

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

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

Depuis l'année 2016, la médiation communale et métropolitaine est considérée comme un véritable service de proximité, avec pour objectifs de rapprocher l'administration des citoyens en tissant des liens privilégiés, d'assurer la transparence de l'action publique, de rendre plus humaines les relations entre l'administration et les usagers, et de participer à l'amélioration du service public.

Toute personne ayant recours aux services municipaux ou métropolitains doit pouvoir, lorsqu'elle rencontre une difficulté avec ces derniers, faire appel à une médiation pour lui apporter, selon le cas, une aide dans la résolution des litiges ou une meilleure compréhension de la décision de l'administration, avant tout contentieux.

Un certain nombre de principes doivent guider le médiateur dans l'exercice de ses fonctions. Ces principes, rappelés ci-après, constituent dès lors le cadre de référence de l'action du Médiateur :

- indépendance,
- respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions,
- écoute équilibrée et attentives des parties en litige,
- confidentialité,
- sens de l'équité,
- compétence et efficacité,
- transparence.

Le recours à la médiation territoriale est un service librement choisi, facile d'accès et gratuit.

Elle est mise en œuvre par le Médiateur de la ville de Nice et de la métropole Nice Côte d'Azur dans le respect du Code National de Déontologie du Médiateur, et des valeurs inscrites dans la charte de la médiation de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT).

Les règles actuelles de la médiation communale et métropolitaine sont celles qui ont été définies par les assemblées délibérantes au moment de la mise en place de ce dispositif.

Trois éléments conduisent à en consolider la présentation au travers d'un règlement de la médiation :

- 1- encadrer le processus de médiation pour en faciliter l'accès aux usagers, aux élus et aux services municipaux et métropolitains dans un document de référence,
- 2- capitaliser l'expérience de près de 6 ans acquise dans la mise en œuvre de ce dispositif et d'en tirer les principaux enseignements,
- 3- prendre en considération les adaptations rendues nécessaires pour optimiser son fonctionnement.

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.

## CHAPITRE 1

### Le Médiateur de la ville de Nice et de la métropole Nice Côte d'Azur : Missions et Attributions

#### Article 1 : Mode de désignation du médiateur

Le médiateur est une personnalité qualifiée, désigné par les conseils municipal et métropolitain pour une durée de 6 années.

Son mandat est renouvelable.

#### Article 2: Rôle du médiateur

Le Médiateur a pour fonction de prévenir et gérer la résolution de différends qui opposent les administrés et la ville de Nice ou la métropole Nice Côte d'Azur, de manière impartiale et neutre.

Il contribue également aux missions suivantes :

- Favoriser une meilleure compréhension de la position de l'administration communale ou métropolitaine
- Améliorer le service rendu aux usagers :

Il formule des propositions de réforme de l'administration ou d'amélioration des règlements et des pratiques, afin de prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs et contribuer ainsi à améliorer la qualité des services rendus aux citoyens.

- Faciliter l'accès aux droits des citoyens :

Même si l'administration communale ou métropolitaine n'est pas concernée, le Médiateur accompagnera les citoyens pour les réorienter vers d'autres démarches et/ou interlocuteurs, dans son rôle de facilitateur d'accès aux droits.

#### Article 3 : Indépendance et impartialité

L'impartialité du Médiateur doit pouvoir s'appuyer sur l'indépendance garantie à sa fonction. Dans le cadre de ses attributions, le Médiateur ne reçoit d'instruction d'aucune autorité communale ou métropolitaine. Il est indépendant de l'administration et des élus.

L'autorité territoriale s'engage à prendre les dispositions nécessaires pour doter le médiateur des moyens humains et matériels indispensables à l'exercice de sa mission.

#### Article 4 : Confidentialité

Le Médiateur et les parties à la médiation sont soumis à l'obligation de confidentialité. Cette obligation doit également être respectée par toute personne qui collabore avec le Médiateur dans le cadre de son activité professionnelle.

## 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.

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

- tout agent, en lien avec sa hiérarchie, de la ville de Nice ou de la métropole Nice Côte d'Azur
- tout élu de la ville de Nice ou de la métropole Nice Côte d'Azur,

Le Médiateur peut également être saisi dans le cadre d'une procédure judiciaire à l'initiative du juge, après avoir obtenu l'accord des deux parties conformément à l'article 213-7 du code de justice administrative.

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

#### Article 8 : Interruption des délais de recours contentieux

Conformément l'article L.1112-24 du Code Général des Collectivités Territoriales : « La saisine du médiateur territorial interrompt les délais de recours contentieux et suspend les prescriptions dans les conditions prévues à l'article L.213-6 du code de justice administrative. »

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

Ils recommencent à courir à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur déclarent que la médiation est terminée. Les délais de prescription recommencent à courir pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois. »

#### Article 9 : Mode de saisine

Les administrés, les services et les élus de la ville de Nice et de la métropole NCA peuvent saisir le service de Médiation NCA :

- En remplissant le formulaire accessible sur la page internet : <https://mediateur.nice.fr>
- Par courrier : Le Médiateur de la ville de Nice et de la métropole Nice Côte d'Azur, CS 31010, 06049 Nice Cedex 1,
- Lors des permanences dans les locaux du service au : 8 avenue Félix Faure, 06000 Nice, 7<sup>ème</sup> 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](mailto:mediateur@ville-nice.fr)

Toute demande de médiation donne lieu à un accusé de réception.

#### Article 10 : Gratuité

Le recours au Médiateur est gratuit.

#### Article 11 : Recevabilité de la demande

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

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

La demande doit être accompagnée des pièces justificatives nécessaires à son traitement. Dans l'hypothèse où le médiateur est amené à solliciter des pièces supplémentaires, le requérant dispose d'un délai de 15 jours pour les transmettre. Passé ce délai, la demande sera considérée comme clôturée.

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

Le Médiateur n'intervient pas dans les cas suivants :

- les litiges d'ordre privé,
- les litiges d'ordre commercial et familial,
- les décisions de commissions d'attribution : demandes de logements, de crèches, d'aides financières,
- les procès-verbaux,
- les différends concernant un litige porté devant une juridiction ou ayant fait l'objet d'un jugement définitif, sauf dans les cas prévus par la loi,

Pour des situations qui ne concernent pas l'administration communale ou métropolitaine, le Médiateur soutient et réoriente les citoyens vers l'institution ou l'interlocuteur à même d'apporter les réponses.

#### Article 12 : Instruction de la médiation

Les échanges entre le Médiateur et les parties s'effectuent soit par écrit, soit par entretiens téléphoniques ou physiques afin de permettre au Médiateur d'analyser la situation, d'identifier le litige et la demande, et de vérifier la pertinence du mode d'accompagnement.

Lorsque le Médiateur propose la mise en place d'une médiation aux parties concernées, celles-ci disposent d'un délai de 15 jours pour répondre à la proposition de médiation.

A défaut, la médiation ne pourra être engagée.

### 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.

CHAPITRE 3  
Bilan annuel

Article 15 : Rapport d'activités

Chaque année, le Médiateur établit un rapport qu'il remet aux autorités de nomination et qui est rendu public.

Ce rapport comporte notamment une analyse ses saisines (analyse statistique, répartition géographique, mode de saisine, domaines d'activité, délais de réponse, résultats ...), et un récapitulatif des principaux litiges traités dans l'année ainsi que le cadre dans lequel le Médiateur a pu exercer ses fonctions.

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

Article 16 : Enquête de satisfaction

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

L'objectif principal de l'enquête est de mesurer le niveau de satisfaction de l'utilisateur 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.