'adresse aux familles ayant besoin d'un accueil régulier pour leurs enfants, avec les priorités suivantes :

- Priorité 1 : les deux parents ou le parent unique pour les familles monoparentales ont une activité professionnelle,
- Priorité 2 : un seul des deux parents a une activité professionnelle, aucun des deux parents ou le parent en cas de famille monoparentale n'a d'activité professionnelle.

Pour les réservations des vacances et la première session des mercredis (septembre/octobre) les familles en priorité 1 disposent d'une semaine pour inscrire leur enfant à l'issue de laquelle les familles de priorité 2 ont la possibilité de réserver les places restantes.

Désormais, pour répondre à la demande des usagers, les enfants inscrits à la première session des mercredis (septembre/octobre) voient leur inscription renouvelée à la session suivante. La famille dispose d'une semaine pour payer en ligne sa facture, faute de quoi la place est libérée et proposée aux familles en liste d'attente.

Pour chaque période de réservation des vacances et la première session des mercredis, les usagers sont informés environ une semaine avant, par email et par SMS, des dates d'ouverture des inscriptions. Elles figurent également sur le Portail Familles, le site de la Ville de Nice et désormais l'Environnement Numérique de Travail déployé dans les écoles de la Ville de Nice.





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 NCA afin qu'il puisse y faire référence dans sa propre réponse de clôture au requérant. Les usagers comprendront mieux le rôle et l'intérêt de faire appel au médiateur pour la résolution de leur litige.



Suivi de la préconisation

Certains services n'ont pas encore pris le réflexe de transmettre au service de médiation les réponses qu'ils adressent aux usagers à la suite d'une saisine du médiateur NCA. Cette information nous parvient soit lorsque nous demandons une explication complémentaire à la direction concernée, soit lorsque le requérant nous le précise.

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

Recommandation initiale

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

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

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

Suivi de la préconisation

La Direction des Finances a prévu une réserve pour faire face à ces situations.

ANNEXES

SUPPORTS DE COMMUNICATION

➔ Dépliant Médiateur de la Ville de Nice




➔ Dépliant Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur



CADRE REGLEMENTAIRE DE L'ACTION DU MEDIATEUR NCA

→ Création du Médiateur de la Ville de Nice

Délibération n°1.3 du Conseil Municipal du 31 juillet 2020


VILLE 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 BAUDOIX, Monsieur Karim BEN AHMED, Madame Sylvie BONALDI, Monsieur Anthony BORRÉ, Madame Marine BRENIER-OHANESSION, Monsieur Hervé CAEL, Monsieur Bernard CHAIX, Monsieur Richard CHEMLA, Madame Juliette CHESNEL-LE ROUX, Monsieur Marc GONCAS, Monsieur Pascal CONDOMITTI, Madame Auréa COPHIGNON, Monsieur François DAURE, Madame Valérie DELPECH, Madame Maty DIOUF, Madame Amélie DOGLIANI, Monsieur Christian ESTROSI, Madame Dominique ESTROSSI-SASSONE, Madame Pascale FERROLS, Monsieur Pierre FIORI, Madame Marie-Christine FIX-VARNIER, Madame Gabelle FRONTONI, Monsieur Jean-Luc CACCIULO, Monsieur Jean-Marc GIALUME, Monsieur Jean-Marc GOVERNATORI, Madame Hélène GRANOUILLE, Madame Imen JAIDANE, Madame Fatima KHALDI-BOUOUGHROUM, Monsieur Abdallah KHEMIS, Madame Marie-Pierre LAZARD, Madame Marie-Claire LELLOUCHE, Monsieur Pierre-Paul LEONELLI, Madame Nadia LEVI, Monsieur Franck MARTIN, Madame Françoise MONIER, Madame Catherine MOREAU, Monsieur Patrick MOTTARD, Monsieur Jean MOUCHEREAU, Madame Laurence NAVALESI, Monsieur Ghil NOFRI, Madame Marlène OUKNINE, Monsieur Jean-Christophe PICARD, Madame Geneviève POZZO DI BORGO, Monsieur Philippe PRADAL, Madame Anne RAMOS-MAZZUCCO, Monsieur Jacques RICHER, Monsieur Robert ROPOLI, Monsieur Robert ROUX, Madame Anne-Laure RUBI, Madame Jennifer SALLES-BARCOSSA, Monsieur Philippe SCEMAMA, Monsieur Henry-Jean SERVAT, Monsieur Philippe SOUSSI, Madame Odile TIXIER DE GUBERNATIS, Monsieur Philippe VARDON, Madame Isabelle VRENTIN.

ABSENT(S) OU EXCUSE(S) : Monsieur José COBOS, Monsieur Fabrice DECOUIGNY, Monsieur Jacques DE-FANGLIE, 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 Maty DIOUF, Monsieur Fabrice DECOUIGNY a donné pouvoir à Madame Juliette CHESNEL-LE ROUX, Monsieur Jacques DE-FANGLIE 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 GIALUME, 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 SCEMAMA.


VILLE 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 BAUDOIX, Monsieur Karim BEN AHMED, Madame Sylvie BONALDI, Monsieur Anthony BORRÉ, Madame Marine BRENIER-OHANESSION, Monsieur Hervé CAEL, Monsieur Bernard CHAIX, Monsieur Richard CHEMLA, Madame Juliette CHESNEL-LE ROUX, Monsieur Marc GONCAS, Monsieur Pascal CONDOMITTI, Madame Auréa COPHIGNON, Monsieur François DAURE, Madame Valérie DELPECH, Madame Maty DIOUF, Madame Amélie DOGLIANI, Monsieur Christian ESTROSI, Madame Dominique ESTROSSI-SASSONE, Madame Pascale FERROLS, Monsieur Pierre FIORI, Madame Marie-Christine FIX-VARNIER, Madame Gabelle FRONTONI, Monsieur Jean-Luc CACCIULO, Monsieur Jean-Marc GIALUME, Monsieur Jean-Marc GOVERNATORI, Madame Hélène GRANOUILLE, Madame Imen JAIDANE, Madame Fatima KHALDI-BOUOUGHROUM, Monsieur Abdallah KHEMIS, Madame Marie-Pierre LAZARD, Madame Marie-Claire LELLOUCHE, Monsieur Pierre-Paul LEONELLI, Madame Nadia LEVI, Monsieur Franck MARTIN, Madame Françoise MONIER, Madame Catherine MOREAU, Monsieur Patrick MOTTARD, Monsieur Jean MOUCHEREAU, Madame Laurence NAVALESI, Monsieur Ghil NOFRI, Madame Marlène OUKNINE, Monsieur Jean-Christophe PICARD, Madame Geneviève POZZO DI BORGO, Monsieur Philippe PRADAL, Madame Anne RAMOS-MAZZUCCO, Monsieur Jacques RICHER, Monsieur Robert ROPOLI, Monsieur Robert ROUX, Madame Anne-Laure RUBI, Madame Jennifer SALLES-BARCOSSA, Monsieur Philippe SCEMAMA, Monsieur Henry-Jean SERVAT, Monsieur Philippe SOUSSI, Madame Odile TIXIER DE GUBERNATIS, Monsieur Philippe VARDON, Madame Isabelle VRENTIN.

ABSENT(S) OU EXCUSE(S) : Monsieur José COBOS, Monsieur Fabrice DECOUIGNY, Monsieur Jacques DE-FANGLIE, 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 Maty DIOUF, Monsieur Fabrice DECOUIGNY a donné pouvoir à Madame Juliette CHESNEL-LE ROUX, Monsieur Jacques DE-FANGLIE 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 GIALUME, 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 SCEMAMA.


VILLE 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 BAUDOIX, Monsieur Karim BEN AHMED, Madame Sylvie BONALDI, Monsieur Anthony BORRÉ, Madame Marine BRENIER-OHANESSION, Monsieur Hervé CAEL, Monsieur Bernard CHAIX, Monsieur Richard CHEMLA, Madame Juliette CHESNEL-LE ROUX, Monsieur Marc GONCAS, Monsieur Pascal CONDOMITTI, Madame Auréa COPHIGNON, Monsieur François DAURE, Madame Valérie DELPECH, Madame Maty DIOUF, Madame Amélie DOGLIANI, Monsieur Christian ESTROSI, Madame Dominique ESTROSSI-SASSONE, Madame Pascale FERROLS, Monsieur Pierre FIORI, Madame Marie-Christine FIX-VARNIER, Madame Gabelle FRONTONI, Monsieur Jean-Luc CACCIULO, Monsieur Jean-Marc GIALUME, Monsieur Jean-Marc GOVERNATORI, Madame Hélène GRANOUILLE, Madame Imen JAIDANE, Madame Fatima KHALDI-BOUOUGHROUM, Monsieur Abdallah KHEMIS, Madame Marie-Pierre LAZARD, Madame Marie-Claire LELLOUCHE, Monsieur Pierre-Paul LEONELLI, Madame Nadia LEVI, Monsieur Franck MARTIN, Madame Françoise MONIER, Madame Catherine MOREAU, Monsieur Patrick MOTTARD, Monsieur Jean MOUCHEREAU, Madame Laurence NAVALESI, Monsieur Ghil NOFRI, Madame Marlène OUKNINE, Monsieur Jean-Christophe PICARD, Madame Geneviève POZZO DI BORGO, Monsieur Philippe PRADAL, Madame Anne RAMOS-MAZZUCCO, Monsieur Jacques RICHER, Monsieur Robert ROPOLI, Monsieur Robert ROUX, Madame Anne-Laure RUBI, Madame Jennifer SALLES-BARCOSSA, Monsieur Philippe SCEMAMA, Monsieur Henry-Jean SERVAT, Monsieur Philippe SOUSSI, Madame Odile TIXIER DE GUBERNATIS, Monsieur Philippe VARDON, Madame Isabelle VRENTIN.

ABSENT(S) OU EXCUSE(S) : Monsieur José COBOS, Monsieur Fabrice DECOUIGNY, Monsieur Jacques DE-FANGLIE, 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 Maty DIOUF, Monsieur Fabrice DECOUIGNY a donné pouvoir à Madame Juliette CHESNEL-LE ROUX, Monsieur Jacques DE-FANGLIE 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 GIALUME, 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 SCEMAMA.

ANNEXES

→ 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
000-200030195-20201218-18330_1-DE

MÉTROPOLÉ
NICE CÔTE D'AZUR

Bureau Métropolitain
Séance du 18 décembre 2020

PRÉSIDENCE : Monsieur Christian ESTROSI, Président

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

Étaient présents : Mme Christiane AMIEL-DINGES, M. Thomas BERETTONI, M. Yannick BERNARD, M. Bruno BETTATI, M. Pascal BONSIGNORE, M. Anthony BORRÉ, Mme Marine BRENIER-OHANESSION, Mme Isabelle BRES, M. Philip BRUNO, M. Jean-Jacques CARLIN, 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 Colette FABRON, M. Jean-Luc GAGLIOLLO, M. Jean-Marc GHUME, M. Yves GILLI, Mme Anna GUIY, Mme Pascale GUITTONCOL, M. Jean-Pierre ISSAUTIER, Mme Nicole LABRE, M. Xavier LATOUR, M. Régis LEBIGRE, M. Richard LIONS, Mme Loetitia LORE, M. Gérard MANFREDI, M. Roger MARIA, M. Jean-Claude MARTIN, M. Louis NEGRE, M. Gaël NOFRI, Mme Marine OUKNINE, M. Hervé PAUL, M. Jean-Paul PEREZ, M. Ludovic 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 STEPPEL, M. Philippe VARDON, M. Antoine VERAN.

