La médiation familiale à distance et internationale

Marie-Christine Saint-Jacques, Ph. D., Université Laval, Lorraine Filion, ts. et médiatrice familiale,
Judith Petitpas, Vanessa Gervais-Breton, Daniel Turcotte, Ph. D, Université Laval,
Claudine Parent Ph. D, Université Laval et Michael Saini, Ph. D., University of Toronto

À l'âge de dix ans, le tiers des enfants québécois vivent ou ont vécu au sein d'une famille monoparentale, principalement parce que leurs parents se sont séparés (Juby et al., 2005). Malgré cette prévalence, la séparation des parents continue de représenter un moment charnière de la vie des familles, non exempt de risques, notamment sur le plan de la résolution des conflits conjugaux et du maintien des liens parents enfants (Saint-Jacques & Drapeau, 2008). Pour traverser cette étape, de plus en plus de parents ont recours à la médiation familiale.

La médiation familiale représente une alternative au processus judiciaire traditionnel, basé davantage sur une logique de conflits, en ce qu'elle vise d'abord à trouver une solution de type gagnant-gagnant entre les parties. Elle implique la présence d'un tiers impartial, le médiateur, formé pour accompagner et guider les parents, en cours de séparation ou déjà séparés, dans la négociation d'accords répondant aux besoins de chacun et plus spécifiquement, à ceux des enfants (Association Internationale Francophone des Intervenants auprès des familles séparées (AIFI), 2008; Dahan, 2010). Les recherches portant sur cette forme de médiation, malgré les limites qu'elles comportent, permettent de croire que ce mode d'accompagnement des parents contribue de manière significative à diminuer les conflits et à favoriser le respect des ententes (Beck & Sales, 2001; Turcotte, Beaudoin, Champoux & St- Amand, 2004). La médiation est également considérée comme une pratique plus rapide, moins coûteuse, moins rigide et moins sujette à des contestations, comparativement aux pratiques faisant intervenir le système judiciaire traditionnel (Pearson, 1994 cité dans Beck & Sales, 2001; Kelly, 1990).

Au Québec, cinq heures de médiation, lors d'une première demande, ou 2 heures 30 minutes, lors de la révision d'un jugement ou d'une entente, sont remboursées par le gouvernement provincial à condition notamment que la médiation se déroule « en présence des deux parties et d'un médiateur » (Code de procédure civile, L.R.Q., chapitre C-25, art. 814.7).

ARUC
Séparation parentale
Recomposition familiale
Que savons-nous?
ISSN 2292-8499 Que savons-nous? (En ligne)

La médiation « en présence des deux parties et d'un médiateur » n'est toutefois pas adaptée à la réalité des parents dont les résidences sont très éloignées l'une de l'autre. Aussi, afin de pallier cette difficulté, un mode alternatif de médiation familiale a vu le jour : la médiation familiale à distance.

La médiation familiale à distance, qu'est-ce que c'est?

La médiation familiale à distance s'adresse principalement aux parents, qui, pour diverses raisons, mais principalement celles liées à la distance entre leur lieu de résidence respectif, ne peuvent participer à des séances de médiation se déroulant en face à face. Elle 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 (Conley Tyler & Bretherton, 2003). Vidéoconférences, conférences téléphoniques, courriels, messagerie instantanée, flux audio ou vidéo et fils de discussion sont quelques exemples des technologies utilisées (National Alternative Dispute Resolution Advisory Council (NADRAC), 2002; Thomson, 2011). Grâce à ces nouvelles technologies, il devient possible de pratiquer une médiation même si les deux parents ne sont pas ensemble dans un même lieu. Lorsque la médiation implique des parents vivant dans deux pays distincts, on parle plutôt de médiation familiale internationale (AIFI, 2008). Ce type de médiation peut notamment être pratiqué dans les cas de séparation conjugale, d'accès transfrontière du parent non hébergeant ou dans les situations d'enlèvements internationaux d'enfants par un des parents (Dahan, 2010).

(La médiation familiale à distance) apparaît comme une occasion de repenser le domaine de la résolution de conflits postséparation en proposant une solution originale à une problématique sociale importante.

