

LA MÉDIATION FAMILIALE À DISTANCE : UNE PRATIQUE EN ÉMERGENCE ET DES DÉFIS POUR LES MÉDIATEURS



Marie-Christine Saint-Jacques, T.S., Ph.D.
Judith Petitpas, Daniel Turcotte, Sylvie Drapeau,
Claudine Parent
Université Laval

Colloque de l'Association des médiateurs familiaux
du Québec

23 septembre 2011

MISE EN CONTEXTE

- La séparation des parents : une transition fréquente et de plus en plus précoce
- La séparation : un moment charnière, non exempt de risque
- La médiation familiale : une réponse sociale qui a fait ses preuves
- Une accessibilité garantie par la Loi sur la médiation familiale
- Mais qui laisse quand même des familles sans service
- Qui sont ces familles?
 - Des couples qui ne sont pas originaires de la même province ou du même pays ou qui vivent dans des résidences assez éloignées l'une de l'autre

UNE PRATIQUE EN ÉMERGENCE : LA MÉDIATION À DISTANCE

- Se caractérise par le fait que les parents et leur médiateur participent au processus de médiation avec le soutien de technologies de l'information et de la communication.
- Cette pratique s'inscrit dans un courant plus large de résolution des conflits misant sur des moyens technologiques.
- Reçoit différentes appellations en anglais :
 - *cybermédiation*
 - *online dispute resolution*

DEUX GRANDES CATÉGORIES

Médiation à distance

- Implique que la distance entre le lieu de résidence des deux parents est si grande que des séances conjointes face à face sur une base régulière sont impossibles; les deux parents résident dans le même pays ou la même province (AIFI, 2008)

Médiation internationale

- Lorsque le lieu de résidence des parents comprend deux États différents, la médiation sera désignée de médiation internationale ou transfrontière

QUE SAVONS-NOUS AU SUJET DES PRATIQUES DE MÉDIATION À DISTANCE?

- Ce qui est documenté : la résolution en ligne des conflits
- Beaucoup de littérature grise

LES MODES ALTERNATIFS DE RÉOLUTION DES CONFLITS (M.A.R.C.)

- Un ensemble de mesures visant à offrir une alternative aux procédures judiciaires, dans des situations conflictuelles
- Les M.A.R.C. préconisent le fait de trouver une solution de type gagnant-gagnant entre les parties.
- La médiation familiale fait partie de cette catégorie.
- Des résultats généralement positifs :
 - moins coûteuse
 - plus rapide
 - moins rigide que les procédures judiciaires
 - moins sujettes à des contestations (Pearson, 1994 cité dans Beck & Sales, 2001; Kelly, 1990).
- Des limites à l'évaluation des avantages de la médiation



UN CONTEXTE FAVORISANT LES M.A.R.C. EN LIGNE

- La globalisation et la glocalisation
- L'arrivée d'Internet apporte deux défis :
 - 1) le marché devient de moins en moins « local » et
 - 2) lorsque des conflits surviennent dans ce contexte, il devient plus difficile de s'asseoir ensemble et de régler ces conflits (Cole & Blankley, 2006)
- Les avancées au sujet des infrastructures d'Internet ont encouragé de nouvelles utilisations et l'ouverture de nouveaux marchés en permettant des communications plus rapides, plus abordables et plus flexibles (Katsh & Wing, 2006).

- Sur le plan familial, trois phénomènes en croissance viennent également favoriser l'émergence de la R.C.L. :
 - l'établissement de couples mixtes
 - la prévalence des désunions et leur précocité
 - le recours à la médiation dans les cas de séparation parentale

LA RÉOLUTION DE CONFLITS EN LIGNE : DÉFINITION

- Est un processus de résolution de conflits, mené à l'aide des **technologies de la communication** et de l'information, en particulier
 - Internet
 - Vidéoconférence
 - SKYPE ou WEBEX incluant une caméra WEBCAM
 - Entretiens de médiation par téléphone
 - Échanges de courriels

LA RÉOLUTION DE CONFLITS EN LIGNE : DÉVELOPPEMENT

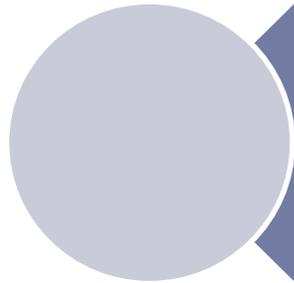
- A fait son apparition en 1996, principalement pour gérer les conflits dans le domaine du e-commerce (Conley Tyler & McPherson, 2006).

