

Trouver de l'aide en cas de conflit



1. En cas d'urgence ou d'infraction

Des numéros verts répondent à des situations particulières



- Urgences : **15** SAMU **17** Police **18** Pompiers **112** Europe
- Situation de maltraitance Tél : 31 33
- Violences faites aux enfants Tél : 119
- Violences conjugales Tél : 39 19
- Sourds et malentendants Tél : 114
- Discriminations Tél : 39 28
- Harcèlement à l'école Tél : 30 18
- Aide aux victimes Tél : 116 006



En cas de vol, cambriolage, dégradation de bien, escroquerie... une plainte peut être déposée en ligne, auprès d'un commissariat de police ou d'une brigade de gendarmerie.

2. En cas de litige avec un service public

Il est recommandé de procéder en trois temps :



3. Le conciliateur de justice

CONCILIATEUR DE JUSTICE



SOLUTIONS AMIALES
ET ACCÈS ÉQUITABLE

Domaine Public / CC BY 1.0 (Image libre de droits)

Les conciliateurs de justice interviennent gratuitement sur tout le territoire pour concilier des parties dans ces domaines :

- Consommation (33 %)
- Habitation (22 %)
- Voisinage (20 %)
- Différends entre personnes (15 %)
- Autres (10 %)

Compétences : les conciliateurs connaissent le droit applicable dans leurs domaines.

Tarif : bénévoles, ils interviennent gratuitement.

Contact : Maisons de la justice et du droit ou mairies.

Ils peuvent être saisis par écrit ou en ligne : **www.conciliateursdefrance.fr**

4. *Le médiateur*

Près de 10 000 médiateurs interviennent en France pour aider des personnes à passer de l'opposition à la coopération. Ils interviennent dans des conflits à fort enjeu relationnel ou financier. Les participants peuvent être accompagnés de leurs avocats.

- La médiation est adaptée quand les personnes sont suffisamment ouvertes à la discussion et que l'enjeu financier et le maintien de la relation sont essentiels.
- Les médiateurs respectent les principes de neutralité, d'indépendance, de confidentialité et d'impartialité. Ils répondent à des obligations de formation initiale et continue.
- La médiation est généralement payante. Par exemple : 1 200 € à répartir entre les participants. Le tarif peut varier selon l'enjeu et la complexité de la situation.
- Les médiateurs peuvent être contactés directement ou *via* un centre de médiation.
- Des listes de médiateurs sont disponibles auprès des cours d'appel et sur les sites al-amiable.org et amiable.fr



5. Des médiateurs spécifiques

Certains médiateurs sont spécialisés dans des domaines particuliers :

- Médiateurs familiaux : ils sont parfois subventionnés par une Caisse d'allocations familiales
- Médiateurs de la consommation, gratuits pour les consommateurs
- Médiateurs internes d'une organisation, entreprise ou collectivité territoriale
- Médiateurs inter-entreprises
- Médiateurs administratifs
- Médiateurs interculturels
- Médiateurs en santé
- Médiateurs pairs
- Médiateurs sociaux
- Médiateurs de projets
- Etc.



Des avocats, notaires, commissaires de justice, experts-comptables, consultants, etc. peuvent exercer des missions de médiation en complément de leur activité principale.

6. *Les facilitateurs*

Certaines entreprises, associations, familles nombreuses, villages ou collectivités territoriales invitent un facilitateur ou un médiateur de projet à rendre les échanges plus fluides. Sa mission : créer un environnement où chacun peut s'exprimer et être entendu.

- Le facilitateur ou médiateur de projet guide le groupe pour que des solutions émergent collectivement.
- Praticiens en intelligence collective, les médiateurs de projets, facilitateurs, éducateurs et formateurs permettent de prévenir les conflits et de les réguler avant qu'ils s'enveniment.



*On trouve souvent des facilitateurs
dans les habitats partagés ou les colocations.*

7. *Les avocats*

Une procédure judiciaire peut conduire à un combat destructeur. Certains avocats privilégient les modes amiables pour faire émerger un accord gagnant-gagnant plutôt qu'un jugement.



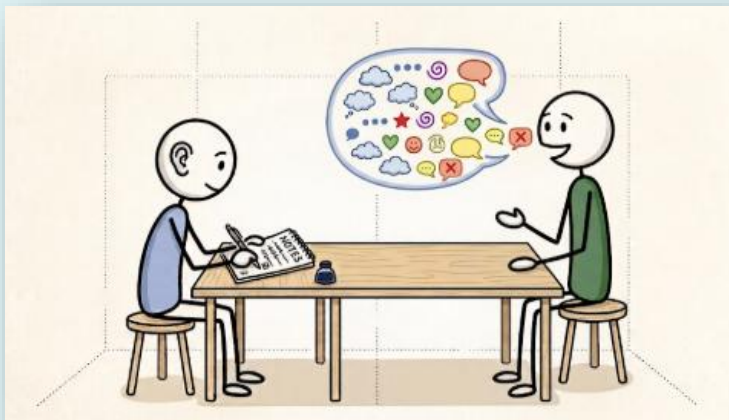
Le saviez-vous ?

