

TEXTE: ROSE DESPONTS  
PHOTOGRAPHIE: NOËLLA-PORTRAITISTE DE FRANCE

*pratique*  
**FAMILLE**

**LA MÉDIATION**  
*UNE SOLUTION AMIABLE  
À LA RÉOLUTION DES CONFLITS*

Qu'est-ce qu'un médiateur? Quel est son rôle? Isabelle Serre, installée à Épinal, intervient quand la communication entre plusieurs parties s'interrompt. Explications.



**L**itiges entre voisins, procédures de divorce, difficultés familiales, relations professionnelles problématiques : les médiateurs interviennent dans bien des domaines. Cette démarche vise à aborder un conflit de manière pacifique, neutre et impartial grâce à l'intervention d'un tiers. Isabelle Serre, médiateur diplômé du Cnam (Conservatoire national des arts et métiers) s'est spécialisée dans la médiation aussi bien pour les particuliers que pour les entreprises. Cette action est soumise à un code de déontologie. Si la décision finale demeure du ressort des parties concernées, la médiation doit les conduire à trouver une issue équitable pour sortir de l'impasse. « *Les conflits de voisinage concernent près de 70 % de mes dossiers* », introduit Isabelle Serre. Problèmes de mitoyenneté, de bruit, d'arbres, les différends entre voisins sont nombreux et parfois à l'origine de relations très tendues. Certaines saisons sont propices à l'éclatement des conflits : « *L'automne et son lot de feuilles mortes qui envahissent les jardins ravivent très souvent les tensions!* » Futile, me direz-vous? Pas pour Isabelle Serre. « *Il est très souvent question de territoire, cela touche directement l'identité de chaque personne. Au-delà du muret qui empiète sur le terrain du voisin ou la haie mal taillée, je dois aussi faire face aux problèmes liés aux différences culturelles de chacun* », explique-t-elle. La médiation apparaît souvent comme l'ultime recours et sa tâche se complique encore lorsqu'il faut convaincre la personne qui ne l'a pas contactée. « *Cela peut prendre beaucoup de temps, mais j'essaie de démontrer que chacun peut y gagner en ayant recours à un tiers pour résoudre le litige qui les oppose. Je les accompagne ensuite dans les discussions et les amène à trouver eux-mêmes les accords.* »

**La médiation s'exerce dans toutes les sphères de la vie quotidienne** | Sur le plan familial, elle est parfois ordonnée

par un juge. Dans le cadre des divorces ou des séparations, il arrive que le dialogue soit totalement rompu. Le recours à un médiateur permet alors de rétablir la communication, surtout quand il s'agit des enfants. Les parents fixent les règles relatives à leur vie future lors des consultations de médiation : résidence, établissement scolaire, orientation, vie culturelle...

L'essentiel pour la médiatrice est de « *parvenir à des accords dans le respect d'un cadre que l'on construit. J'impose des techniques pour se parler, la communication bienveillante en fait partie. Je pratique une écoute active, travaille beaucoup sur les émotions en insistant sur le respect mutuel.* »

Le médiateur peut ensuite rédiger un contrat qui sera homologué par le juge des affaires familiales. Il concerne aussi bien l'autorité parentale que les aspects financiers et patrimoniaux.

Selon Isabelle Serre, il est parfois moins douloureux dans ce type d'affaires de recourir à des entretiens de médiation plutôt qu'à une longue procédure judiciaire.

Elle travaille non seulement à la résolution du conflit, mais beaucoup de choses se jouent autour de l'image que l'on a de soi : « *Remettre les gens au cœur de leurs décisions et les aider à se réapproprier une bonne estime d'eux-mêmes fait partie intégrante de ma mission.* »

Faire le choix de la médiation, c'est vouloir créer un espace dans lequel ses propres intérêts seront défendus tout en préservant sa relation avec l'autre.

ISABELLE SERRE | MEDIATIONEPINAL@GMAIL.COM |

TÉL. : 0672353982

## LES AVANTAGES DE LA MÉDIATION

Moins traumatisante qu'un procès, elle règle les conflits tout en cherchant à préserver les liens relationnels. Moins onéreuse qu'une procédure judiciaire, l'accord trouvé au sein d'une consultation de médiation peut être validé par le juge.

**En pratique :** Une ou plusieurs séances d'une ou plusieurs heures,

**Coût :** de 50 à 150 € de l'heure ou forfait à convenir avec les parties.