- 3 étapes de développement
 1. Avant 1995 : un passe-temps
 2. Mise en place de projets pilotes (milieux académiques et OSBL)
 3. 1998-2000 : phase entrepreneuriale
 4. Depuis 2005 : phase institutionnelle

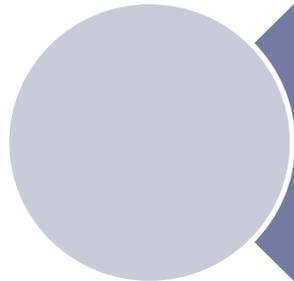
- La résolution en ligne est une addition et ne vise pas à remplacer la médiation en face à face
- La technologie est qualifiée de *Fourth party*
- Elle fournit de nouvelles occasions et de nouveaux risques pour les utilisateurs (Alexander, 2006; Katsh & Rifkin, 2001; Rao, 2005).



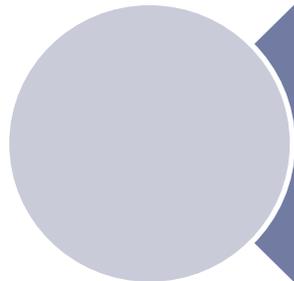
UTILISATION DE LA RÉOLUTION DE CONFLITS EN LIGNE : TROIS COMBINAISONS (COLE & BLANKLEY, 2006)



Pour faciliter l'administration
de la médiation traditionnelle



Comme faisant partie du
processus de médiation



La médiation se faisant
totalement en ligne ou à l'aide
d'un programme informatique



POUR UNE RÉOLUTION DES CONFLITS EN LIGNE EFFICACE

- Tenir compte des différences culturelles
- Absence du non verbal
- Des technologies qui favorisent les aptitudes écrites
 - Absence du non verbal
 - Difficulté à développer le lien de confiance en l'absence de contacts visuels

INDICATIONS ET CONTRE-INDICATIONS DE LA RÉOLUTION DES CONFLITS EN LIGNE

- Pas de consensus dans la littérature
- Indications :
 - conflits impersonnels où les indices non verbaux ont moins d'importance (Cole et Blankley, 2006)
- Contre-indications :
 - utilisée comme un moyen de pression pour conclure une entente;
 - élément humain qui nécessite un face à face;
 - extrême urgence dans le temps;
 - plusieurs personnes impliquées dans le conflit;
 - sommes d'argent considérables en jeu (Hammond, 2003)

AVANTAGES DE LA RÉOLUTION DES CONFLITS EN LIGNE (MELAMED, 2002)

- Médiation possible même dans des situations d'éloignement géographique
- Réduction des coûts de transport
- Retour rapide et immédiat sur les progrès réalisés
- Peut être utilisée en combinaison avec la médiation traditionnelle (Bouille, 2005)
- Offre une vaste communauté de connaissances et de discussions
- Permet d'enregistrer les communications Internet
- Plus de place aux messages réfléchis et planifiés

LA RÉOLUTION EN LIGNE DES CONFLITS DANS LE DOMAINE FAMILIAL

- Internet est en train de modifier la manière dont s'exerce la médiation familiale (Melamed, 2002)
- La médiation à distance commence à être pratiquée par certains médiateurs au Canada, en Australie, aux États-Unis et dans plusieurs pays européens