Étaient absents ou excusés : Mme Mylène AGNELLI, Mme Martine BARENGO-FERRIER, M. Paul BURRO, Mme Patricia DEMAS, Mme Christelle D'INTORNI, Mme May DIOUF, M. Jean-Paul FABRE, M. Bertrand GASGLIA, M. Philippe HEURA, M. Jean-Claude LINCK, M. Jean MERRA, Mme Marielle MOIZINARI, Mme Catherine MOREAU, M. Jean MOTTET, M. Jean THAON, Mme Anais TOSEL, M. Christophe TROJANI, Mme Magali ALTOUNIAN a donné pouvoir à Mme Jennifer SALLES-BARBOSA, M. Xavier BECK a donné pouvoir à M. Roger ROUX, M. Angelito BUECH a donné pouvoir à M. Gérard STEPPEL, 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-OHANESSION, M. Franck MARTIN a donné pouvoir à M. Gaël NOFRI, M. Jean-Michel MEUREL a donné pouvoir à M. Antoine VERAN, Mme Françoise MONIER a donné pouvoir à Mme Marine OUKNINE, M. Jacques RICHER a donné pouvoir à M. Anthony BORRÉ, M. Philippe SOUSSI a donné pouvoir à M. Philippe PRADAL.

Secrétaire : Madame Marine BRENIER-OHANESSION.

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

1

PREFECTURE
Acte exécutoire au 21 décembre 2020
000-200030195-20201218-18330_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 MEDIATEUR ET DESIGNATION DU MEDIATEUR DE LA METROPOLÉ 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 compliquées par la multiplicité des acteurs,

Considérant que le Médiateur n'a pas de pouvoir d'injonction, ses réponses aux administrés ainsi que ses propositions sont le fruit d'un travail collaboratif avec les services,

Considérant que le Médiateur est compétent pour intervenir dans tous les domaines entrant dans le champ des compétences métropolitaines,

Considérant que le litige doit avoir son origine sur le territoire métropolitain,

2

PREFECTURE
Acte exécutoire au 21 décembre 2020
000-200030195-20201218-18330_1-DE

Séance du 18 décembre 2020

OBJET : CRÉATION DE LA FONCTION DE MEDIATEUR ET DESIGNATION DU MEDIATEUR DE LA METROPOLÉ 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 (voies, transport, gestion des déchets, etc.),

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

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

Considérant la nécessaire indépendance et impartialité du Médiateur qui ne peut être saisi d'un différend des 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^o - approuve à nouveau la création de la fonction de Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur,

2^o - approuve les termes de la charte du Médiateur de la Métropole,

3

PREFECTURE
Acte exécutoire au 21 décembre 2020
000-200030195-20201218-18330_1-DE

Séance du 18 décembre 2020

OBJET : CRÉATION DE LA FONCTION DE MEDIATEUR ET DESIGNATION DU MEDIATEUR DE LA METROPOLÉ NICE CÔTE D'AZUR.

3^o - 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^o - autorise 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.

ADOPTÉ A L'UNANIMITÉ DES SUFFRAGES EXPRIMÉS
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'auto-saisir des situations qu'il juge les plus préoccupantes.

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

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

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

ARTICLE 1 : DÉFINITION DE LA MÉDIATION INSTITUTIONNELLE TERRITORIALE

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

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

ARTICLE 2 : LE MÉDIATEUR

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

I. Impartialité et indépendance

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

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

ANNEXES

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

II. Compétence et efficacité

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

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

Le Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur s'engage, par ailleurs, à mener à son terme avec diligence le processus de médiation et à garantir la qualité de celui-ci.

ARTICLE 3 : LE PROCESSUS DE MÉDIATION

I. Information et communication

Les citoyens sont informés par la Métropole de l'existence du Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur, de son rôle, de son champ de compétence, des modalités de sa saisine, et de ses pouvoirs.

Cette information est largement diffusée par voie de presse, affichage, et sur le site de l'Etablissement Public de Coopération Intercommunale (et/ou de ses partenaires).

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

II. Gratuité

Le recours au Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur est gratuit.

III. Confidentialité

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

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

IV. Déroulement de la médiation

Le Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur peut refuser d'instruire une saisine si celle-ci n'est pas recevable au regard des conditions portées à la connaissance du public, notamment celles énumérées dans le présent article.

Celles-ci portent notamment sur le respect des limites du champ de compétences du Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur, sur la nécessité d'avoir effectué des démarches préalables auprès du service concerné, ou sur l'existence d'une décision de justice.

Le requérant est informé de ce refus motivé par écrit.

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

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

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

Le Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur ne peut remettre en cause une décision de justice. Pour garantir l'égalité de traitement des requérants, l'étude des dossiers fait l'objet d'une procédure identique quel que soit le mode de saisine utilisé.

V. Fin de la médiation

La médiation s'achève lorsque le Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur notifie par écrit au requérant ses propositions, qui s'analysent soit en une solution donnant satisfaction en totalité ou partiellement à sa demande, soit en un rejet parce qu'il n'a

été constaté aucun dysfonctionnement de l'administration concernée et que les conséquences n'ont pas engendré d'iniquité particulière.

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

ARTICLE 4 : CHAMPS D'INTERVENTION

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

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

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

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

ARTICLE 5 : RAPPORT ANNUEL ET PROPOSITIONS DE RÉFORME DU MÉDIATEUR

Chaque année le Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur établit un rapport qu'il remet à l'autorité de nomination et qui est rendu public.


Ce rapport comporte notamment une analyse des sai-

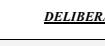
sines (analyse statistique, répartition géographique, mode de saisine, domaines d'activité, les délais de réponse, les résultats...), et un récapitulatif des principaux litiges traités dans l'année ainsi que le cadre dans lequel le Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur a pu exercer ses fonctions.

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

ANNEXES

➔ Règlement de la Médiation de la Métropole Nice Côte d'Azur Délibération n°7.20 du Bureau Métropolitain du 06 octobre 2022


		PREFECTURE Acte exécutoire au 13 octobre 2022 N° 2022000195-20221006-21616_1-CE
Bureau Métropolitain Séance du 06 octobre 2022		
PRESIDENCE : Monsieur Christian ESTROSIESTROSI, Président		
DELIBERATION N° 7.20 : REGLEMENT DE LA MEDIATION DE LA METROPOLE NICE COTE D'AZUR.		
Etaient présents : Mme Mylène AGNELLI, Mme Magali ALTOUNIAN, Mme Christiane AMIEL-DINGES, M. Yannick BERNARD, M. Pascal BONSIGNORE, M. Anthony BORRÉ, Mme Marine BRENIER-CHAVENSIAN, Mme Isabelle BRES, M. Philip BRUNO, M. Jean-Jacques CARLIN, Mme Julie CHARLES, M. Richard CHEMLA, Mme Juliette CHESNEL-LE ROUX, M. Pascal CONDOMITTI, M. Fabrice DECOUPIGNY, Mme Valérie DELPECH, Mme Patricia DEMAS, Mme Mary DIOUF, M. Christian ESTROSI, Mme Colette FABRON, M. Jean-Luc GAGLIOLLO, M. Bertrand GASIGLIA, M. Yves GILLI, Mme Pascale GUIF-NICOL, M. Pierre-Paul LEONELLI, M. Richard LIONS, Mme Loetitia LORÉ, M. Gérard MANFREDI, M. Edmond MARI, M. Franck MARTIN, M. Jean-Michel MAUREL, M. Jean MERRA, Mme Catherine MOREAU, M. Ivan MOTTEY, M. Gaël NOFRI, Mme Agnès RAMPAL, M. Jacques RICHER, M. Thierry ROUX, Mme Jennifer SALLES BARBOSA, M. Joseph SEGURA, M. Gérard STEPPEL, M. Jean THAON, Mme Anaïs TOSEL, M. Philippe VARDON.		
Etaient absents ou excusés : M. Bruno BETTATI, M. Stéphane CHERKI, Mme Dominique ESTROSI-SSAONE, M. Jean-Paul FABRE, M. Philippe HEURA, M. Régis LEBIGRE, M. Roger MARIA, M. Jean-Claude MARTIN, M. Roger ROUX, M. Jean-François SPINELLI, M. Christophe TROJANI, Mme Martine BARENGO-FERRIER a donné pouvoir à Mme Loetitia LORÉ, M. Xavier BECK a donné pouvoir à Mme Pascale GUIF-NICOL, M. Thomas BRETTONI a donné pouvoir à Mme Magali ALTOUNIAN, M. Paul BURRO a donné pouvoir à Mme Anaïs TOSEL, Mme Carole CERVEL a donné pouvoir à Mme Mylène AGNELLI, M. José COBOS a donné pouvoir à Mme Mary DIOUF, M. Roland CONSTANT a donné pouvoir à Mme Isabelle BRES, M. Jean-François DIETRICH a donné pouvoir à M. Jean-Jacques CARLIN, M. Jean-Marc GLAUME a donné pouvoir à Mme Jennifer SALLES BARBOSA, Mme. Anna GUAY a donné pouvoir à M. Gaël NOFRI, M. Jean-Pierre ISSAUTIER a donné pouvoir à Mme Colette FABRON, Mme Nicole LABBE a donné pouvoir à M. Joseph SEGURA, M. Xavier LAFOR a donné pouvoir à M. Richard CHEMLA, M. Jean-Claude LINCK a donné pouvoir à M. Richard LIONS, M. Claude MERCANTI a donné pouvoir à M. Gérard STEPPEL, Mme Murielle MOLINARI a donné pouvoir à M. Thierry ROUX, Mme Françoise MONIER a donné pouvoir à Mme Catherine MOREAU, M. Robert MARDELLI a donné pouvoir à M. Edmond MARI, M. Louis NÈGRE a donné pouvoir à M. Christian ESTROSI, Mme Martine DUAKINE a donné pouvoir à M. Pascal CONDOMITTI, M. Hervé PAUL a donné pouvoir à M. Pierre-Paul LEONELLI, M. Jean-Paul PEREZ a donné pouvoir à M. Philippe VARDON, M. Ladislav POLSKI a donné pouvoir à Mme Agnès RAMPAL, Mme Anne RAMOS-MAZZUCCO a donné pouvoir à M. Anthony BORRÉ, M. Philippe SOUSSI a donné pouvoir à M. Jean-Luc GAGLIOLLO, M. Antoine VERAN a donné pouvoir à Mme Patricia DEMAS.		
Secrétaire : Madame Magali ALTOUNIAN.		
Au cours de cette séance, le bureau métropolitain s'est prononcé sur le dossier suivant :		
1		

		PREFECTURE Acte exécutoire au 13 octobre 2022 N° 2022000195-20221006-21616_1-CE
DELIBERATION DU BUREAU METROPOLITAIN		
Séance du 06 octobre 2022	N° 7.20	
RAPPORTEUR : Monsieur Anthony BORRÉ - Vice-Président		
DIRECTION : Maitre de la Cité		
OBJET : REGLEMENT DE LA MEDIATION DE LA METROPOLE NICE COTE D'AZUR.		
Le Bureau métropolitain,		
Vu le code général des collectivités territoriales, notamment les articles L.1112-24, L.5217-1 et L.5217-2,		
Vu le code de justice administrative, notamment ses articles L.213-1 à L.213-14,		
Vu le code des relations entre le public et l'administration, notamment ses articles L.411-2 et L.421-1,		
Vu le décret n° 2014-1606 du 23 décembre 2014 portant transformation de la métropole dénommée « Métropole Nice Côte d'Azur »,		
Vu la délibération n° 6 du Conseil métropolitain du 10 juillet 2020 portant délégations d'attributions au bureau en vertu de l'article L.5211-10 du code général des collectivités territoriales,		
Vu la délibération n° 7.24 du Bureau métropolitain du 18 décembre 2020 portant création de la fonction de Médiateur, désignant le Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur et approuvant la charte du Médiateur de la Métropole,		
Vu la délibération du Conseil métropolitain du 3 octobre 2022 prenant acte du rapport d'activité annuel 2021 du Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur,		
Considérant que depuis l'année 2016, la médiation métropolitaine est considérée comme un véritable service de proximité, avec pour objectifs de rapprocher l'administration des citoyens, d'assurer la transparence de l'action publique et de participer à l'amélioration du service public,		
Considérant que toute personne ayant recours aux services métropolitains doit pouvoir, lorsqu'elle rencontre une difficulté avec ces derniers, faire appel à une action de médiation pour lui apporter, selon le cas, une aide dans la résolution des litiges ou une meilleure compréhension de la décision de l'administration,		
Considérant que les principes d'indépendance, de respect des personnes, d'écoute des parties en litige, de confidentialité, d'équité, de compétence et de transparence doivent guider le médiateur dans l'exercice de ses fonctions, et qu'ils constituent dès lors le cadre de référence de son action,		
2		

