

MÉDIATION

BOU**T** à BOU**T**...

Isabelle SERRE

Médiatrice diplômée du C.N.A.M

Médiation pour les particuliers et en entreprise

6 quai Jules Ferry - 88000 EPINAL

06 72 35 39 82

mediationepinal@gmail.com



BOU**T** à BOU**T**...



MÉDIATION

"mediare" être ou milieu



L'intervention d'un tiers neutre, impartial et bienveillant, est un moyen pour trouver une solution amiable à un conflit.

La médiation, pour qui pourquoi ?

La paix ne vient pas de l'absence de conflit mais de la capacité à les accepter et à les gérer de manière pacifique. C'est cette approche que je propose aux personnes qui souhaitent de manière volontaire et active entrer en médiation.

La médiation participe à une culture de la paix et du mieux vivre ensemble.

Son but n'est pas d'éviter les conflits qui font partie intégrante des relations humaines mais, grâce à une méthode éprouvée, de proposer des solutions pour les gérer à l'amiable dans le respect de chacun.

La médiation s'installe lorsque la communication est inexistante voire violente, rompue ou tout simplement bloquée.

La médiation est librement consentie par les parties - le plus souvent 2 parties sauf en médiation collective - volontaire et organisée.

Depuis le 08 février 1995, la médiation et la fonction de médiateur s'inscrivent dans un **cadre légal** défini par la loi 95-125.

« La médiation que je propose est différente de la médiation institutionnelle initiée par les pouvoirs publics qui concerne les litiges entre usagers et administration et est pratiquée par le défenseur des droits ou le médiateur du crédit par exemple ».

Concrètement...

La médiation s'exerce dans **toutes les sphères de la vie quotidienne** à savoir familiale, professionnelle et sociale.

Elle intervient lorsque les parties - ou médiés ou médiateurs - ont tout tenté pour résoudre seules le différend qui les oppose sans y parvenir. Elle peut aussi être ordonnée par un juge.

Faire le choix de la médiation, c'est vouloir **créer un espace où l'on vient défendre ses intérêts tout en préservant la relation avec l'autre**. Parler, s'exprimer et s'écouter, sous la conduite méthodique du médiateur, pour explorer ensemble toutes les possibilités et décider quelle sera l'issue du différend.

Le médiateur n'est ni juge ni arbitre. Il n'intervient jamais dans la décision finale qui demeure du ressort des parties concernées. Son travail consiste à **amener progressivement les médiés à rechercher et trouver une solution au cas par cas, équilibrée et acceptable pour chacun**.

La médiation se conçoit aussi à titre **préventif**. Ainsi, le travail du médiateur consiste à détecter les blocages qui pourraient freiner un projet ou bien faire obstacle à une politique de changement dans l'entreprise ou l'organisme. Ici, le médiateur joue le rôle de régulateur au coeur des relations. **Un atout dans le management des risques dont le bénéfice est à la fois financier et social.**

Objectif - Etablir ou ré-établir des relations entre des personnes physiques (couple, enfant, voisins, collègues, patients, élèves..) ou des personnes morales (entreprise, collectivité, organisation,)

Moyens - Faire se rencontrer les personnes concernées ou mandatées, en présence de leur avocat ou conseil si elles le souhaitent, dans un lieu neutre en présence d'un tiers formé, indépendant et bienveillant : le médiateur.

Conditions à la médiation - Liberté et volonté des parties à participer. Neutralité et indépendance du médiateur qui est responsable des conditions matérielles et morales de la médiation. Confidentialité des échanges.

Durée - Une ou plusieurs séances d'une ou plusieurs heures.

Coût pour les usagers - Selon les cas et le domaine de 50 à 150 euros de l'heure ou selon forfait à convenir ou les ressources des parties.

Et après - Seuls les résultats et les modalités de la médiation peuvent être communiqués et faire l'objet d'un protocole d'accord ou d'un rapport de médiation. Le contenu des échanges reste confidentiel. Ces accords peuvent, si nécessaire, être validés par un juge.

Contrôle qualité - Je suis affiliée à l'Association Nationale des Médiateurs (ANM). Je suis diplômée et je respecte le Code national de déontologie. Je dispose d'une assurance professionnelle. Je participe à des séances d'analyse de pratiques et des séances de supervision avec mes pairs assurant ma formation permanente.