AVANTAGES DE LA RÉOLUTION EN LIGNE DES CONFLITS DANS LE DOMAINE FAMILIAL

CONLEY TYLER & MCPHERSON, 2006; MELAMED, 2002; STONESTREET, 2003

- Permet aux parents de prendre du recul face au conflit
- Contribue à améliorer la communication entre les parties
- Optimise l'organisation des parents
- Fournit des outils de recherche et de rangement électronique.
- Favorise la négociation au sujet de la séparation des biens, des conditions de la parentalité, du partage de la garde, etc., et cela, sans que l'enfant ne soit impliqué dans le conflit
- L'Internet devient un moyen de communication, plutôt que l'enfant
- Les discussions se font en un lieu virtuel qui protège l'enfant du conflit



INCONVÉNIENTS DE LA RÉOLUTION EN LIGNE DES CONFLITS DANS LE DOMAINE FAMILIAL

CONLEY TYLER & MCPHERSON, 2006, MELAMED, 2002

- Souvent impossible d'interrompre une discussion dans les cas où les propos échangés ne seraient pas adéquats
- Certaines limites sur le plan de la confidentialité, de la sécurité et de la relation de confiance
- L'accent mis sur la communication écrite et l'utilisation de la technologie peut :
 - désavantager certaines personnes moins familières
 - entraîner de mauvaises interprétations, du fait que le non verbal n'est pas toujours là
 - peut ne pas être appropriée pour certaines cultures ou groupes culturels, sans parler des situations où la technologie est carrément inaccessible

QUELS PARENTS SONT VISÉS PAR LA MÉDIATION FAMILIALE EN LIGNE?

RAINES, 2005B

- En cours de de séparation ou déjà séparés, en conflit autour des arrangements post-séparation
- Conflits d'horaire pour assister à une médiation traditionnelle
- Nationalités différentes
- Géographiquement distants l'un de l'autre
- Auteur ou victime d'un déplacement illicite d'enfant transfrontière
- Aux parents dont le conflit a été généré via Internet

LES COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES DES MÉDIATEURS FAMILIAUX À DISTANCE

CONLEY TYLER & BRETHERTON, 2003; DAHAN, 2010; KATSH & RIFKIN, 2001; KATSH, ET AL., 2000; NATIONAL ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION ADVISORY COUNCIL , 2001; RULE, 2002)

- Capacité à construire une alliance thérapeutique dans un environnement en ligne
- Formés et compétents à intervenir dans le champ
 - des différences culturelles, sociales et légales
 - judiciaire international
 - de la gestion du déplacement transfrontière illicite de l'enfant et ses conséquences pour la famille
 - du maintien ou de la reprise du lien parent-enfant
- Capacité à protéger l'espace de médiation des pressions judiciaires, diplomatiques et médiatiques
- Capacité à créer des outils et des modes d'intervention adaptés au contexte international

LES DÉFIS

- Accès à la technologie
- La compétence des médiateurs en ligne
- La protection de la vie privée
- La sécurité des communications
- Reconnaissance internationale de la RCL
- Documenter, à l'aide d'études rigoureuses, cette forme de pratique