Séance du 06 octobre 2022		PREFECTURE Acte exécutoire au 13 octobre 2022 N° 2022000195-20221006-21616_1-CE
OBJET : REGLEMENT DE LA MEDIATION DE LA METROPOLE NICE COTE D'AZUR.		
Considérant que la médiation territoriale est un service librement consenti, personnalisé, facile d'accès et gratuit,		
Considérant qu'elle est mise en œuvre par le Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur dans le respect du Code National de la Déontologie du Médiateur et des valeurs inscrites dans la charte de la médiation de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT),		
Considérant que les règles actuelles de la médiation métropolitaine sont celles qui ont été définies par l'assemblée délibérante au moment de la mise en place de ce dispositif,		
Considérant que trois éléments conduisent à en consolider la présentation au sein d'un règlement de la médiation, notamment :		
1- Encadrer le processus de médiation pour en faciliter l'accès à tous les usagers, aux élus et aux services métropolitains dans un document de référence,		
2- Tenir compte de l'existence de près de 6 ans acquises dans la mise en œuvre de ce dispositif et d'en tirer les principaux enseignements,		
3- Prendre en considération les adaptations rendues nécessaires pour optimiser son fonctionnement,		
Considérant que le règlement joint en annexe fixe les règles de fonctionnement de la médiation pour ce qui concerne la Métropole Nice Côte d'Azur,		
APRES EN AVOIR DELIBERE ET PROCEDE AU VOTE		
1° adopte le règlement de la médiation de la Métropole Nice Côte d'Azur.		
ADOPTE A L'UNANIMITE		
POUR EXTRAIT CONFORME LE PRESIDENT, Christian ESTROSI		
3		

➔ 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 au 19 octobre 2022
006-21060088-20221013-27388_1-CE

DELIBERATION 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 CHAIX, Monsieur Richard CHEMLA, Madame Juliette CHESNEL-LE ROUX, Monsieur Pascal CONDOMITTI, Monsieur François DAURE, Monsieur Fabrice DECOUIGNY, Madame Valérie DELPECH, Madame Maly DIOUF, Madame Annelise DOGLIANI, Monsieur Christian ESTROSI, Madame Pascale FERRALIS, Monsieur Pierre FIORI, Madame Marie-Christine FOX-VARNIER, Madame Gaëlle FRONTONI, Monsieur Jean-Luc GAGLIULO, Monsieur Jean-Marc GIAUME, Monsieur Jean-Marc GOVERNATORI, Madame Imen JAIDANE, Madame Fatma KHALDI-BOUOUGHROUM, 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 MOUCHEBOEUF, Monsieur Gaël NOFRI, Monsieur Jean-Christophe RICARD, 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.

ABSENTS/ OU EXCUSE(S) : Madame Marine BRENIER-OHANESSION, Madame Dominique ESTROSI-SASSONE, Monsieur Patrick MOTTARD, Madame Christiane AMIEL-DINGES, Madame Aurore ASSO, Monsieur Gérard BAUDOUX, Monsieur José COBOS, Monsieur Marc CONCAS, Madame Auris COPHIGNON, Monsieur Jacques DEJEANDLE, Madame Hélène GRANDOUILLAG, Monsieur Abdallah KHEMIS, Madame Martine MARTINON, Madame Laurence NAVALESI, Madame Martine OUKANNINE, Monsieur Philippe PRADAL, Monsieur Jacques RICHIER, Monsieur Philippe SCEMAMA, Madame Odile TIXIER de GUBERNATIS.

POUVOIR(S) : Madame Christiane AMIEL-DINGES a donné pouvoir à Monsieur Jean-Marc GIAUME, Madame Aurore ASSO a donné pouvoir à Monsieur Richard CHEMLA, Monsieur Gérard BAUDOUX a donné pouvoir à Monsieur Pierre FIORI, Monsieur José COBOS a donné pouvoir à Monsieur Graig MONETTI, Monsieur Marc CONCAS a donné pouvoir à Monsieur Robert ROUX, Madame Auris COPHIGNON a donné pouvoir à Monsieur Gaël NOFRI, Monsieur Jacques DEJEANDLE a donné pouvoir à Madame Maly DIOUF, Madame Hélène GRANDOUILLAG 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 OUKANNINE a donné pouvoir à Monsieur Anthony BORRÉ, Monsieur Philippe PRADAL a donné pouvoir à Monsieur Christian ESTROSI, Monsieur Jacques RICHIER a donné pouvoir à Monsieur Xavier LATOUR, Monsieur Philippe SCEMAMA a donné pouvoir à Madame Valérie DELPECH, Madame Odile TIXIER de GUBERNATIS a donné pouvoir à Madame Geneviève POZZO DI BORGIO.

SECRETARE(S) : Monsieur Graig MONETTI.

PREFECTURE
Acte exécutoire au 19 octobre 2022 1
006-21060088-20221013-27388_1-CE

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 un action de médiation pour lui apporter, selon le cas, une aide dans la résolution des litiges ou une meilleure compréhension de la décision de l'administration,

Considérant que les principes d'indépendance, de respect des personnes, d'écoute des parties en litige, de confidentialité, d'équité, de compétence et de transparence doivent guider le médiateur dans l'exercice de ses fonctions, et qu'ils constituent dès lors le cadre de référence de son action,

Considérant que la médiation territoriale est un service librement consenti, personnalisé, facile d'accès et gratuit,

Considérant qu'elle est mise en œuvre par le Médiateur de la ville de Nice dans le respect du code national de la déontologie du Médiateur, et des valeurs inscrites dans la charte de la médiation de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales,

Considérant que les règles actuelles de la médiation communale sont celles qui ont été définies par l'assemblée délibérante au moment de la mise en place de ce dispositif,

PREFECTURE
Acte exécutoire au 19 octobre 2022 2
006-21060088-20221013-27388_1-CE

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 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.

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

ANNEXES

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

PREFECTURE AR du 13 octobre 2022 006-20030195-20221006-21515_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 5
Article 8 : Interruption des délais de recours contentieux	Page 6
Article 9 : Mode de saisine	Page 6
Article 10 : Gratuité	Page 7
Article 11 : Recevabilité de la demande	Page 7
Article 12 : Instruction de la médiation	Page 7
Article 13 : Déroulement de la médiation	Page 8
Article 14 : Fin de la Médiation	Page 8
Chapitre III : Bilan annuel	Page 9
Article 15 : Rapport d'activités	Page 9
Article 16 : Enquête de satisfaction	Page 9

1

PREFECTURE AR du 13 octobre 2022 006-20030195-20221006-21515_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 :	
<ul style="list-style-type: none">- 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 :	
<ol style="list-style-type: none">1- encadrer le processus de médiation pour en faciliter l'accès aux usagers, aux élus et aux services municipaux et métropolitains dans un document de référence,2- capitaliser l'expérience de près de 6 ans acquise dans la mise en œuvre de ce dispositif et d'en tirer les principaux enseignements,3- prendre en considération les adaptations rendues nécessaires pour optimiser son fonctionnement.	

2

PREFECTURE AR du 13 octobre 2022 006-20030195-20221006-21515_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 006-20030195-20221006-21515_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 :	
<ul style="list-style-type: none">- 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 récurrents ou significatifs et contribuer ainsi à améliorer la qualité des services rendus aux citoyens.	
<ul style="list-style-type: none">- 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
006-200030195-20221006-21515_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 dépliants 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 @mailing 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
006-200030195-20221006-21515_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 l'article L.1112-24 du Code Général des Collectivités Territoriales :
« La saisine du médiateur territorial interrompt les délais de recours contentieux et suspend les prescriptions dans les conditions prévues à l'article L.213-6 du code de justice administrative. »

Selon l'article L.213-6 du code de justice administrative : « Les délais de recours contentieux sont interrompus et les prescriptions sont suspendues à compter du jour où, après la survenance d'un différend, les parties conviennent de recourir à la médiation ou, à défaut d'écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation.

Il est recommandé de 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 recommandent 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
006-200030195-20221006-21515_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 écartée.

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 déclarations 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 oriente 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
006-200030195-20221006-21515_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
006-200030195-20221006-21515_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 des 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 récurrents ou significatifs.

Article 16 : Enquête de satisfaction
Dans le cadre de la démarche de qualité du service de Médiation, une enquête est menée auprès des personnes qui ont sollicité une médiation dans le courant de l'année civile.

L'objectif principal de l'enquête est de mesurer le niveau de satisfaction de l'usager au regard de l'action du Médiateur.

Sur la base des résultats de cette enquête, un plan d'actions qui vise à optimiser le processus de traitement des dossiers de demande de médiation est établi.

La contribution des citoyens est majeure pour identifier les domaines de satisfaction, d'insatisfaction et les points à améliorer afin de définir les axes d'amélioration pour le Médiateur.

9

ANNEXES

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

Règlement de la Médiation de la ville de Nice et de la métropole Nice Côte d'Azur	
Sommaire	Page 1
Préambule	Page 2
Objet	Page 3
Chapitre I : Missions et attributions du Médiateur	Page 4
Article 1 : Mode de désignation du Médiateur	Page 4
Article 2 : Rôle du Médiateur	Page 4
Article 3 : Indépendance et impartialité	Page 4
Article 4 : Confidentialité	Page 4
Chapitre II : Procédure de la médiation territoriale	Page 5
Article 5 : Définition de la médiation institutionnelle territoriale	Page 5
Article 6 : Information et communication	Page 5
Article 7 : Saisine du Médiateur	Page 5
Article 8 : Interruption des délais de recours contentieux	Page 6
Article 9 : Mode de saisine	Page 6
Article 10 : Gratuité	Page 7
Article 11 : Recevabilité de la demande	Page 7
Article 12 : Instruction de la médiation	Page 8
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

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 :	
<ul style="list-style-type: none">- 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

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

3

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 :	
<ul style="list-style-type: none">- 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 récurrents ou significatifs et contribuer ainsi à améliorer la qualité des services rendus aux citoyens.	
<ul style="list-style-type: none">- 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
006-21060888-20221013-27368_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.

De 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 magasins de ces deux entités,
- par la présence de dépliants 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 @mailing 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
006-21060888-20221013-27368_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 l'article L.1112-24 du Code Général des Collectivités Territoriales :
« La saisine du médiateur territorial interromp[e] les délais de recours contentieux et suspend[ent] les prescriptions dans les conditions prévues à l'article L.213-6 du code de justice administrative. »

Selon l'article L.213-6 du code de justice administrative : « Les délais de recours contentieux sont interrompus et les prescriptions sont suspendues à compter du jour où, après la survenance d'un différend, les parties conviennent de recourir à la médiation ou, à défaut d'écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation.

Il[s] recommandent 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 recommandent 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
006-21060888-20221013-27368_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 éclose.

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
006-21060888-20221013-27368_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 19 octobre 2022
006-21060888-20221013-27368_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 des 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 récurrents ou significatifs.

Article 16 : Enquête de satisfaction

Dans le cadre de la démarche de qualité du service de Médiation, une enquête est menée auprès des personnes qui ont sollicité une médiation dans le courant de l'année civile.

L'objectif principal de l'enquête est de mesurer le niveau de satisfaction de l'usager au regard de l'action du Médiateur.

Sur la base des résultats de cette enquête, un plan d'actions qui vise à optimiser le processus de traitement des dossiers de demande de médiation est établi.

