



Lorsque les particuliers saisissent un médiateur, les frais sont à leur charge. Ils peuvent cependant être aidés financièrement dans certaines conditions.

Propos recueillis par **CÉCILE MASSIN**

Vous êtes médiateur, déléguée régionale de l'association nationale des médiateurs (ANM). Pouvez-vous nous expliquer en quoi cela consiste ?

L'objectif d'un médiateur, c'est d'amener les personnes en situation de conflit à trouver une solution à leurs problèmes. On ne cherche pas à faire à leur place, mais avec elles, ce qui demande notamment de les écouter jusqu'au bout. C'est essentiel pour restaurer leur confiance, qui a souvent été malmenée. Mais contrairement à ce qu'on pourrait croire, on agit selon un processus très cadré, avec une éthique forte.

Justement, dans quel cadre un médiateur peut-il être amené à intervenir ?

Ça peut être un magistrat, qui fait appel à nous dans le cadre d'une médiation judiciaire. Dans ce cas, on tente de trouver un arrangement entre les parties, ce qui peut suspendre le procès pour une durée de trois mois, renouvelable une fois. Mais parfois, il arrive qu'on soit contacté directement par des familles par exemple. On parle alors de médiation conventionnelle. Mais dans les deux cas, notre rôle est le même : faciliter le dialogue en travaillant sur la communication non violente.

Dans le cadre de conflits familiaux par exemple, votre travail pourrait-il s'apparenter à celui d'un

psychologue ?

Effectivement, il y a une dimension psychologique dans la médiation. Mais contrairement à un psychologue, qui va chercher à fouiller dans le passé des gens, on se concentre essentiellement sur la communication à l'instant même du conflit.

En Champagne-Ardenne, où vous travaillez, sur quels types de conflits êtes-vous le plus fréquemment amenés à intervenir ?

On est une quinzaine de médiateurs dans l'équipe, et on peut intervenir sur beaucoup de thématiques différentes. Il y a les problèmes relationnels en entreprise, les conflits de voisinage, commerciaux ou encore bancaires. À chaque fois, on pourrait dire qu'on apporte notre petite touche, c'est toujours spécifique. À l'ANM, certains font aussi de la médiation de la consommation et de la médiation pénale, ce n'est pas mon cas.

Faut-il une formation spécifique pour être médiateur ?

Il faut effectuer 200 heures de formation pour être assermenté. Et puis tous les ans, on fait aussi des analyses de pratique. C'est tout à fait possible de travailler à côté. Moi par exemple, je suis aussi formatrice, d'autres sont consultants ou experts. Tout est une question d'organisation.

Pensez-vous que la médiation soit amenée à se développer dans les prochaines années ?

Oui ! Il est clair qu'au sein du minis-

200

Soit le nombre d'heures de formation à suivre pour être assermenté comme médiateur

tère de la Justice, il y a une injonction forte à la médiation, ce qu'on ne peut qu'encourager.

À Châlons et dans les environs, comment les particuliers peuvent-ils prendre rendez-vous avec un médiateur ?

Avec le conseil départemental de l'accès aux droits (CDAD) de la Marne, nous avons instauré des permanences pour que les citoyens puissent rencontrer les médiateurs, même dans les espaces ruraux parfois reculés. Il y en a qui sont prévus en novembre et décembre à Jonchery-sur-Vesle, Sézanne, les Blancs-Coteaux et Épernay. Il faut simplement prendre rendez-vous par téléphone.

Pensez-vous que les citoyens soient prêts à faire appel à des médiateurs ?

Il faut leur donner le temps de comprendre ce qu'est la médiation, parce que tout le monde ne le sait pas forcément. Plus ils seront informés, mieux ce sera. ■

Pour prendre rendez-vous avec un médiateur dans un « point justice », les coordonnées sont disponibles sur le site internet du CDAD de la Marne.