

Charte du Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur

Préambule

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

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

Le recours au médiateur est gratuit et soumis à la confidentialité. Il doit être par ailleurs d'un accès direct et aisé, sa saisine devant être faite par écrit et transmise par courrier ou courriel. Le Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur peut également s'autosaisir des situations qu'il juge les plus préoccupantes.

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

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

- **Indépendance et Impartialité**
- **Respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions**
- **Ecoute équilibrée et attentive des parties en litige**
- **Respect du contradictoire**
- **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.

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

Article 2 : Le Médiateur

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

I. Impartialité et indépendance

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

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

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

II. Compétence et efficacité

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

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

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

Article 3 : Le processus de médiation

I. Information et communication

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

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

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

II. Gratuité

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

III. Confidentialité

Le Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur est tenu à la confidentialité en ce qui concerne les informations obtenues lors de l'instruction du litige, et les faits dont il a eu connaissance dans le cadre de la médiation.

IV. Déroulement de la médiation

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

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

Le requérant est informé de ce refus motivé par écrit.

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

Les parties doivent fournir au Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le litige. En cas de refus du requérant, le Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur peut renoncer à 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, régies...), dans le cadre de l'exécution d'une mission de service public ou d'intérêt général.

Le Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur n'est pas compétent notamment dans les domaines suivants : les décisions de commissions d'attribution (demandes de logements, d'aides financières...), les procès verbaux ou décision de justice, les conflits d'ordre hiérarchique ou disciplinaire entre l'administration et ses agents, 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 champs de compétence.

Article 5 : Rapport annuel et propositions de réforme du Médiateur

Chaque année le Médiateur de la 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 saisines (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.