La contribution des citoyens est majeure pour identifier les domaines de satisfaction, d'insatisfaction et les points à améliorer afin de définir les axes d'amélioration pour le Médiateur.

9

ANNEXES

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



TRIBUNAL ADMINISTRATIF
DE NICE



VILLE DE NICE



Nice, le mercredi 7 juillet 2021
Communiqué de presse

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

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

En présence de

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

Lundi 12 juillet 2021 à 15 heures

Tribunal Administratif de Nice

18 avenue des Fleurs

Lundi 12 juillet 2021 2015 à 15 heures, **Pascale ROUSSELLE**, Présidente du tribunal Administratif de Nice, **Christian ESTROSI**, Maire de Nice et Président de la Métropole Nice Côte d'Azur, **Sophie HENRY**, Médiateur de la Ville de Nice et de la Métropole Nice Côte d'Azur, signeront officiellement la première convention de Médiation entre le Tribunal de Nice et une collectivité territoriale.

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

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

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

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


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

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

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

ANNEXES

→ Convention de médiation avec le Tribunal Administratif de Nice



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

Vu le code de justice administrative, notamment les articles L. 213-1 à 10 et R. 213-1 à 9 ;
Vu le code général des collectivités territoriales, et notamment les articles L. 2121-29, L. 5211-41-3, L. 5217-1 et L. 5217-2 ;
Vu la loi du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique, et notamment son article 81 ;
Vu la délibération du conseil municipal de la ville de Nice, séance du 13 octobre 2016 portant adhésion du Médiateur de la ville de Nice à l'association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT) ;
Vu la charte du médiateur de la ville de Nice ;
Vu la charte du Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur ;
Vu l'extrait du registre des délibérations du conseil municipal de la ville de Nice, séance du 31 juillet 2020 portant création d'un médiateur de la ville de Nice et désignation du Médiateur de la ville de Nice ;
Vu la délibération n°7.2 de la Métropole Nice Côte d'Azur, séance du 18 décembre 2020, portant création de la fonction de Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur et désignation de celui-ci ;
Vu la charte éthique des médiateurs dans les litiges administratifs.

1/8

Entre :

Le tribunal administratif de Nice dont le siège est situé à Nice (06000), 18 avenue des Fleurs, représenté par sa Présidente, Madame Pascale ROUSSELLE, Ci-après désigné **tribunal administratif de Nice**,
D'une part,
Et
La métropole Nice Côte d'Azur, dont le siège est situé à Nice (06364 Cedex 4), 5 rue de l'Hôtel-de-Ville, représenté par son Vice-président, Monsieur Anthony BORRE, Ci-après désigné **la métropole NCA**,
D'autre part,
Et
La ville de Nice, dont le siège est situé à Nice (06364 Cedex 4), 5 rue de l'Hôtel-de-Ville, représenté par son Premier adjoint au Maire, Monsieur Anthony BORRE, Ci-après désigné **la ville de Nice**,
D'autre part,
Et
Le service médiation Nice Côte d'Azur, dont le siège est situé au 8 avenue Félix Faure à Nice, représenté par Sophie HENRY, Ci-après désigné **le service médiation Nice Côte d'Azur**,
D'autre part.

Conjointement désignés les cocontractants,

Préambule

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

Le terme de médiation doit être compris comme « tout processus structuré, quelle qu'en soit la dénomination, par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable de leurs différends, avec l'aide d'un tiers, le médiateur, choisi par elles ou désigné, avec leur accord, par la juridiction » (art. L.213-1 du code de justice administrative).

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

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

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

2/8

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

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

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

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

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

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

Le recours au médiateur de la ville de Nice et au médiateur de la métropole Nice Côte d'Azur est gratuit et soumis à la confidentialité.

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

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

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

3/8

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

Il est rappelé que :

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

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

Article 1^{er} - Rôle des cocontractants

I. - **Le tribunal administratif de Nice :**
Le juge, s'il estime que le litige dont il est saisi est susceptible de trouver une issue amiable, peut proposer à tout moment une médiation aux parties et leur fixe un délai pour répondre à cette proposition, conformément à l'article R. 213-9 du code de justice administrative.

Pour l'application de l'article R. 213-6 du code de justice administrative, qui impose de recueillir l'accord des parties, le tribunal administratif de Nice demandera l'accord de la ville de Nice ou de la métropole NCA, de la partie requérante (usagers, administrés) et du service de médiation Nice Côte d'Azur pour des affaires relevant du champ d'application prévu à l'article 2 de la présente convention. Ces médiations, estimées à une vingtaine par an (objectif non contraignant) seront gratuitement assurées par le médiateur de la ville de Nice de la métropole Nice Côte d'Azur et / ou son adjoint, ou toute personne qualifiée et proposée par le service médiation Nice Côte d'Azur.

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

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

4/8

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

Après avoir recueilli l'accord de toutes les parties pour entrer en médiation, le juge administratif rendra une ordonnance de médiation, sur le fondement de l'article R. 213-6 du code de justice administrative. L'ordonnance désignera le médiateur compétent ainsi que son éventuel bureau et fixera la durée de la mission. Elle précisera également que cette mission de médiation sera réalisée à titre gracieux ou, le cas échéant, le coût de cette mission et la répartition de la charge entre les parties. Cette décision sera notifiée au médiateur concerné et aux parties.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5/8

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

Le recours au service de médiation Nice Côte d'Azur au sens des dispositions de l'article R. 213-6 du code de justice administrative pourra être envisagé pour tout litige entrant dans les cas suivants :

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

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

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

Article 3 - Procédure

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

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

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

Chacune des parties pourra être assistée de son avocat.

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

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

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

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

6/8

Article 4 - Les personnes ressources

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

Article 5 – Communication / promotion

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

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

Article 6 - Bilan

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

Article 7 – Entrée en vigueur :

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

Article 8 - Durée, dénonciation et modification

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



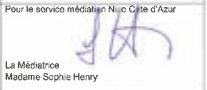
En cas de bilan satisfaisant aux attentes des cocontractants, la présente convention sera reconduite expressément pour une durée de deux ans. Elle sera renouvelée ultérieurement pour la même durée par reconduction expresse.

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

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

7/8

Fait à Nice en quatre exemplaires, le 12 juillet 2021

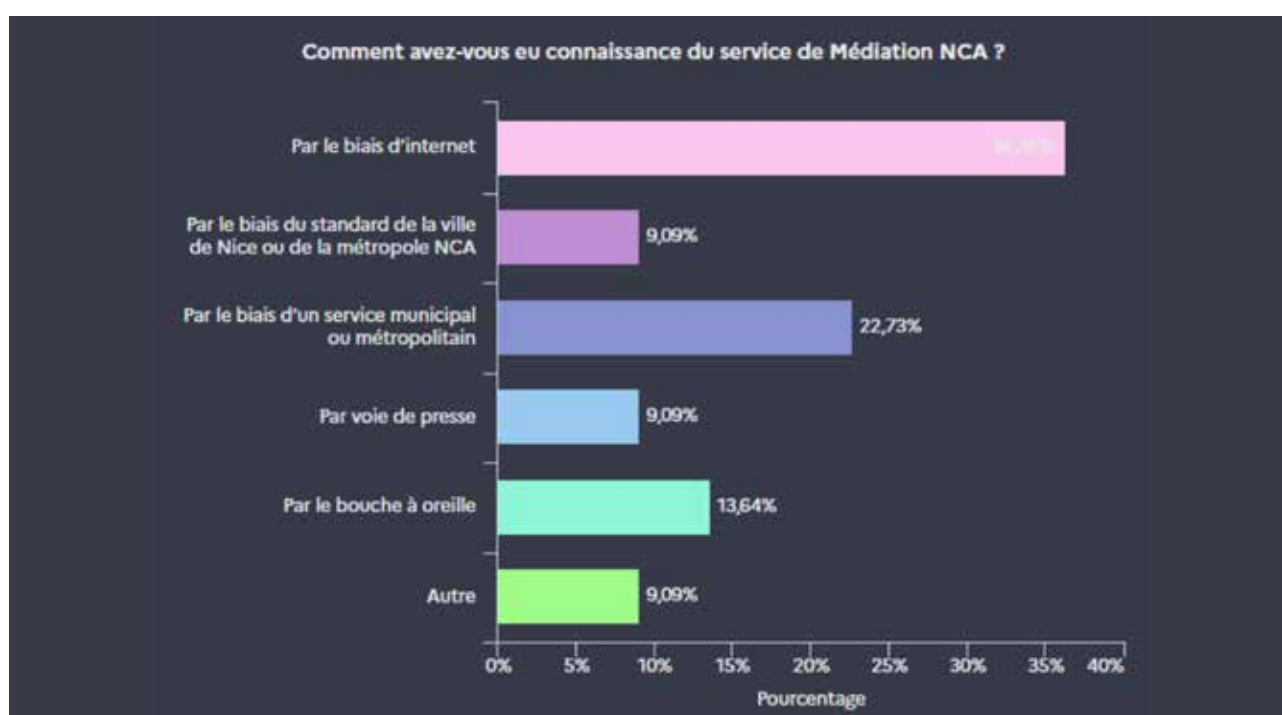
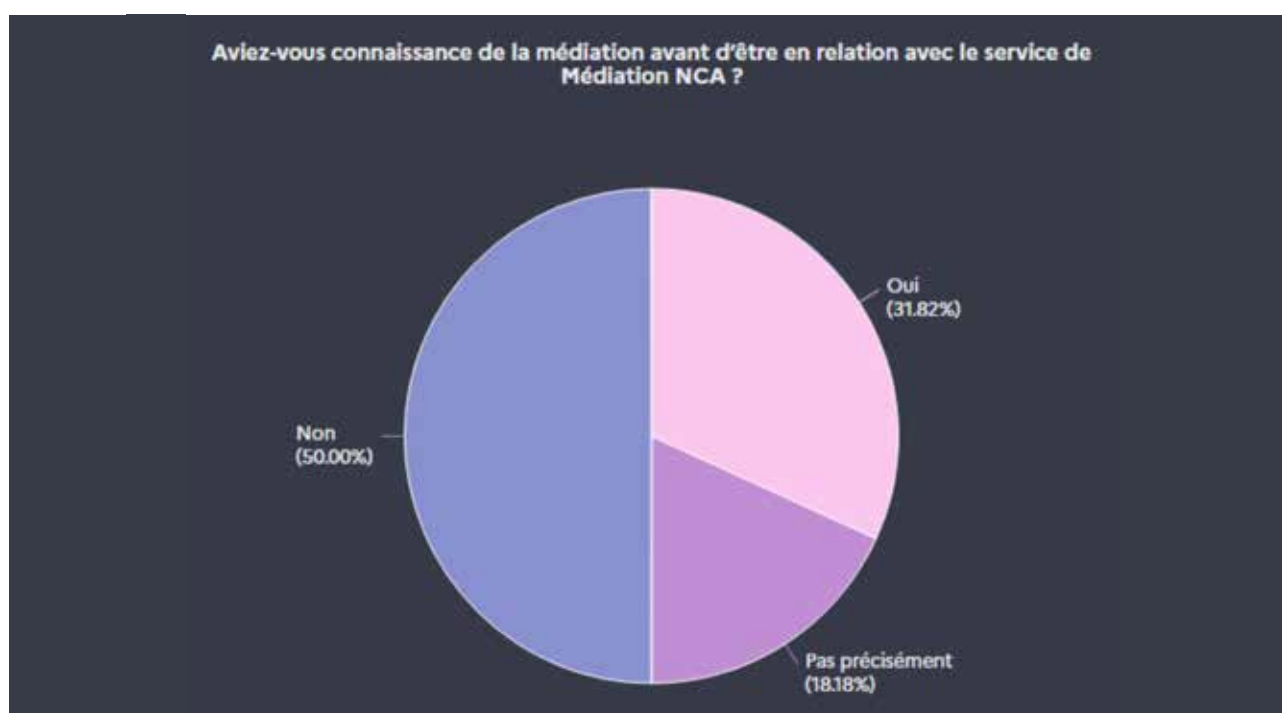
Pour le tribunal administratif de Nice  La Présidente Madame Pascale Rousselle	Pour la métropole Nice Côte d'Azur  Le Vice-président Monsieur Anthony Borré
Pour la ville de Nice  Le Premier adjoint au Maire, Monsieur Anthony Borré	Pour le service médiation Nice Côte d'Azur  La Médiatrice Madame Sophie Henry