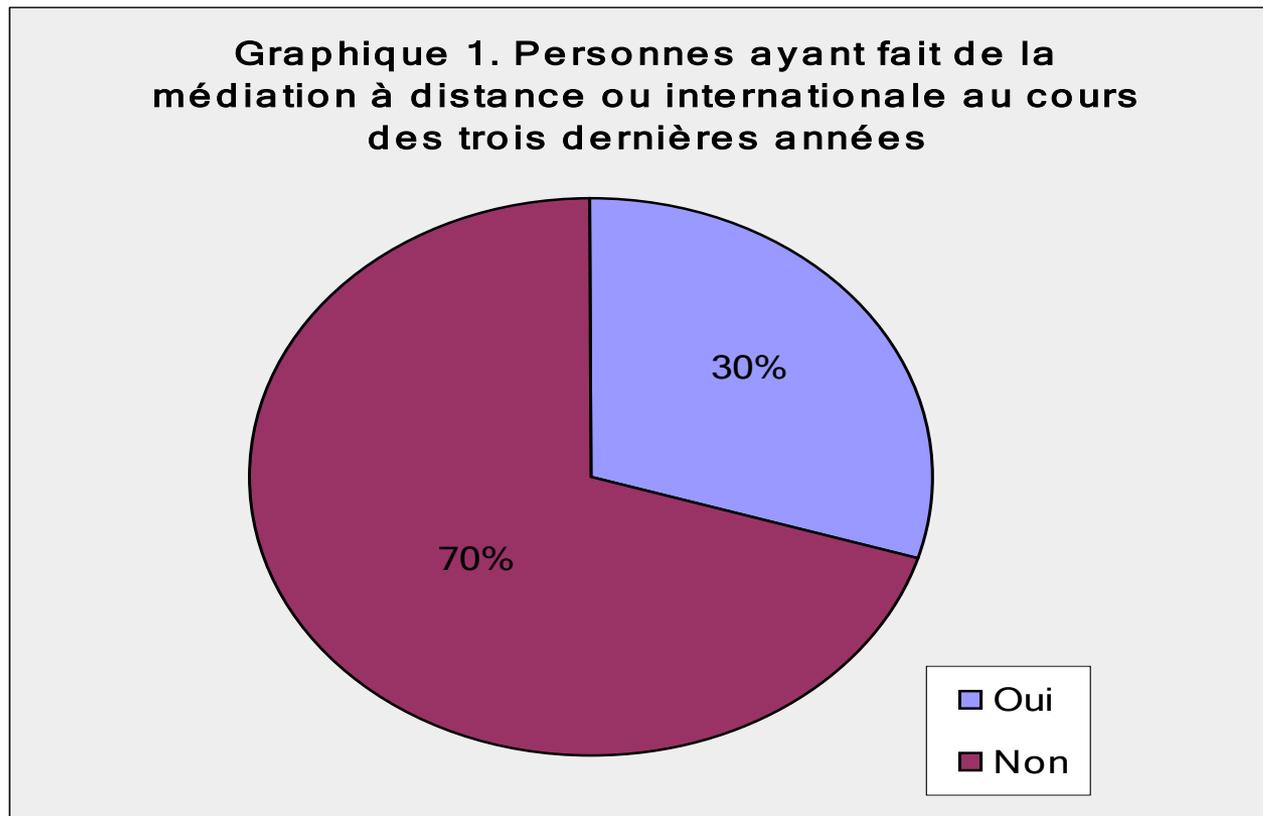
RÉSULTATS DU SONDAGE MENÉ AUPRÈS DES MÉDIATEURS FAMILIAUX DU QUÉBEC

- N= 171 médiateurs
- Taux de réponse = 20,1 %.

Répartition des répondants selon l'ordre professionnel

Réponse	Répondants	Nombre total	Taux de réponse
Barreau du Québec	114	497	23,0
Chambre des notaires du Québec	27	150	18,0
Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec	8	18	44,4
Ordre des psychologues du Québec	12	71	16,9
Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec	10	117	8,5
Total	171	853	20,1

AVEZ-VOUS FAIT DE LA MÉDIATION À DISTANCE AU COURS DES TROIS DERNIÈRES ANNÉES?

