

Prévenir et réguler

Acteurs de proximité, les collectivités territoriales sont confrontées à de nombreux problèmes humains, en interne ou avec les usagers.

Plutôt que d'attendre que la situation se dégrade ou se judiciaire, elles peuvent recourir aux modes amiables.

La présente plaquette regroupe l'ensemble des offres disponibles pour vous laisser à chaque collectivité territoriale sa pleine capacité de comparaison et de choix.



Cette plaquette vous est proposée par :

Collectivités territoriales

Voici quatre voies pour prévenir et réguler les conflits sur vos territoires.



S'informer et se former en interne

Les élus et agents territoriaux sont aux première ligne pour recevoir les doléances des usagers. Une formation appropriée les aidera à mieux gérer ces doléances.



Informar et orienter les usagers

Quand un habitant ou un acteur local vient se plaindre des agissements d'un autre, la collectivité peut utilement l'informer des multiples possibilités existantes en dehors d'elle.



Conduire le changement

Les grands projets d'aménagement suscitent parfois des tensions et des conflits. Le recours à des facilitateurs et/ou médiateurs est souvent utile dans l'assistance à maîtrise d'ouvrage.



Installer un médiateur territorial

L'article L 1112-24 du Code Général des Collectivités Territoriales permet de désigner un médiateur territorial pour les conflits entre la collectivité et les usagers.



Promouvoir les modes amiables sur les territoires



Une alternative à la violence



Prévenir et réguler les conflits sur les territoires

avec des acteurs locaux

Une des tâches essentielles des élus et des agents des collectivités consiste à écouter les habitants et acteurs locaux confrontés à toutes sortes de difficultés et à leur prodiguer sinon des conseils du moins des pistes pour les dépasser.

Un nombre croissant de collectivités désigne un **médiateur institutionnel territorial** pour apaiser les conflits entre collectivité et usagers conformément à l'article L 1112-24 du Code Général des Collectivités Territoriales. Rémunéré par la collectivité, il intervient gratuitement pour les usagers.

En cas de contentieux administratifs, les tribunaux et les parties recourent de plus en plus souvent à des **médiateurs externes**. Le coût d'une médiation administrative dépend de la complexité du dossier, par exemple avec un coût de 1000 € pour la collectivité.

Pour en savoir plus :

- Association des médiateurs des collectivités territoriales <https://www.amct-mediation.fr>
- Association des médiateurs administratifs <https://www.mediationadministrative.com>
- Cartes de médiateurs : <https://al-amiable.org> et <https://amiable.fr>

entre acteurs locaux

Les élus et agents des collectivités territoriales sont le réceptacle de nombreuses doléances d'habitants et d'acteurs locaux en conflit avec un autre habitant ou un autre acteur situé sur le territoire de la collectivité.

Après les avoir écoutés, les élus et agents peuvent utilement les orienter vers les ressources disponibles sur le territoire ou à proximité tels que les points justice, les conciliateurs de justice, les médiateurs, les associations, etc.



L'association Al-Amiable a publié une affiche et deux guides « Traverser un conflit en 10 étapes » et « Trouver de l'aide en cas de conflit » que les collectivités peuvent utilement mettre à la disposition du public.

entre élus et/ou agents

La vie est difficile pour tous, et les cadences sont souvent élevées au sein des collectivités territoriales si bien que les élus et/ou les agents se renvoient parfois la responsabilité les uns aux autres. Il peut en résulter une mauvaise ambiance, voire des disputes préjudiciables au service public.

Avec un marché de gré à gré, la collectivité peut utilement se former et/ou recourir à un coach externe, un formateur, à un conseil en organisation, à un avocat ou à un médiateur.



Elle peut ainsi limiter le risque de recours contentieux longs, chronophages et médiatisés apaiser des tensions existantes et prévenir de nouveaux conflits.