8/8

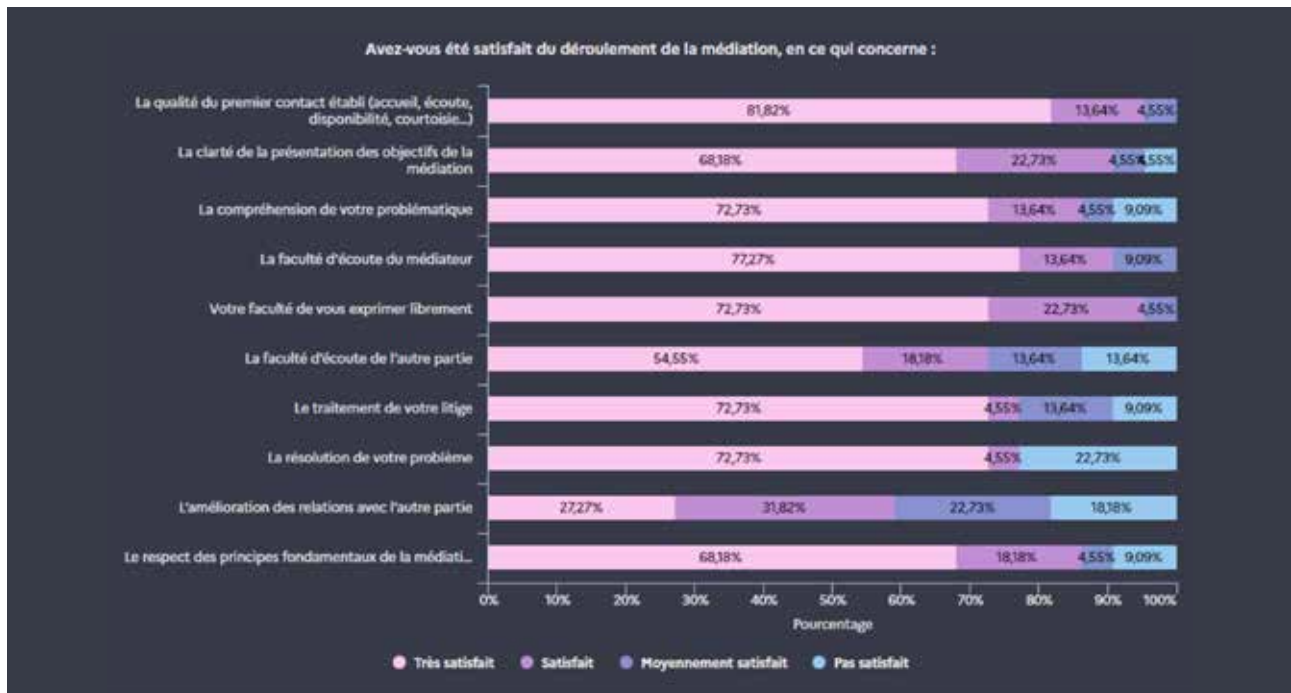
ANNEXES

RÉSULTATS DES ENQUÊTES DE SATISFACTION - MÉDIATIONS

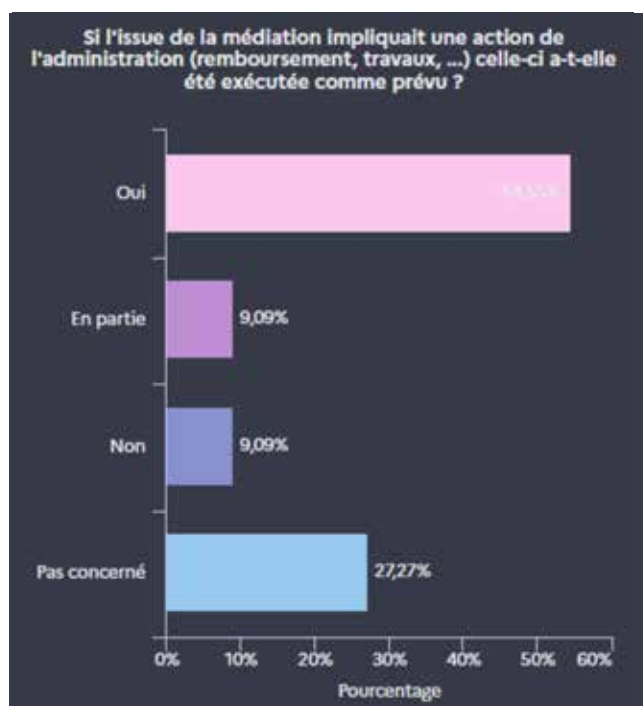
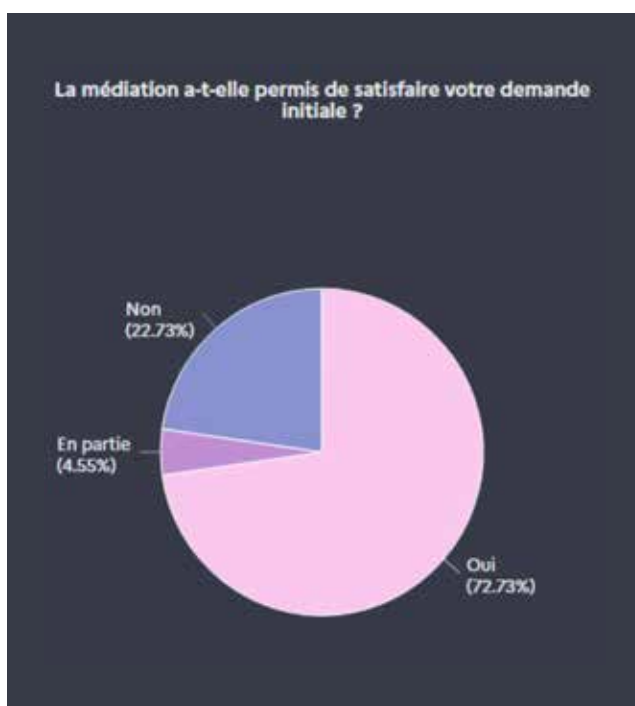
1. PRISE DE CONTACT



2. PENDANT LA MÉDIATION : APPRÉCIATION DU DÉROULEMENT

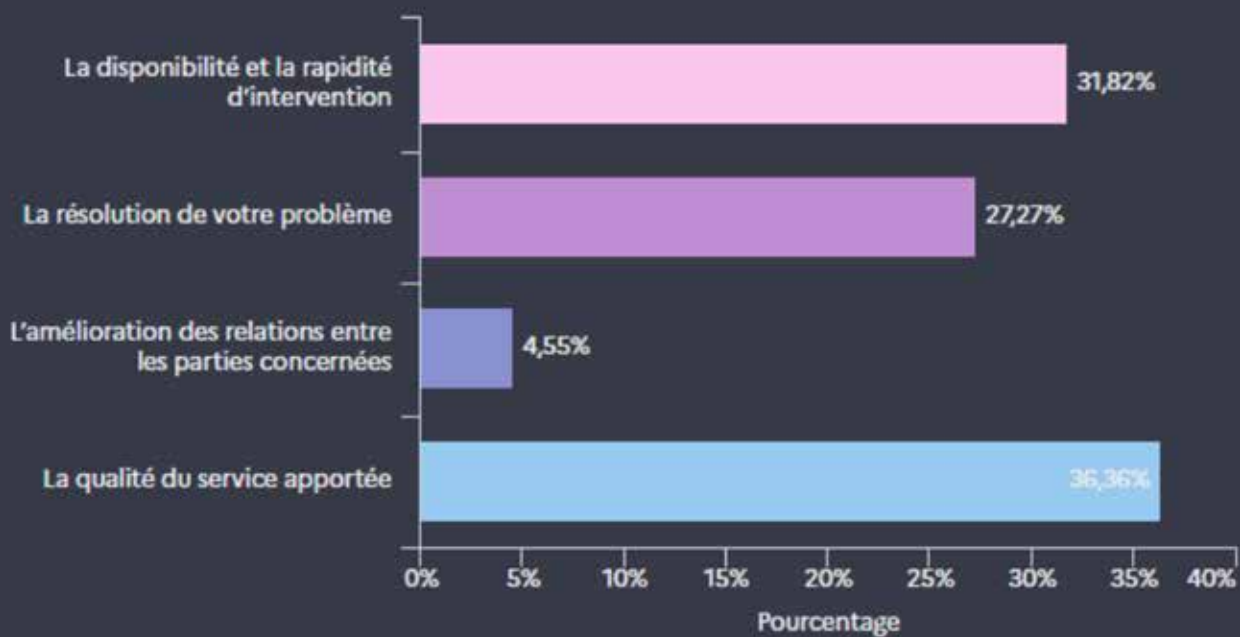


3. A L'ISSUE DE LA MÉDIATION

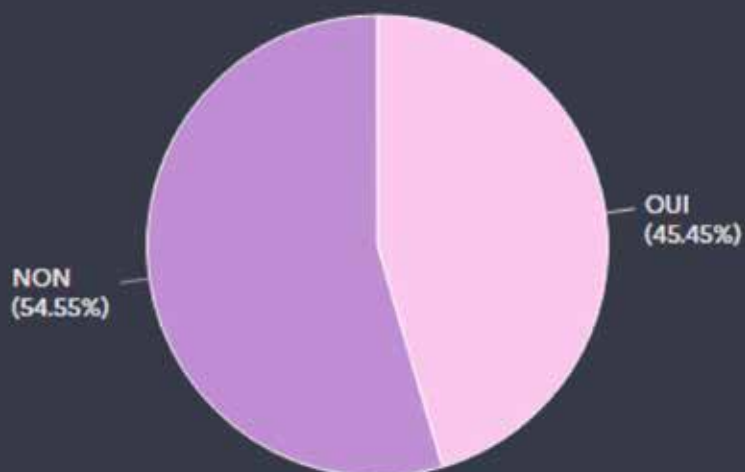


ANNEXES

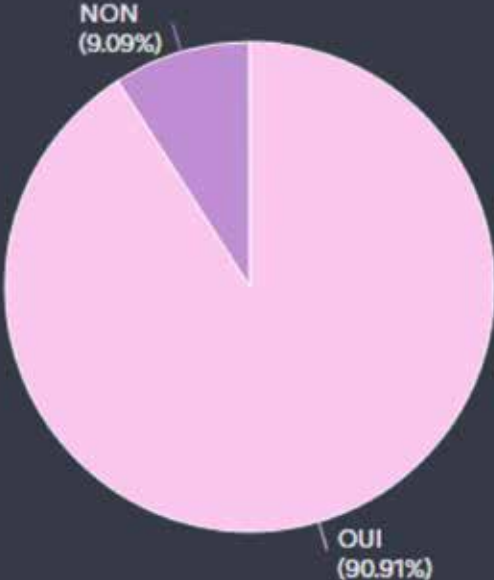
Que reprenez-vous en priorité de l'intervention du médiateur ?