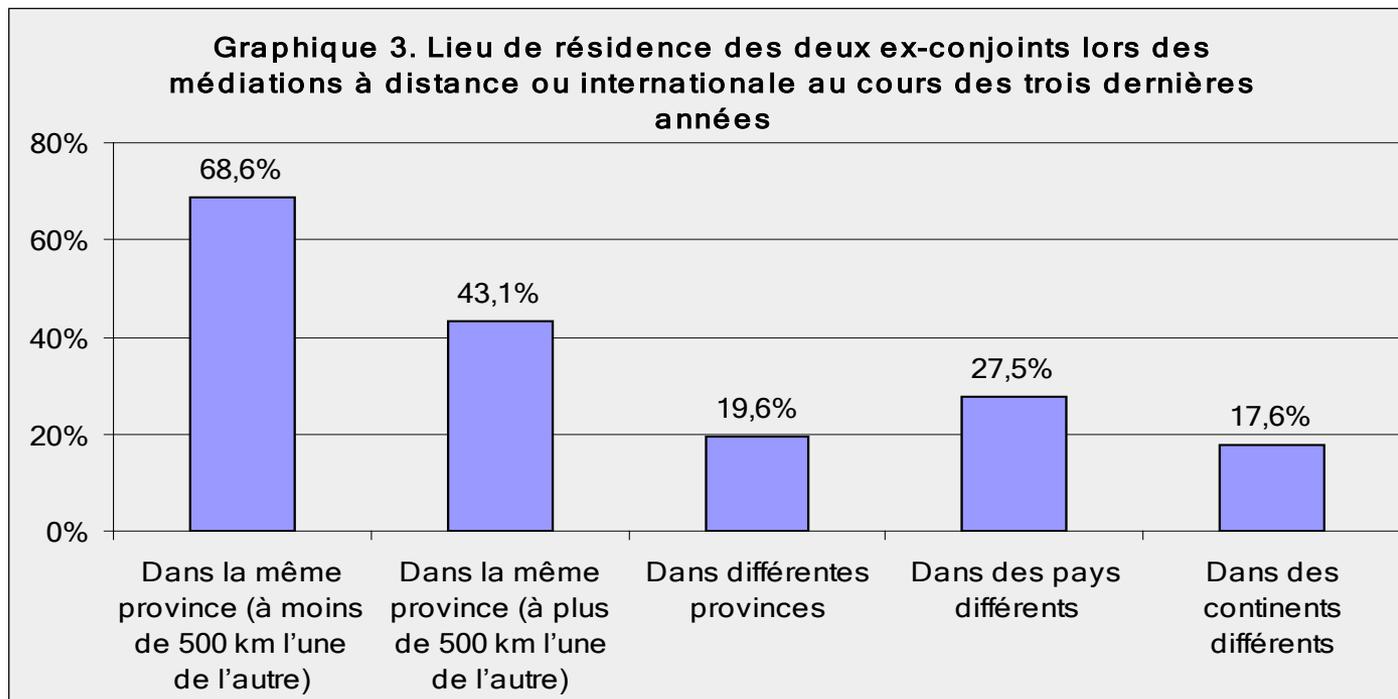


SI OUI, PRÉCISER LE NOMBRE DE CAS RENCONTRÉS AU COURS DES TROIS DERNIÈRES ANNÉES

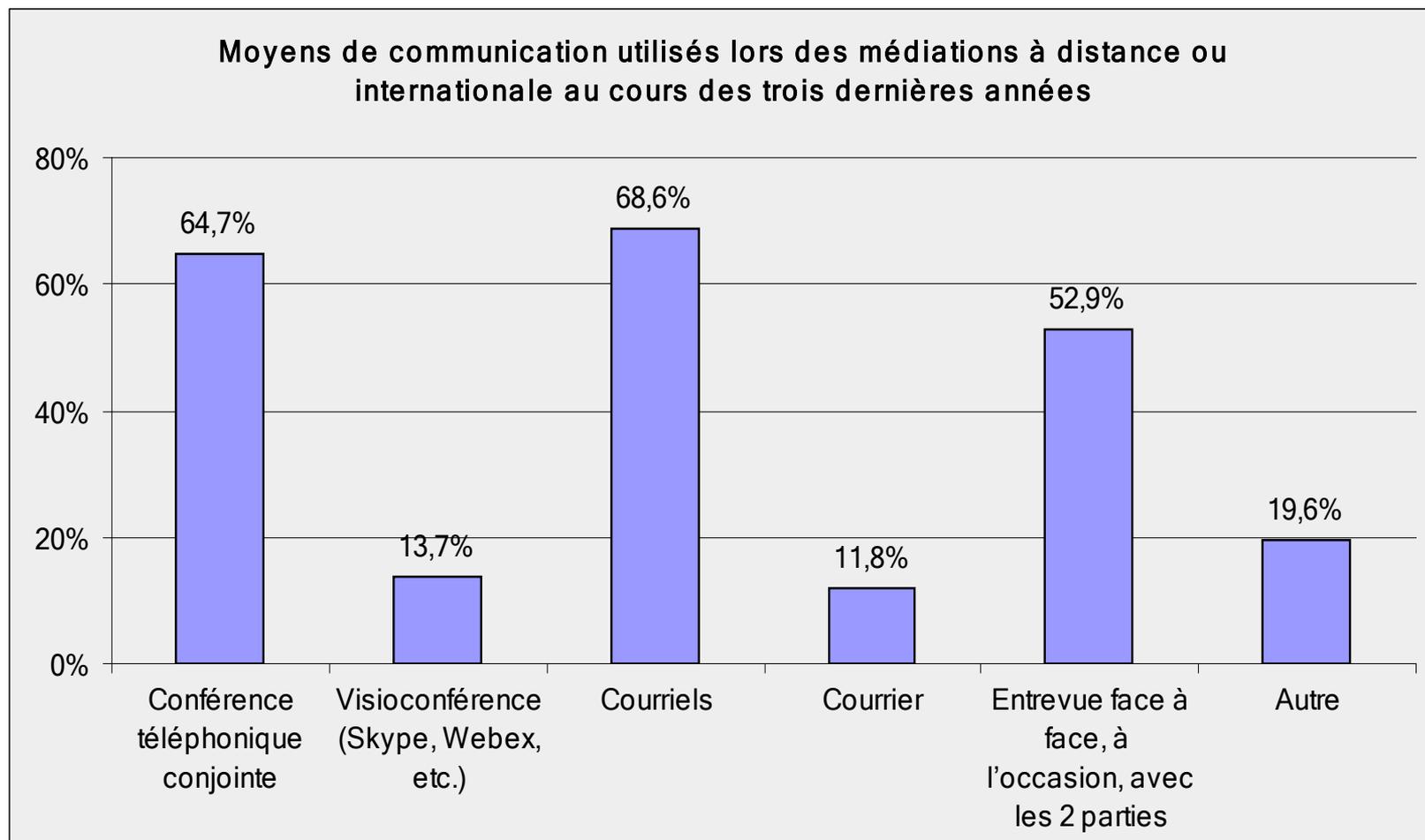
Nombre de cas rencontrés chez les répondants ayant fait de la médiation à distance ou internationale au cours des trois dernières années

Réponse	Pourcentage	Fréquence
1	19,6	10
2-5	66,7	34
6-10	3,9	2
Plus de 10	9,8	5
Total		51

LES RÉSIDENCES DES DEUX EX-CONJOINTS ÉTAIENT-ELLES ?



QUELS MOYENS DE COMMUNICATION AVEZ-VOUS UTILISÉS AU COURS DE LA MÉDIATION À DISTANCE OU INTERNATIONALE ?



