

De la méfiance à la confiance grâce aux médiateurs familiaux

La semaine de la médiation avait lieu du 11 au 18 octobre. L'occasion de rencontrer Nadine, Maëlle et Christelle, médiatrices de l'ACESM en Loir-et-Cher. Toutes les 3 ont au moins un point commun : avoir fait ce choix après une reconversion professionnelle.

De la méfiance à la confiance, il n'y a qu'un pas. Ou plutôt toute une nuance de couleurs. Et c'est tout l'enjeu de la médiation familiale. « On ne gagne pas la confiance de l'autre. On prend le risque de donner sa confiance, ou de redonner sa confiance à l'autre sans vouloir le changer, en sachant très bien qu'il est. » Voilà comment Nadine, Maëlle et Christelle résumeraient ce pour quoi elles se lèvent chaque matin et rejoignent le service de médiation familiale de l'ACESM de Loir-et-Cher (Association des centres éducatifs et de sauvegarde des mineurs et jeunes majeurs).

Un métier né à la fin des années 1980

C'est l'augmentation du nombre de divorces en France qui a donné naissance à ce métier. Si on a commencé à en parler dans les années 1980, sa mise en place en Loir-et-Cher date de 1989. À l'époque, ce n'est que le 3^e service à ouvrir en France. Aujourd'hui, il y en a au moins un par département.

Difficulté à communiquer, conflit voire rupture dans la relation, c'est à ce moment précis que peut intervenir le médiateur familial. « Ce moment où on n'ose pas se dire les choses et en parallèle duquel il y a des décisions concrètes à prendre », expliquent-elles.

Dans 80 % des cas, les personnes viennent spontanément à la médiation familiale mais l'association cherche encore à se faire connaître du grand public pour aider le plus de monde possible car la question de la relation touche la famille dans sa globalité : « On reçoit 75 % de couple mais aussi des parents avec leurs adolescents ou jeunes adultes, des grands-parents avec leurs enfants parce que la question au milieu est de revoir », développent qui aimeraient encore : relation entre et aidés, dans des cas et succession de ou de séparations en



À gauche, Valérie est en stage aux côtés des médiatrices Nadine, Christelle et Maëlle.

Méryl SERTHELON

milieu carcéral. Autant de situations susceptibles de favoriser les tensions.

Les enfants souvent au cœur de la médiation

Nadine est médiatrice familiale à l'ACESM depuis un an. D'une formation initiale en ressources humaines, elle a toujours souhaité « accompagner les salariés dans leurs potentiels et leurs talents, selon leur rythme,

leurs besoins et leurs capacités ». En 15 ans, elle a souvent constaté de la souffrance au travail issue de malentendus. « Je me suis dit qu'il y avait quelque chose à faire pour prévenir ces risques psychosociaux. Et un salarié n'a pas qu'une vie professionnelle mais a aussi une vie familiale à prendre en considération. » Pendant la formation pour devenir médiatrice, qui dure de 18 à 24 mois, Nadine a appris à « déconstruire son ancienne

posture professionnelle pour en adopter une nouvelle fondée sur l'impartialité, la neutralité, l'indépendance et la confidentialité ». Une base solide qui leur permet, à elle et ses collègues, de « permettre aux personnes de clarifier les choses en leur offrant un espace où c'est possible et à contre-courant du rythme qu'impose la société actuelle ». Un temps propice à la discussion et à l'introspection. Un temps qui peut aussi être difficile quand

« je pense à l'impact que les conflits peuvent avoir sur les enfants », avoue-t-elle.

À sa gauche, il y a Maëlle, éducatrice spécialisée jusqu'en 2016, « un métier que j'ai choisi pour les rencontres avec l'autre, l'autre différent ou en difficulté ». Ce fil rouge ne la quittera pas. Surtout pas au moment de sa reconversion. « J'avais une perte de sens dans la pratique d'éducatrice. J'ai vu beaucoup d'enfants et je me suis fait un constat : je pouvais faire tout ce que je voulais auprès d'eux, si je n'avais pas accès aux parents, ça limitait grandement mon action. Et ça, c'était frustrant. » Le sens, elle l'a retrouvé en devenant médiatrice familiale, dans les rencontres quotidiennes, celles qui font que les « gens vous racontent une tranche de leur vie faite de difficultés, qu'ils vous font confiance sans vous connaître », s'émerveille-t-elle encore aujourd'hui. Ce que Maëlle aime, c'est ce que permet la médiation aux personnes : « De décider par elles et pour elles, parfois pour leurs proches. Nous, on est responsable des conditions mais ce sont elles qui ont le pouvoir de décision. Elles gardent la main et ça c'est très juste pour les personnes. » Évidemment, la médiation n'est pas une science exacte, ça ne fonctionne pas toujours. « Il y a parfois ces points de blocage qu'on voit et que les personnes ne peuvent pas dépasser. On doit lâcher prise parce qu'on doit rester à notre place de médiateur et ne surtout pas faire à leur place. »

Créer un espace sécurisant

Il y a encore peu de temps, Christelle était encore professeure des écoles. Un métier qu'elle a exercé pendant 17 ans « par vocation », fascinée par les enfants, leurs différences et leurs points communs et donc leur complémentarité, par leur énergie aussi. « Finalement, au départ, l'humanité est assez simple. Les enfants s'émerveillent de tout. » Christelle voit les diffi-

cultés dans les apprentissages, le mal-être qui vient parfois de la maison. « Si la classe est un cocon et une sorte de protection où on oublie les difficultés, ça a aussi ses limites. » Pour différentes raisons, elle a voulu changer de métier. Et c'est un bilan de compétences qui lui fait découvrir « par hasard » le métier de médiatrice familiale. « J'ai lu le code de déontologie et le référentiel qui correspondaient totalement avec ma vision de l'humanité. Il y a un mot qui m'a marqué, c'est l'altérité. » Depuis un an, Christelle met un point d'honneur à essayer de « résoudre les problèmes des adultes qui s'ajoutent à ceux qu'ont les enfants. Je voulais donner aux parents l'occasion de résoudre leurs problèmes pour alléger les enfants. » Toujours munie de sa plante verte, elle a à cœur de leur proposer un espace de bien-être, aussi sécurisant que sécurisé, qui leur permettra de trouver des solutions « en s'appuyant sur leurs points forts et leur créativité » tout en étant extrêmement vigilante à ne pas « recréer de la violence dans cet espace de médiation ».

À leurs côtés, il y a Valérie. Puéricultrice à la Protection maternelle et infantile depuis 18 ans, elle est actuellement en stage avec les médiatrices de l'ACESM. « J'avais envie de nouveautés, de faire différemment, d'aller plus loin. C'est très fort d'offrir cette liberté aux gens, cela fait aussi peur de ne pas y arriver. Prendre en compte l'autre sans s'oublier et travailler la liberté de chacun, c'est quand même très beau. » Comme au moment de l'arrivée d'un enfant dans une famille, la médiation intervient à « un moment important de la vie où la relation est primordiale. Et c'est chouette d'avoir accès à ça. »

Méryl SERTHELON

En décembre, déménagement au 102 avenue de Verdaine à Blois. Accueil sur rendez-vous à Blois, Montrichard, Veuze-sur-Loire, Romorantin, Salles-sur-Cher, Saint-Aignan, Vendôme et Mondoubleau. Infos au 02.54.51.48.11 ou à mediationfamiliale41@acesm.fr.