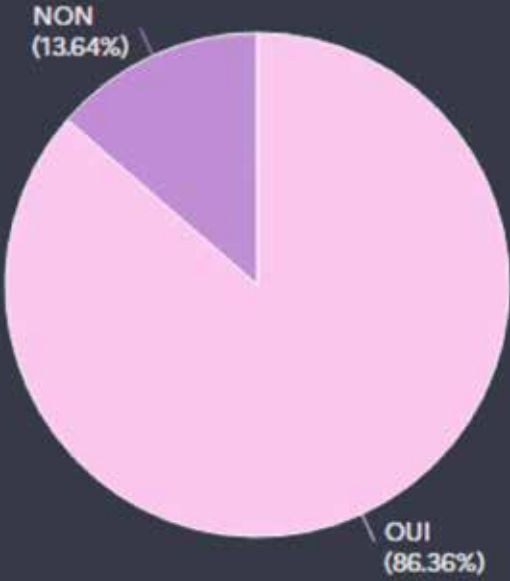
Si le Médiateur NCA n'était pas intervenu, auriez-vous porté votre affaire devant la justice ?



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



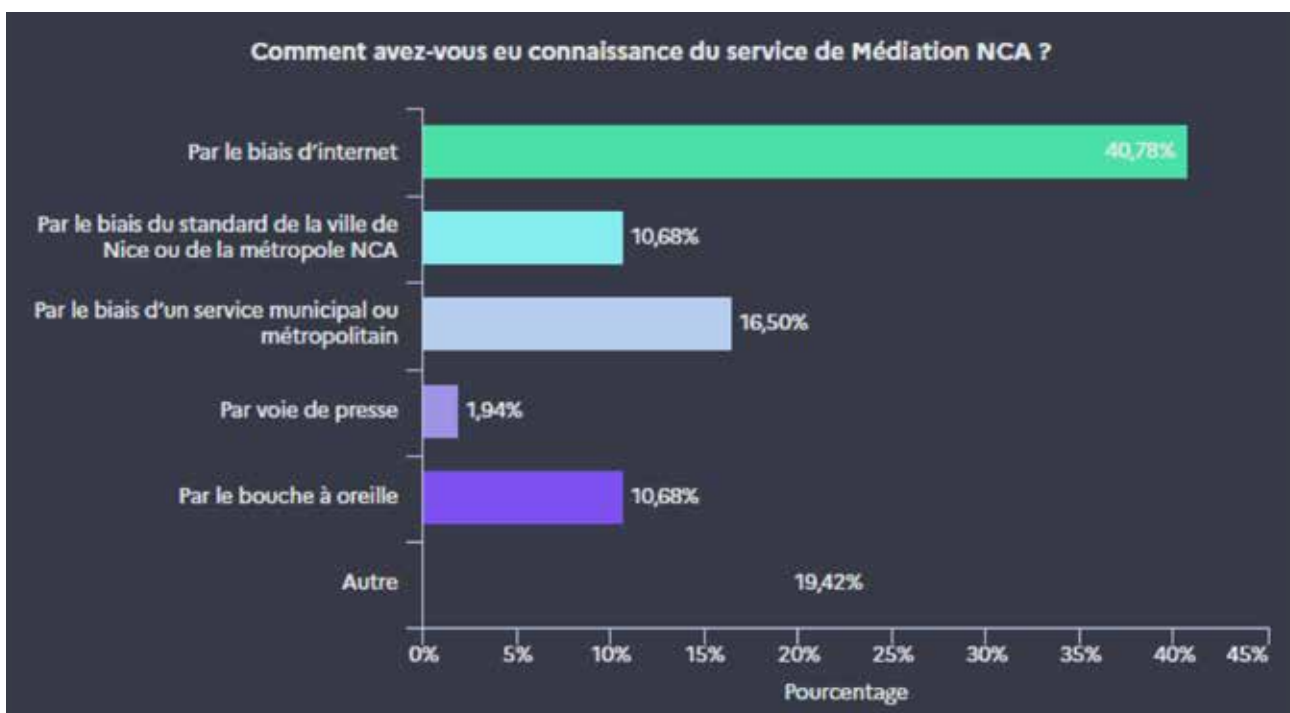
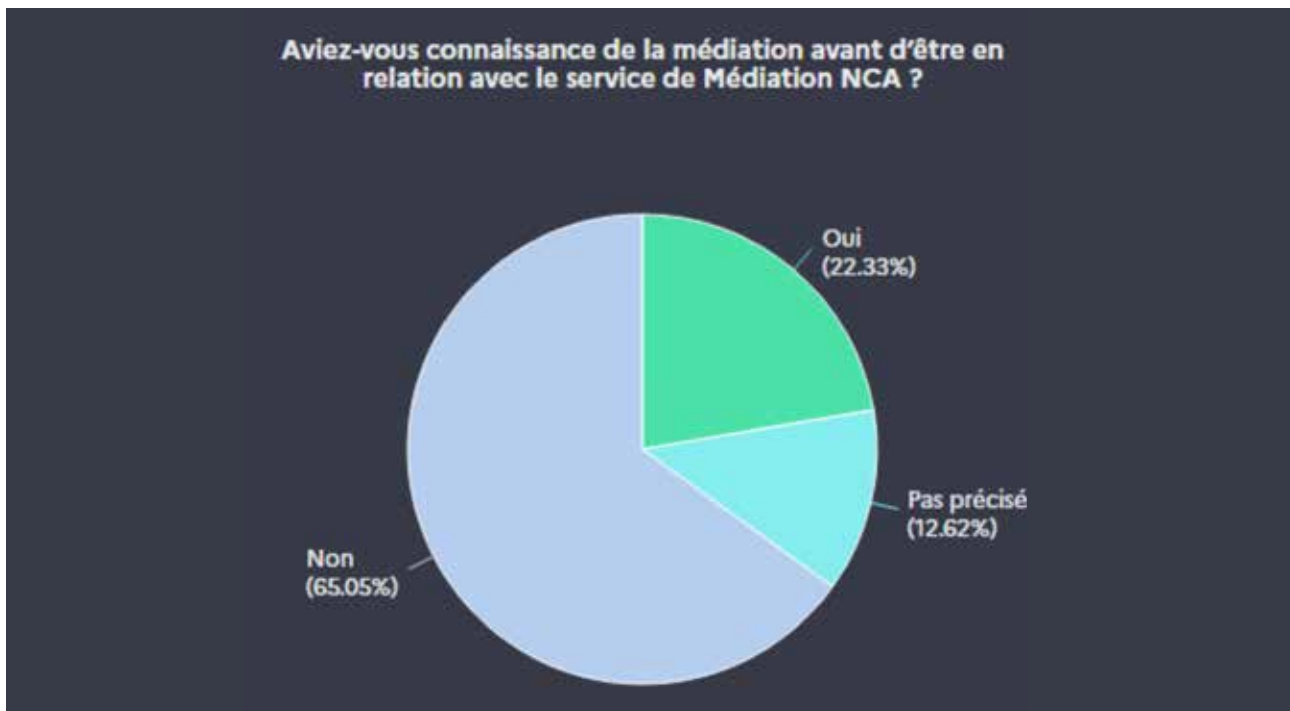
Recommanderiez-vous la médiation autour de vous ?



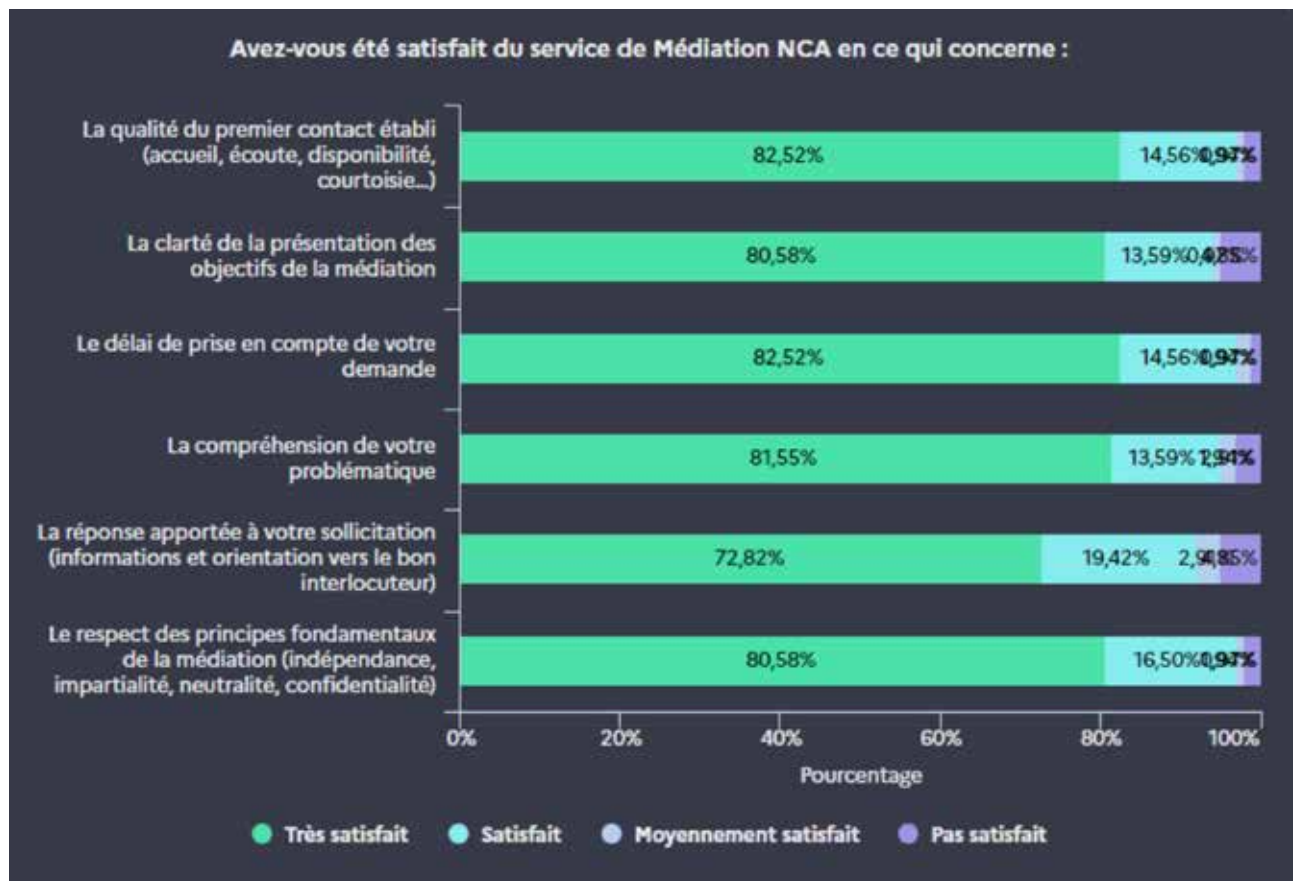
ANNEXES

RÉSULTATS DES ENQUÊTES DE SATISFACTION - RÉORIENTATIONS

1. PRISE DE CONTACT



2. APPRÉCIATION DU SERVICE



ANNEXES

ACTIONS DE COMMUNICATION

- Article Nice Matin du 22/01/2023 :
« La médiation Nice Côte d'Azur, qu'est-ce que c'est ? »

Métropole 9

La médiation Nice Côte d'Azur, qu'est-ce que c'est ?

Créé en 2014, le service de médiation de Nice et de sa Métropole est un service juridique gratuit, confidentiel permettant d'éviter un contentieux juridique.

Quel est le rôle d'un médiateur ?

Le médiateur intervient lors d'un conflit entre l'administration municipale ou métropolitaine et les administrés (une personne physique ou morale). Il permet de tenter de résoudre un différend à l'amiable afin d'éviter un recours en justice. Ses services gratuits et faciles d'accès ont pour objectif de « faciliter la communication et la négociation » selon le médiateur de la Ville de Nice et de la Métropole, Sophie Henry. Son travail reste strictement confidentiel.

Qui est éligible ?

Ce service est ouvert à tous si l'objet



du conflit concerne un domaine d'activité où les services de la Ville et de la Métropole interviennent : espaces verts, urbanisme, votries, vie des quartiers... Cependant, le médiateur n'est pas compétent dans les conflits concernant des attributions personnalisées (affectation de lycée, place dans une crèche...) et les disputes d'ordre privé (bornage avec un voisin, par exemple). Dans ce cas, celui-ci réoriente vers un conciliateur judiciaire ou le service approprié.