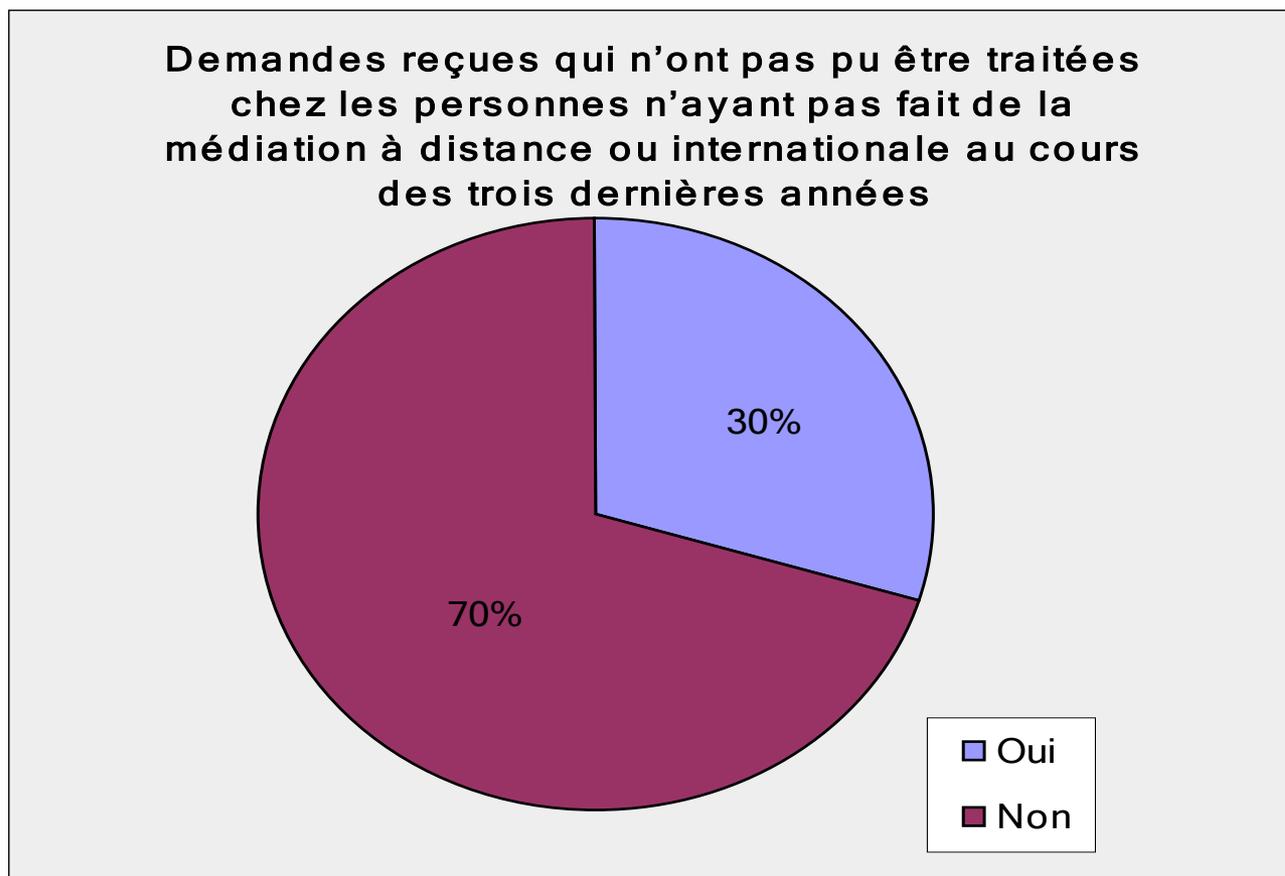
Saint-Jacques, M.-C. et al. (23 septembre 2011). *La médiation familiale à distance: une pratique en émergence et des défis pour les médiateurs*. Conférence présentée lors du « Colloque de l'Association des médiateurs familiaux du Québec. »

COMMENT LA MÉDIATION A-T-ELLE ÉTÉ MENÉE ?

Façons dont la médiation a été menée lors des médiations à distance ou internationale au cours des trois dernières années

Réponse	Pourcentage	Fréquence
Avec un seul médiateur	96,1	49
En co-médiation	5,9	3
Directe (les deux parties étaient physiquement présentes à l'occasion)	37,3	19
Indirecte (médiation par téléphone ou visioconférence)	52,9	27
Les deux parties parlaient leur langue maternelle	58,8	30
Le ou les médiateurs parlaient la ou les langues maternelles des parties	37,3	19
Un interprète était impliqué dans la médiation	0,0	0
Autre ^a	5,9	3
Total		51

SI VOUS N'AVEZ PAS FAIT DE MÉDIATION À DISTANCE OU INTERNATIONALE DANS LES 3 DERNIÈRES ANNÉES, AVEZ-VOUS REÇU DES DEMANDES DE CE TYPE QUE VOUS N'AVEZ PAS PU TRAITER?



UNE PRATIQUE ÉMERGENTE À DOCUMENTER

- Le débat sur cette question doit cesser de porter sur
« should we? » OU « can we? »
- mais plutôt se centrer sur le « comment améliorer ces pratiques? » (Raines, 2005)
- Des études sont nécessaires afin de documenter les avantages et inconvénients de cette forme de pratique qui va connaître un développement accéléré dans les prochaines années.