



Isabelle SERRE

Médiateur Judiciaire  
et Conventionnel  
Indépendant

Formateur à la médiation  
en matière civile  
et commerciale

Formateur à la prévention  
et la gestion de conflits

Formateur  
en développement  
personnel

Formateur  
en communication

6 Quai Jules Ferry  
88000 EPINAL  
www.mediationenlorraine.fr

## → Compétences

**Médiateur en entreprise** - Résolution de conflits interpersonnels et/ou collectifs, intervention en médiation et en co-médiation lorsque les risques psycho-sociaux sont majeurs

**Médiateur privé** - Résolution de conflits de la vie quotidienne à l'amiable : voisinage, liquidation de patrimoine, consommation, famille

**Médiateur familial et judiciaire** auprès du Tribunal de Grande Instance d'Épinal & Nancy et de la Cour d'Appel de Nancy

**Dans l'entreprise**, accompagnement personnel, régulation et accompagnement d'équipe, reconstruction du lien

Accompagnement auprès du **grand public** en tant que conseil pour la gestion de différends

**Co-responsable pédagogique** à l'ICN Business School (Institut Commercial de Nancy) au sein de la formation « Médiation Civile et Commerciale »

**Formateur auprès du CNAM Paris** au sein du « Certificat de compétences à la médiation »

**Formateur à la médiation** à l'Université de Droit de Nancy auprès du Master 2, Juriste d'Affaires Internationales

**Formateur à la communication personnelle et au projet professionnel** à la Faculté de Médecine de Nancy auprès des étudiants de licence en Sciences de la Santé

**Formateur au sein du CNFPT** (Centre National de Formation de la Fonction Publique Territoriale) dans les domaines suivants :

- Prévention et gestion de conflits et des comportements difficiles,
- Prévention de la violence sur la voie publique auprès de la police municipale,
- Écoute centrée sur l'autre,
- Gestion des émotions en milieu professionnel,
- Posture face à la maladie et à la fin de vie,
- Accueil des personnes en souffrance,
- Accueil et gestion des personnalités difficiles,
- Communication,
- Protocole et Relations avec la presse

## → Formations

**Certificat de Compétences « Pratiques de la Médiation »**  
CNAM Paris (360 heures de formation)

**DESS Information et Communication des Organisations et des Entreprises**  
Nancy 2

**DESS Management Public** - IAE Nancy

**Diplômée de l'École Supérieure de Communication de Lyon** - ESCOM

**Praticienne en PNL**

**Certifiée à la pratique de la Communication Non-Violente**

**Formée à la méthode de l'écoute active de Carl Rogers et à la méthode de Communication Efficace de Thomas Gordon** – École des Parents et des Educateurs de Bruxelles

.../...

# Isabelle SERRE

---

## Résumé de carrière

### → 2013 – aujourd’hui

Chef d’entreprise  
Bout-à-Bout Médiation.  
Collaboration avec le  
Cabinet ADEACT

### → 1993 – 2012

Chargée  
de communication  
et développement  
de divers établissements  
en France et à l’étranger

Relation presse,  
Organisation d’événements  
Relations publiques  
Coordination d’équipe  
Promotion de la francophonie  
Gestion de budgets de communi-  
cation, de promotion et d’édition  
Élaboration de stratégie de pro-  
motion et de développement

### → Intérêts – Divers

Bilingue anglais et espagnol

Membre de l’Association Nationale des Médiateurs (ANM), du Centre  
Indépendant de Médiation d’Arbitrage & d’Expertise (CIMAÉ) et de  
Médiations Plurielles

Membre d’EST’elles Executive, Réseau féminin professionnel du Grand  
est – En charge de réunions mensuelles d’échanges sur le thème du  
management et du développement personnel

Membre de FACE VOSGES (Fondation Agir Contre l’Exclusion)

Ancien Conseiller Municipal

---

### → Références en Médiation

ARACT Bourgogne, Lorraine & Franche-Comté

ESAT Saint-Marcel

Mairie de Chantraine

MAN Vosges

CAF des Vosges

SILVANT (entreprise privée)

EPSAT Vosges

ADEACT

GEHM & GEDA

Metz en Scènes

SOCOTEC

et d’autres qui ne peuvent être cités ici pour respecter la confidentialité

---