- Dans certains cas, une tentative amiable est **obligatoire** avant de saisir la justice
- Le recours à la justice est parfois compatible avec les modes amiables.
- Les magistrats proposent de plus en plus souvent de passer par la médiation ou par la conciliation.
- En cas de médiation, l'avocat peut accompagner son client. En cas d'issue favorable, il peut rédiger l'accord.

8. *L'écrivain public* *et le conseiller numérique*

Un **écrivain public** est un professionnel de l'écrit. Il aide les personnes, entreprises et groupes à rédiger des documents variés, personnels, administratifs ou littéraires. Les **conseillers numériques** peuvent jouer un rôle similaire sur des plateformes numériques.

- En cas de conflit, la première étape consiste parfois à effectuer une démarche en ligne ou à écrire une lettre recommandée afin de décrire la situation, rappeler ses droits et ses besoins, et formuler une demande recevable.
- Un écrivain public ou un conseiller numérique peuvent vous aider à rédiger ce courrier dans un cadre professionnel, payant ou gratuit.



9. *Le thérapeute, le coach, le conseil conjugal et familial*

Certaines personnes ou situations nous semblent si insupportables que nous n'avons ni la force, ni l'envie de nous y confronter seul. Ces professionnels peuvent nous accompagner.

Le **thérapeute** travaille sur le dépassement des traumatismes anciens, le **coach** sur des objectifs à atteindre, le **conseil conjugal et familial** sur les relations de couple ou intra-familiales.

Tous répondent à des exigences de formation, de supervision et de confidentialité.

Découvrez ces praticiens près de chez vous

anccef.fr, coachfederation.fr, couples-et-familles.com, doctolib.fr, emccfrance.org, jesuiscoach.fr, liberlo.com, medoucine.com, resalib.fr, ...



10. Des critères pour choisir

- S'il y a un grand déséquilibre de forces : privilégiez les pouvoirs publics et les associations ;
- Si l'enjeu relationnel est essentiel : choisissez la médiation ou la conciliation ;
- Si la rencontre est impossible et que vous souhaitez trouver la paix en vous, privilégiez le thérapeute ou le coach ;
- Si vous devez faire valoir vos droits par écrit, choisissez l'écrivain public ou l'avocat ;
- Si l'enjeu financier est élevé : privilégiez la médiation ou la procédure judiciaire ;
- Si vous souhaitez prévenir les conflits dans un projet collectif, choisissez un facilitateur ou un médiateur de projet ;
- Si l'enjeu financier est réduit : privilégiez la conciliation.

Des ressources utiles

- al-amiable.org pour affiner votre choix
- amiable.fr pour trouver un praticien
- France Victimes : www.france-victimes.fr
- Les Maisons de justice et du droit



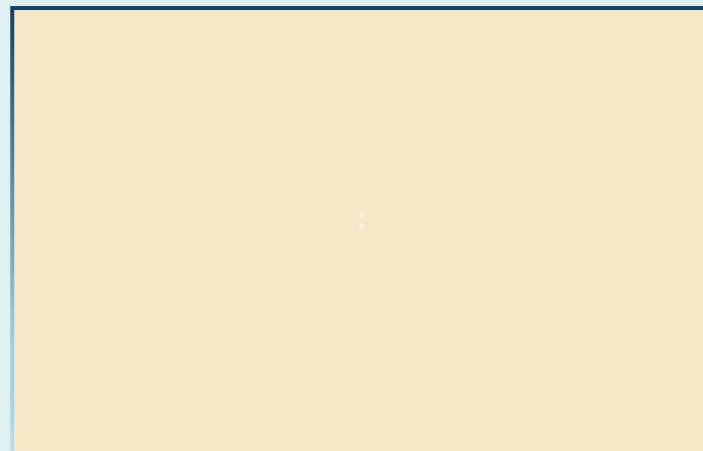
Trouver de l'aide en cas de conflit

Découvrez les différents praticiens en prévention ou en gestion des conflits, adaptés à toutes les bourses et à toutes les situations.

Ce guide complète le précédent :
Traverser un conflit en dix étapes



Ce guide est mis à votre disposition par :



À consulter sur place, merci !

Des exemplaires imprimés sont disponibles
auprès de Médias & Médiations

www.mediations-medias.com/guide-al-amiable/

