



---

#### POUR CONTACTER LE MEDIATEUR

---

Par téléphone : 04 97 13 56 44

Par courrier :

Médiation Nice Côte d'Azur  
CS 31010 - 06049 NICE CEDEX 1

---

La réclamation doit être la plus précise possible accompagnée de justificatifs tels que la copie de la demande adressée au service concerné et la réponse du service.

---

Par internet via un formulaire :  
[mediateur.nicecotedazur.org](http://mediateur.nicecotedazur.org)

Lors de permanences organisées  
par le service de la Médiation :  
les lundis de 14h à 17h et les mercredis  
de 9h à 12h  
au : 8, avenue Félix Faure  
06000 Nice - 7<sup>e</sup> étage (sans rendez-vous)

Métropole Nice Côte d'Azur - SD/LB - ©Istock - 08/2019



## POUR SORTIR DE L'IMPASSE, Médiation Nice Côte d'Azur facilite vos échanges avec l'administration

Elle intervient pour vous auprès des services métropolitains :  
voirie, transports, assainissement... sur le territoire métropolitain.

**MÉTROPOLE**  
NICE CÔTE D'AZUR

# Une voie de recours amiable et gratuite pour une situation semblant sans issue

Incompréhension d'une décision métropolitaine, problème non-pris en charge, un courrier/mail resté sans réponse : avec un objectif constant de satisfaire au mieux ses habitants, la Métropole offre la possibilité à chacun, particulier, association, entreprise, usager d'un service métropolitain, de s'adresser au médiateur de la Métropole pour débloquer une situation, rétablir le dialogue avec l'administration.

## Entendre, résoudre, expliquer, orienter en toute impartialité

La Médiation est guidée par les principes suivants :

- **Gratuité** : le recours au médiateur est gratuit.
- **Confidentialité** : les noms des parties concernées par une médiation sont confidentiels et ne seront pas évoqués dans le cadre du rapport annuel du médiateur.
- **Impartialité** : le médiateur traite les dossiers en toute indépendance et neutralité.
- **Équité** : le médiateur prendra en compte le contexte propre à chaque cas dans le respect du principe de légalité en faisant prévaloir l'équité.
- **Écoute** : le médiateur considère la situation particulière de chaque partie et veille à connaître le point de vue de toutes les parties.

## Dans quel cas faire appel au médiateur ?

L'usager doit, en premier lieu, avoir porté réclamation auprès des services concernés. Le médiateur intervient en dernier recours quand l'usager n'a pas obtenu satisfaction à sa demande ou que cette dernière est restée sans réponse (délai de 2 mois). Si une décision de justice existe, le médiateur ne peut plus traiter la demande.

1

### DEMANDE DE L'USAGER

- Réponse insatisfaisante
- Pas de réponse depuis plus de 2 mois

2

### SAISINE DU MÉDIATEUR

- Demande recevable et instruction du dossier par le service de la Médiation
- Demande irrecevable : rejet et réorientation le cas échéant

## Comment se déroule la médiation ?

Après analyse de la demande et des pièces justificatives, le médiateur interroge les services concernés et recueille les informations, documents et pièces nécessaires à la compréhension du dossier. Il étudie les pièces et le bien-fondé de chaque position au regard de la réglementation et de l'équité. Ensuite, le médiateur adresse un courrier au requérant pour l'informer soit de l'issue favorable de sa demande, soit de la confirmation de la décision contestée.

## Des compétences vastes liées à l'administration métropolitaine

Le médiateur est compétent pour intervenir dans tous les domaines de l'action métropolitaine. Le litige doit avoir lieu sur le **territoire métropolitain**. Il est également compétent à l'égard des organismes agissant pour le compte de la métropole, notamment dans le cadre d'une mission de service public ou d'intérêt général. Si le différend soulevé ne relève pas des compétences du médiateur, ce dernier saura vous orienter vers un interlocuteur plus approprié.

### COMPÉTENT

Voirie, urbanisme, réseaux, environnement, transports...

### NON COMPÉTENT

Litiges d'ordre privé, commissions d'attribution, procès verbaux, décisions de justice, service municipaux...

