

# « Trouver de l'aide en cas de conflit »



Menace



Déni



Fuite



dialogue



Médiation



Patience



Appel

# 1. Les services publics

Des numéros verts pour des situations particulières :

- N° d'urgence 112 ; Samu 15 ; Police : 17 ; pompiers 18
- Situation de maltraitance : Tel : 3133
- violence faite aux enfants : Tel : 119
- Violences conjugales : Tel : 3919
- Sourds et malentendants : Tel : 114
- Discriminations : Tel : 3928
- Harcèlement à l'école : Tel : 3018



Police et gendarmerie peuvent recevoir une plainte si vous êtes victime d'un délit ou d'un crime : Cf plainte en ligne. Les tribunaux peuvent recevoir des assignations en justice sachant qu'ils exigent parfois une conciliation ou une médiation préalable.

## 2. Les médiateurs institutionnels, Défenseur des droits



*« Le Défenseur des droits veille au respect des droits et libertés » - article 71-1 de la Constitution*

En cas de difficulté d'un usager avec une administration ou un service public, le Défenseur des droits l'aide à mieux comprendre ses droits et l'oriente dans les démarches possibles.

**Avant de saisir le Défenseur des droits, il est recommandé d'écrire un premier courrier recommandé**

**Là où il existe il est ensuite conseillé de saisir le médiateur interne du service public concerné : allocations familiales (CAF) ; Pôle emploi - France travail ; Assurance maladie (CPAM) ; Assurance Retraite (CNAV/CARSAT) ; Éducation Nationale et Enseignement Supérieur (médiateurs académiques) ; Finances publiques (Médiateur de Bercy) + La Poste, SNCF Voyageurs, Médiateur National de l'Énergie (MNE), Collectivités territoriales ; médiateurs de l'eau, de l'énergie, du numérique ...**

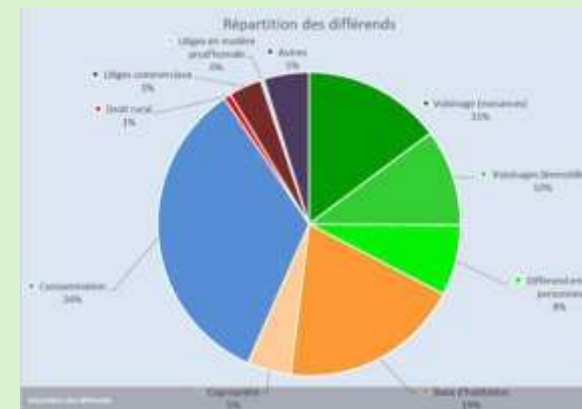
**Seulement ensuite il est possible de saisir le Défenseur des droits ou l'un de ses 500 délégués.**

### 3. Les conciliateurs de justice



Ils interviennent gratuitement sur tout le territoire pour concilier des parties en conflit dans les domaines ci-dessous :

- Consommation (34 %)
- Voisinage (25 %)
- Habitation (baux 1G %)
- Différends entre personnes (8 %)
- Copropriété (5 %)
- Autre (6 %)



**Compétences :** ils connaissent bien le droit dans leurs domaines d'intervention et possèdent des compétences approfondies en gestion des conflits.

**Tarifs :** les conciliateurs interviennent gratuitement, souvent sur des « petits » conflits.

**Contact :** Ils tiennent des permanences dans les maisons de la justice et du droit ou dans les mairies et peuvent être saisis par écrit ou en ligne => voir le site

<https://www.conciliateursdefrance.fr/> ou contacter une

**Opportunités :** les Conciliateurs sont bien adaptés aux conflits classiques, avec un enjeu faible ou moyen.

**NB :** en matière de consommation, il est possible de saisir le médiateur de consommation que chaque entreprise doit désigner en cas de litige avec un de ses clients.

## 4. Les médiateurs généralistes



Près de 10 000 médiateurs interviennent sur le territoire français, pour aider des personnes en conflit à passer de l'opposition à la coopération.

Ils interviennent dans des conflits à fort enjeu relationnel ou financier, sachant que les parties sont souvent accompagnées de leurs avocats respectifs.

**Compétences** : leur compétence principale est la gestion des conflits. Ils ont des obligations de formation initiale et continue ainsi que d'indépendance, de neutralité et d'impartialité.

**Tarifs** : une médiation coûte en moyenne 1000 € à répartir entre les parties, avec une forte variabilité dépendant de l'enjeu et de la complexité.

**Contact** : Ils sont regroupés dans une centaine de centres de médiations et associations de médiateurs. Des listes sont disponibles auprès des cours d'appel tandis que les sites <https://al-amiable.org> et <https://amiable.fr> permettent de les trouver.

**Opportunité** : les médiateurs sont appropriés quand les deux parties acceptent de se parler et que les enjeux du conflit sont élevés.