La médiation est un service de dernier recours. Aussi, un médiateur ne peut intervenir que lorsque peut être constaté un délai de deux mois sans réponse ou une réponse qui ne convient pas à l'administré.

Quelles sont les issues possibles ?

Le délai de traitement d'un dossier est généralement assez rapide. Pour une réorientation, le délai moyen est de 5 jours. Le traitement complet d'un dossier est d'environ un mois et demi. Dans 50 % des cas, le médiateur trouve une réponse favorable à l'administré. Dans 39 % des cas, la décision administrative est confirmée. Cela implique un travail de pédagogie visant à expliquer les contraintes réglementaires. Dans 10 % des cas, un compromis est trouvé.

LAURA GRONDARD
Le médiateur peut être saisi en ligne www.nice.fr/les-services/le-mediateur-de-la-ville-de-nice par mail (mediation@ville-nice.fr) ou au 04.97.13.56.44.

Une « preuve de bon sens »

Depuis 2016, Sophie Henry est médiateur de la Ville de Nice et depuis 2019, médiateur de la Métropole. En 2022, une vingtaine de saisines supplémentaires ont été réalisées par rapport à 2021, soit un peu plus de 500 demandes dans la Métropole. Une « preuve de bon sens » pour permettre une facilité d'écoute et d'entente selon elle. Depuis sa prise de fonction, elle remarque une reconnaissance progressive de la médiation. Aujourd'hui, un procès peut être interrompu par le tribunal administratif pour proposer les services d'un médiateur afin de trouver une solution à l'amiable. Son champs d'action connaît un engouement à l'« échelle nationale » qui expliquerait la création d'un Conseil national de la médiation précise-t-elle. Cela prouverait une « prise de conscience » de l'importance de nouer un lien entre les administrés et l'administration.

➔ Journal « Les petites affiches des AM » - Numéro du 6 au 12 octobre 2023. Interview du médiateur NCA dans le cadre de la semaine de la médiation.

MEDIATION | LE DÉCRYPTAGE | ÉCONOMIE | DROIT

Sophie HENRY

« Le médiateur est un facilitateur de communication »



À l'occasion de la Semaine de la médiation, Sophie Henry, médiateur de la Ville de Nice et de la Métropole Nice Côte d'Azur, nous éclaire sur l'importance de ses missions. Côté administré et côté administration.

Quel est votre rôle ?
 Le rôle du médiateur est d'être un intermédiaire entre l'administration et les administrés. L'objectif est de rendre l'administration plus accessible et de faciliter l'accès aux services de la Ville et de la Métropole pour les administrés. Nous sommes également un intermédiaire pour les services de l'administration c'est-à-dire qu'ils peuvent nous solliciter quand ils ont des questions complémentaires. Ça sert à tout pour tous le monde. Nous sommes plus proches des administrés mais il y a maintenant des services qui sont dédiés, le ne suis pas un juge, je ne peux pas rendre de décisions sur une position de l'administration comprise par un administré. Je suis là pour accompagner, en règle générale un administré qui n'est pas satisfait d'une décision ou un administré qui n'a pas de réponse à une demande. L'objectif est de renouer le dialogue, la communication. On pourrait dire que le médiateur est un facilitateur de communication, dans les deux sens.

À quel moment intervenez-vous ?
 Nous intervenons en amont, avant que l'administré ou le citoyen, le juge, mais nous pouvons aussi intervenir après fait que le juge a statué car nous pouvons signer une convention avec le Tribunal administratif de Nice en 2023. A

Nous il y a un ultime médiation, Amory Lemaire, qui est très actif et qui a travaillé avec convention. Elle prévoit que lorsque le Tribunal administratif est en état d'un dossier dans lequel la Ville ou la Métropole est en cause, il peut solliciter une médiation et rendre le dossier à notre service, il les parties en sont d'accord. Il faut que l'administré soit satisfait sur l'indépendance du médiateur. Quand vous entendez « médiateur de la Ville et de la Métropole », vous vous dites « Il s'agit de la Ville ou de la Métropole » et j'ai toujours une position très externalisée. Je n'ai pas de lien hiérarchique, avec aucun des services. J'ai été obligée par une délibération du conseil municipal puis du conseil métropolitain et je suis externalisée à l'administration. J'ai toute liberté pour agir dans mes fonctions.

Activez-vous à convaincre les administrés que vous êtes totalement indépendants ?
 Je l'espère, au regard de nos chiffres, puisque dans plus de 60 % des cas nous recevons une solution favorable au requérant. Il y a 90 % des cas où l'administration peut revoir sa position et 10 % des cas où l'on fait passer une solution médiane. Alors que les services ne sont pas satisfaits à venir un médiateur, nous leur disons que nous sommes là pour expliquer ce qui se fait. Il ne s'agit

CV EXPRESS
 Sophie Henry est avocate de formation. Elle est « Médiateur de la Ville de Nice » depuis 2016 et « Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur » depuis 2019. Elle est également déléguée générale du Centre de médiation et d'arbitrage de Paris (CMAP), qui a vocation à accompagner les entreprises pour leur permettre d'anticiper de gérer leurs conflits dans des délais et à des coûts maîtrisés. Elle est aussi vice-présidente depuis 2022 du Centre de Médiation de la Mer (CMM), qui « accompagne les acteurs et entreprises de l'industrie de la mer, en France et à l'international, dans leurs négociations à l'armoire ».

Les Petites Affiches des AM | du 6 au 12 octobre 2023

COLLECTIVITÉS | ENTREPRISE | TOURISME | MEDIATION

pas de dire « Tu as vu quel service municipal » ou « Il faut venir sans pression ». Souvent, il manque un élément parce que les services ont répondu vite ou parce que l'administré n'a pas donné toutes les pièces. Mon travail consiste aussi à aider l'administré à mettre de l'ordre dans son dossier. L'administration ne peut pas changer le règlement car il faut une réponse entre tous les administrés. Me précitez et de dire « est-ce que vous avez tous les éléments pour appliquer le règlement, est-ce que l'administré a donné tout ce qu'il fallait ? ». En outre, il faut bien expliquer la position de l'administration aux administrés. Souvent quand on leur explique ils nous disent : « Malheureusement, ça ne va pas ».

Comment travaillez-vous ?
 On fait un peu un travail de Sherlock Holmes avec notre équipe (Pascale Carbonel, assistante, Hélène Gaspiani et Laura Ricciardi, chargées de projets, et Vanessa Riha-Bourignon, médiatrice adjointe). On reçoit l'ensemble des dossiers, des deux côtés : les faits, la présentation des pièces et la position juridique également. Nous allons un peu « chercher » l'administration sur sa position : pourquoi dire-t-elle ça et pas ça ? Quelles sont ses fondations juridiques ? Quelle est la loi applicable, le règlement ? Souvent, les services disent oui à nos propositions mais on l'habitué mais on leur demande de bien justifier de leur position, au regard des règles

mettes et de la loi. Et on demande à l'administré s'il a bien donné tous les documents. Nous pouvons traiter des dossiers par mail ou par téléphone mais les réunions dans les services ont été très très importantes car cela permet d'être les deux côtés et de mieux connaître l'explication.

Combien de dossiers gâtez-vous services ?
 En 2022, nous avons traité plus de 500 dossiers, avec beaucoup de réorientations. Par exemple, un conflit entre voisins n'est pas de notre compétence donc nous allons les orienter vers un conciliateur de justice. Cela représente en fait beaucoup de nos accompagnons les personnes en leur donnant un contact et en transmettant le dossier. Il y a environ 70 % de réorientations, ce qui nous laisse quelque 150 dossiers (80 % d'administrés, 20 % de services). En moyenne, nous traitons un dossier en 60 jours.

Quels sont les domaines dans lesquels vous êtes le plus sollicités ?
 La thématique qui l'appelle le plus sont les plaintes de demandes en 2022 sur le régime des déchets. À Nice, l'accès aux déchets est gratuit, sur présentation d'un badge, jusqu'à deux tonnes. Au-delà, vous payez un service. Ça demande temps. Il y a un bon nombre de petites et d'entreprises de budget. Un compte de matériel a par exemple reçu une facture de 15 000 euros. Nous avons fait notre travail de Sherlock Holmes, nous avons expliqué la situation au service et ils ont fait comprendre. La problématique c'est le conseil, insuffisant, mais les administrés travaillent avec nous. Il y a aussi des problèmes sur la fiscalité, l'urbanisme, l'urbanisme... C'est très varié.

Propos recueillis par Solenn GUILLET

RÉPARTITION DES MÉDIATIONS PAR THÉMATIQUES

- 18 % Régie des déchets
- 12 % Police municipale / Tourisme
- 11 % Voies
- 9 % Eau / Assainissement
- 7 % Musique
- 6 % Famille / Éducation
- 6 % Urbanisme
- 5 % Régie Lignes d'Azur
- 4 % Stationnement payant au voisin
- 4 % Espaces verts
- 3 % Réglementation des espaces publics
- 3 % Habitat
- 3 % Service à la population
- 2 % Risques urbains
- 2 % Commerce

Source : Rapport Public 2022

QUELQUES REMERCIEMENTS DES USAGERS

Au sujet de la fourrière municipale : « Je vous salue ! Je ne m'attendais pas à un résultat aussi efficace ».

Au sujet de la régie pour la gestion des déchets : « On râle parfois contre l'administration mais c'est important de dire quand les choses vont bien aussi et la je dis par fait ».

On fait un peu un travail de Sherlock Holmes avec mon équipe.



Les Petites Affiches des AM | du 6 au 12 octobre 2023

ANNEXES

→ 29 novembre 2023 : France Bleu Azur « À votre service »
Témoignages et Interview du médiateur NCA



ÉCOUTER (00:39:57)

Émission du mercredi 29 novembre 2023 de 09h07 à 10h00

**[Émission] France Bleu Azur - À votre service -
Régler un litige avec la Ville de Nice par la
médiation - Émission du 29 Novembre 2023**

■ ■ ■ ■

Mot(s) clé(s)

Métropole de Nice, À votre service, Émission, Litiges, Ville de Nice, Sophie
Henry, Médiatrice

Présentateur : Jeanelle Bernart

Régler un litige avec la Ville de Nice par la médiation

France Bleu Azur consacre son émission « À votre service » du 29 Novembre 2023 aux « litiges » avec les services de la **Ville de Nice** et la **possibilité de saisir la « médiatrice de la Ville de Nice »** qui a à sa charge de trouver des solutions.

Sophie Henry, médiatrice de la ville de Nice est l'invitée de l'émission.

ANNEXES

PARTICIPATION DU SERVICE DE MEDIATION NCA A DES COLLOQUES ET SEMINAIRES

➔ 23 juin 2023 : « Rencontre des médiateurs » au Tribunal administratif de Nice



TRIBUNAL ADMINISTRATIF DE NICE

Accueil Informations pratiques Le tribunal administratif Démarches & procédures

30 juin 2023

Réunion médiation du 23 juin

Rencontre avec les médiateurs

Vendredi 23 juin, Amaury Lenoy (chargé de médiation au sein de la juridiction et Délégué national à la médiation pour les juridictions administratives) a réuni en grande salle d'audience plus de 30 médiateurs maraîchers indépendants, associatifs et libéraux, afin de partager avec eux les récentes avancées opérées en matière de « médiation » au TA de Nice et plus largement, au sein de et avec la juridiction administrative. Cette rencontre a permis des échanges libres, ouverts et privilégiés autour des pratiques, projets, expérimentations, attentes et propositions des médiateurs présents ou représentés (personnes physiques ou morales). En outre, les discussions se sont concentrées autour de 3 sujets essentiels :

- La systématisation des « propositions de médiation flechées » ;
- Le développement des partenariats et conventions de médiation entre médiateurs et administrations / collectivités des Alpes-Maritimes ;
- L'accessibilité de la médiation, notamment d'un point de vue économique.

