



Le Médiateur
de la ville de Nice

Vous êtes dans l'impasse ?

NOUVEAU !



Il intervient pour vous auprès des services
voirie, urbanisme, transports, accessibilité...
sur le territoire niçois.

© DIRECTION DE LA VILLE DE NICE - PHOTOS THINKSTOCK - 05/2016

* Prix d'un appel local depuis un poste fixe.



VILLE DE NICE

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

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

❖ Entendre, résoudre, expliquer, orienter en toute impartialité

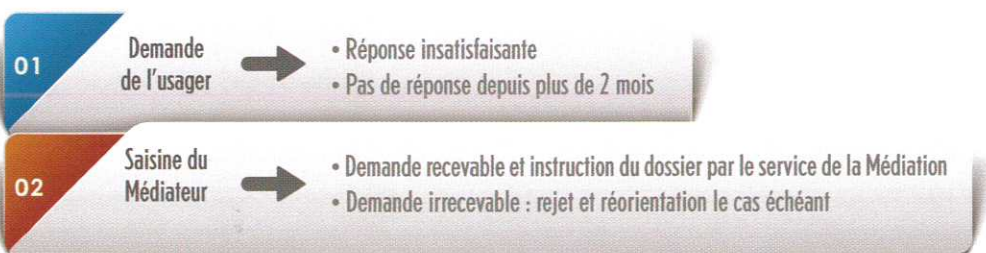
La Médiation est guidée par les principes suivants :

- **Gratuité** : le recours au médiateur est gratuit.
- **Confidentialité** : les noms et situations 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.



❖ 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 « litige ». Il étudie les pièces et le bien-fondé de chaque position au regard de la réglementation et de l'équité.

Après instruction, le médiateur émet une recommandation argumentée qui peut être : favorable, partiellement favorable ou défavorable.

❖ Des compétences vastes liées à l'administration municipale ou métropolitaine

Le médiateur est compétent pour intervenir dans tous les domaines de l'action municipale et métropolitaine. **Le litige doit avoir lieu sur Nice.**

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

Si le différend soulevé ne relève pas des compétences du médiateur, ce dernier saura vous orienter vers un interlocuteur plus approprié.



Compétent

Voirie, jeunesse, sports, urbanisme, sécurité, accessibilité des lieux publics, services à la population, environnement, transports...



Non compétent

Logements, places en crèche, aides financières, procès verbaux, décisions de justice, litige d'ordre privé...

❖ Pour contacter le médiateur :

❖ **Par téléphone** : Allo Mairies au 39 06*

❖ **Par courrier** :

Le Médiateur de la Ville de Nice
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.nice.fr