## 5. Les médiateurs spécifiques

Il existe de nombreuses sortes de médiateurs avec trois types de statuts : bénévole, salarié et profession libérale. Certains types sont régis par des textes spécifiques :

- Médiateurs internes salariés d'une entreprise, pour des conflits internes et/ou externes
- Médiateurs familiaux : subventions possibles des Caisses d'Allocation familiale CAF ;
- Médiateurs des entreprises (bénévole) ; et en entreprise (rémunéré)
- Médiateurs de la consommation : gratuit pour les consommateurs ;
- Médiateurs magistrats, notaires, commissaires de justice, avocats, etc. ;
- Médiateurs administratifs ;
- Médiateurs en santé ;
- Médiateurs interculturels ;
- Médiateurs pairs ;
- Médiateurs sociaux ;
- Médiateurs de projets ;
- Etc.



## 6. Les facilitateurs

Dans un groupe, une association, une famille nombreuse, un village, le facilitateur rend les échanges plus fluides en créant un environnement où chacun peut s'exprimer et être entendu. Il ne propose pas de solutions mais guide le groupe pour que des réponses émergent collectivement.

Les facilitateurs permettent à des groupes de prévenir de nombreux conflits et de les réguler avant qu'ils s'enveniment.



Les facilitateurs, les médiateurs de projets mais aussi les éducateurs, formateurs maîtrisent de nombreux outils d'intelligence collective et jouent un rôle essentiel dans la prévention des conflits.

On trouve presque systématiquement des facilitateurs dans les habitats partagés tels que les écovillages.



## 7. Les avocats



**Certains avocats brandissent le droit comme une arme pour détruire l'adversaire.**

**D'autres privilégient les modes collaboratifs pour favoriser un accord plutôt qu'un procès.**

**Le recours à un avocat et à une procédure judiciaire n'est pas forcément incompatible avec les modes amiables. L'avocat peut rétablir une égalité devant la loi quand le rapport de forces est très déséquilibré. Il peut accompagner les parties en médiation et il peut rédiger un accord une fois la médiation terminée.**

**Attention aux conflits d'intérêt potentiels entre l'avocat qui facture à l'acte et l'avocat médiateur !**

**Les conseils juridiques peuvent également aider à objectiver la situation en droit sans pourvoir néanmoins introduire une procédure judiciaire.**

## 8. Les écrivains publics et conseillers numériques



**Un écrivain public est un professionnel de l'écrit qui aide les particuliers, entreprises et groupes à rédiger des documents variés, administratifs, personnels ou littéraires.**

**En cas de conflit, la première étape consiste parfois à effectuer une démarche en ligne ou à écrire une lettre recommandée qui permet de poser la situation à froid et de rappeler ses droits et ses besoins et à formuler une demande recevable.**

**Un conseiller numérique, un conseil juridique, un avocat ou un écrivain public peuvent vous aider à rédiger un tel document dans un cadre professionnel payant ou bénévole.**

## 9. Les coachs et thérapeutes



**Dans un conflit, les deux parties ne sont pas toujours en mesure de dialoguer.**

**Un coach ou un thérapeute peut néanmoins aider une personne à retrouver la paix et à prendre sa liberté.**

**Contrairement à un consultant, le coach, le conseiller conjugal ou le thérapeute n'apporte pas de solutions mais il aide son client à progresser.**

**Le coach aide son client à atteindre un objectif donné dans un temps donné.**

**Le thérapeute l'aide à nettoyer un traumatisme ancien qui le gêne dans sa vie présente.**

**Le conseiller conjugal aide un couple à mieux s'entendre.**

**Bien souvent l'adversaire agit comme un révélateur d'un conflit interne à la personne et le coach comme le thérapeute peut aider un client à transformer ce conflit en opportunité.**

## 10. Comment choisir ?

### Quelques critères pour choisir :

- Il y a un grand déséquilibre de forces : privilégiez les pouvoirs publics et associations
- L'enjeu relationnel est important : privilégiez la médiation et/ou la conciliation ;
- L'adversaire est fermé au dialogue : privilégiez le coach, l'écrivain public ou l'avocat ;
- L'enjeu financier est important : privilégiez la médiation et/ou la procédure judiciaire ;
- L'enjeu est assez faible : privilégiez la conciliation de justice

### Quelques propositions de la société civile :

- [www.al-amiable.org](http://www.al-amiable.org) pour affiner votre choix ;
- <https://amiable.fr> pour trouver un praticien en France ;
- France Victimes [www.france-victimes.fr](http://www.france-victimes.fr)
- Maisons de la justice et du droit



# Trouver de l'aide en cas de conflit

## Un guide pour choisir le type d'aide approprié

Ce guide succède au guide « *Traverser un conflit en 10 étapes* » Il explicite le recours à des praticiens de l'amiable quand une personne ne parvient pas à sortir seule d'une situation de conflit.

Il évoque une dizaine de catégories professionnelles spécialistes en prévention et/ou gestion des conflits, adaptés à toutes les bourses et à toutes les situations.

Des exemplaires imprimés sont disponibles auprès de Médias et Médiations

**Ce guide vous est offert par :**