Notre premier chantier « médiation », engagé au mois de février et dédié à la « proposition de médiation », est aujourd'hui pleinement achevé. Le tribunal administratif de Nice dispose désormais d'outils et de processus optimisés et améliorés à même de soutenir significativement son activité médiation. Dès la rentrée de septembre, la juridiction et ses partenaires se mobiliseront autour d'un second chantier « médiation », dédié à l'orientation en médiation (choix des affaires, modalités d'identification, implication des parties, etc.)

Une prochaine réunion de concertation avec les médiateurs se tiendra à l'automne.

Pour tout renseignement complémentaire : amaury.lenoy@conseil-etat.fr



TRIBUNAL ADMINISTRATIF DE NICE

ENVISAGEZ AUSSI LA MEDIATION

1. **Qu'est-ce que la médiation ?**

« La médiation (...) s'entend de tout processus structuré, quelle qu'en soit la dénomination, par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable de leurs différends, avec l'aide d'un tiers, le médiateur, choisi par elles ou désigné, avec leur accord, par la juridiction » - (art. L. 213-1 CJA).

La médiation constitue une véritable **alternative au procès**, susceptible de résoudre durablement des conflits, d'en prévenir d'autres, de créer ou de recréer du lien social. Qu'elle soit **proposée par le juge** (art. L. 213-2 à 10 du code de justice administrative) ou **demandée par les parties** (art. L. 213-5 et 6 du code de justice administrative), la médiation est généralement engagée **rapidement** et permet de trouver une solution dans un **délai très court**.

La médiation garantit aux parties la **confidentialité** et une grande **liberté** : Elles ont le **choix** d'accepter une proposition de médiation et d'en fixer les modalités, comme de la refuser ou de l'interrompre **sans avoir à s'en justifier**. Le principe du contradictoire ne prévaut pas en médiation.

En cas d'accord, la médiation garantit à chacune des parties d'être **gagnante**, puisqu'elles ont elles-mêmes pensé et construit leur accord. La partie requérante se désiste ensuite de son recours contentieux. Pas d'appel, pas de sursis de la juridiction pour obtenir une exécution.

2. **Qui sont les médiateurs ?**

Le médiateur est un **tiers, neutre, indépendant et impartial**. Il doit présenter des garanties de probité et d'honorabilité. Il doit maîtriser les techniques de la médiation et être compétent dans le domaine du litige.

A côté des médiateurs libéraux, des médiateurs institutionnels, des médiateurs de collectivités territoriales, des avocats médiateurs, plusieurs associations de médiateurs ont d'ores et déjà signé des conventions avec le tribunal administratif de Nice. Elles se sont ainsi engagées à proposer au tribunal des médiateurs formés, compétents et expérimentés, tout en proposant des tarifs attractifs.

3. **Quel est le coût d'une médiation ?**

La médiation peut avoir un **coût** : celui de la rémunération du médiateur. Mais ce coût est, dans bien des cas, **entièrement libéré** au coût (direct et indirect) d'un procès. Ces frais sont partagés à parts égales entre les parties, sauf convention contraire. À titre indicatif, la plupart des médiations ordonnées par le tribunal administratif de Nice sont facturées entre 400 euros (quatre cents) et 1000 euros (mille) par partie, suivant la complexité de la situation.

Si vous êtes éligible à l'**aide juridictionnelle**, le coût d'une médiation ordonnée par le juge peut être, jusqu'à un certain montant, pris en charge. Si vous disposez d'une **assurance « protection juridique »**, consultez votre contrat et votre assureur. Certains d'entre eux prennent en charge les prestations de médiation.

4. **Quelle assistance lors de la médiation ?**

Lors de la médiation, vous pourrez vous faire assister par votre avocat.

Plus d'information : <http://nice.tribunal-administratif.fr/A-savoir/Mediation>

➔ Assemblée Générale de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales organisée durant la semaine nationale de la médiation, les 11 et 12 octobre 2023, à Marseille.



**ASSOCIATION DES MÉDIATEURS
DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES**

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

11 & 12 octobre 2023 à Marseille

PROGRAMME DU MERCREDI 11 OCTOBRE 2023

18h00 Accueil café à l'Hôtel de Région
27, place Jules Guesde, 13002 MARSEILLE (Face à l'Arc de Triomphe de la Porte d'Aix)
En présence du Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, Michel SAPPIN.

18h30 Accueil des participants
Intervenants :
Ludovic PIERNEY Vice-président en charge de la jeunesse, des sports et de la vie étudiante de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur
Christian LEYRIT Président de l'AMCT.

18h45 UN SOCLE COMMUN POUR LES MÉDIATEURS INSTITUTIONNELS : formation, statut, positionnement
Intervenants :
Myriam BACOUÉ Médiatrice, formatrice, consultante juridique internationale
Daniel AGACINSKI Délégué général à la Médiation auprès du Défenseur des Droits
Pierre PELOUZET Médiateur des entreprises
Animation :
Santiago SEPRANO Médiateur du Département de la Seine-Saint-Denis

11h45 Débat avec la salle
Participants :
Adhérents AMCT,
Professionnels des Villes, Départements et Région, Médiateurs institutionnels locaux, Délégués du Défenseur des Droits.

12h30 Déjeuner à l'Hôtel de Région

14h00 Départ à la Préfecture de Région, 2 Boulevard Paul Peytral 13005 MARSEILLE

14h30 RENCONTRE AUTOUR DU DÉVELOPPEMENT DE LA MÉDIATION
Prés de parole :
Christophe MIRMAND Préfet de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur et Président de l'Association du Corps Préfectoral,
Christian LEYRIT Président de l'AMCT,
Renaud LE BRETON de WANDRISSE, Premier Président de la Cour d'appel d'Aix-en-Provence,
Frédérique AGOSTINI Présidente du Conseil National de la Médiation,
Laurence HELMINGER Présidente de la Cour Administrative d'appel de Marseille,
Thierry TROTTIER Président du Tribunal administratif de Marseille,
Daniel AGACINSKI Délégué à la médiation auprès du Défenseur des Droits,
Amaury LENOIR Délégué national à la médiation pour les juridictions administratives, médiateur.
Participants :
Adhérents AMCT, Agents des Villes, Département et Région, Professionnels de la médiation, médiateurs institutionnels locaux, Présidents TA, référents médiation TA, Délégués du Défenseur des Droits, conciliateurs de justice.

18h30 Conférence de Presse

17h00 Visites de la Grotte Cosquer et du MUCEM

20h00 Dîner au restaurant associatif solidaire Le République, 1 Place Sadi-Carnot 13007 MARSEILLE
(pris en charge par les participants)

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

11 & 12 octobre 2023 à Marseille

PROGRAMME DU JEUDI 12 OCTOBRE 2023

08h30 Accueil-café au PALAIS DU PHARO
58 Boulevard Charles Livon, 13007 MARSEILLE
En présence du Médiateur de la Ville de MARSEILLE, Joël GAYSSOT

09h00 OUVERTURE DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE
Accueil par Olivia FORTIN Maire des 6^e et 8^e arrondissements, Conseillère municipale Déléguée à la modernisation de l'action publique de Marseille
Intervention de Christian LEYRIT Président de l'AMCT

09h30 Assemblée générale extraordinaire
Proposition de modification des statuts

10h00 Assemblée générale ordinaire
Présentation du rapport moral
Présentation du rapport et bilan financiers
Présentation du budget 2024
Bilan de la formation à la médiation 2022/2023 - session 2023/2024

12h00 Conseil d'administration

13h00 Déjeuner au PALAIS DU PHARO

14h00 LE RÔLE DE LA MÉDIATION FACE À UNE SOCIÉTÉ EN TENSION : la médiation institutionnelle, les médiations à l'initiative du juge administratif et la médiation avec les agents de nos collectivités
Intervenants :
Daniel AGACINSKI Délégué général à la médiation auprès du Défenseur des Droits
Dominique BONMATI - Présidente du Comité consultatif interrégional de règlement amiable des marchés publics de Marseille
Karine JORDA-LECROQ Vice-présidente du Tribunal administratif de Marseille, référente médiation
Michel SAPPIN Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur
Animation :
Sandrine SERPENTIER LINARES Médiatrice de la Ville de Lyon
Débat avec la salle
Participants :
Adhérents AMCT, professionnels des Villes, Départements et Région, médiateurs institutionnels locaux, référents médiation des Tribunaux administratifs de la Région, professionnels de la médiation.

15h30 Clôture

ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES
www.amct-mediation.fr
Siège social : Dans les locaux de l'ADF, 6 rue Dugues-Trouin 75008 PARIS
Délégué général : dlegue.general.amct@beta.com

ANNEXES

→ 28 novembre 2023 : Colloque « La médiation dans la sphère territoriale » organisé par le Tribunal Administratif de Nice à Antibes.



TRIBUNAL ADMINISTRATIF
DE NICE

COLLOQUE

« LA MEDIATION DANS LA SPHERE TERRITORIALE »

Mardi 28 novembre 2023 (9h-16h)
Maison des associations d'Antibes

Accueil : 9h00

DISCOURS D'OUVERTURE : 9h00

1. **Jean LÉONETTI**, Maire d'Antibes (à confirmer)
2. **Amaury LENOR** (Délégué national à la médiation (Conseil d'Etat), Chargé de médiation au tribunal administratif de Nice, Médiateur juridictionnel)

1 – LE CADRE : 9h30-11h00

Moderateur : **Caroline ZUELSARAY** (Aide à la médiation, Médiatrice - TA Nice)

1. **Michel SAPPIN** (Médiateur de la Région Sud, Président de l'association des médiateurs de collectivités territoriales (AMCT)) : « **La médiation institutionnelle et territoriale** » (dispositif, statut du médiateur, etc.)
2. **Dominique SCHMITT** (Médiateur, Préfet honoraire, ancien DGCL, Directeur ARCO.MEDI) : « **la médiation conventionnelle dans la sphère territoriale** »
3. **Amaury LENOR** (Délégué national à la médiation (Conseil d'Etat), Chargé de médiation TA Nice, Médiateur juridictionnel) : « **le juge administratif et la médiation territoriale** »

PAUSE

2 – L'OPERATIONNEL : 11h00-12h30

Moderateur : **Caroline BRONSARD** (Référénte Mission Médiation Région Sud, Médiatrice)

1. **Chantal JAMET** (Médiatrice, Présidente du centre de médiation EGREGOREIN – vice-présidente de la Fédération française des centres de médiation (FFCM)) : « **Le médiateur : postures, outils et proces** »
2. **Sophie HENRY** (Médiatrice de la ville de Nice et de la Métropole NCA) ou **Vanessa RIBAS-BOUNGUIGNON** (Médiatrice adjointe de la ville de Nice et de la Métropole NCA) : « **la médiation et les litiges avec les usagers des collectivités territoriales** »
3. **Marion ORS** et **Sophie BOUCHARD** (Médiatrices du Centre de Gestion de la Fonction Publique Territoriale des Alpes-Maritimes (CDG 06)) : « **la médiation et les litiges avec les agents des collectivités territoriales** »

DISCOURS DE CLÔTURE : 12h30

Joli GAYSSOT (Médiateur de la ville de Marseille, Médiateur national délégué « médiation des entreprises », auteur de l'ouvrage « **Le livre de la médiation territoriale** »)



Après-midi : 14h00 – 16h00

RENCONTRE AVEC LES MEDIATEURS : stands d'information, séances d'information groupées ou personnalisées, « SPEED DATING » ...

Fin de l'évènement : 16h00

Nombre de places limité – inscription obligatoire avant le 25 novembre :

caroline.zuelsaray@juradm.fr







MÉDIATION

NICE CÔTE D'AZUR



VILLE DE NICE

MÉTROPOLE
NICE CÔTE D'AZUR