La médiation familiale à distance et internationale est exercée par certains médiateurs au Canada, mais aussi à l'étranger, notamment en Australie, en Europe et aux États-Unis (Conley Tyler & McPherson, 2006; Dahan, 2010; Eutrio.be, 2010, Getz, 2010). Au Québec, six ordres professionnels accréditent des médiateurs familiaux : le Barreau du Québec, la Chambre des notaires du Québec, l'Ordre des psychologues du Québec, l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec et l'Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec. De plus, les Centres jeunesse du Québec peuvent également agir comme organismes accréditeurs.

La médiation familiale à distance ne cherche pas à remplacer la médiation familiale traditionnelle en face à face, mais s'effectue plutôt en addition à cette dernière (Melamed, 2002). Elle apparaît comme une occasion de repenser le domaine de la résolution de conflits postséparation en proposant une solution originale à une problématique sociale importante (Lafortune, Cousineau, & Tremblay, 2010) qui est en croissance en raison de la précocité des désunions (Juby et al., 2005) et de l'établissement de couples d'origines différentes (Lardoux & Lapierre-Adamcyk, 2008; Milan, Maheux & Chui, 2010).

Une pratique émergente appelée à se développer

Un sondage, mené auprès des médiateurs familiaux du Québec en 2011[1] (Saint-Jacques et al., 2011), montre que, parmi les répondants, 30% ont réalisé de la médiation familiale à distance ou internationale au cours des trois années précédant l'étude. Les deux tiers affirment avoir eu à gérer entre 2 et 5 cas de ce type au cours des trois années précédant l'étude. Il convient cependant de souligner que 70% des demandes de médiation familiale à distance et internationale faites entre 2007 et 2010 n'ont pu être traitées, notamment parce que les médiateurs ne savaient pas qu'il était possible de faire une médiation sous cette forme (Saint-Jacques et al., 2011).

[1] Ce sondage a été transmis à 171 médiateurs et le taux de réponse a été de 20%.

Si peu de cas de médiation sont actuellement traités à distance (Filion, 2008), les spécialistes de la résolution en ligne des conflits estiment que cette forme de médiation est appelée à se développer de manière importante dans les prochaines années (Cunha, 2008; Katsh & Wing, 2006; Melamed, 2002; Raines, 2005). C'est dans cet esprit que dans la plus récente édition du Guide de pratique en médiation familiale au Québec, la COAMF (2012 : p. 10) fournit quelques précisions sur ce type de médiation. On y précise notamment que :

> *« La médiation demeure un processus valable, à titre d'exemple si les conjoints/parents, compte tenu de l'éloignement de leur lieu de résidence, ne peuvent être physiquement en présence l'un de l'autre lors des séances de médiation. Dans ces cas, les séances peuvent se dérouler avec l'assistance de moyens techniques appropriés, tels par « web-cam », visioconférence, appels conférences, etc. »*

Avantages et enjeux liés à la médiation familiale à distance

Par définition, la médiation familiale à distance permet d'offrir des services à des personnes géographiquement distantes ou vivant dans des localités où la population est peu densifiée (Boulle, 2005 ; Getz, 2007, 2010). Elle permet de diminuer les coûts de transport et le temps nécessaire aux déplacements qu'impliquent des rencontres en face à face. Les auteurs dans ce domaine notent que le recours aux différentes technologies de l'information et de la communication permet aux participants d'avoir accès à une vaste communauté de connaissances et de discussions, d'enregistrer les communications Internet pour les consulter au besoin ou fournir des résumés et des bilans aux parents. Il permet également aux médiateurs de parler seul à seul avec les participants en caucus et de consolider les dialogues entre les séances de médiation (Getz, 2007; Melamed, 2002).

Certains auteurs notent que la médiation à distance, dépendamment des technologies utilisées, permet aux parents de prendre du recul face au conflit, de réduire l'hostilité en retirant les indices non verbaux de la communication et de s'employer à trouver des solutions à tête reposée, par le biais de la technologie. Lorsque les échanges ne se font pas de manière simultanée (asynchrone), la médiation familiale à distance permettrait d'échanger des messages plus réfléchis et plus travaillés (Getz, 2007). Elle réduirait l'exposition de l'enfant aux conflits entre ses parents et contribuerait à assurer une plus grande constance et une stabilité dans la vie des enfants, par le biais de l'environnement virtuel (Conley Tyler & McPherson, 2006; Stonestreet, 2003).

Le recours à cette forme de médiation pose cependant d'importants enjeux, notamment en ce qui a trait à la confidentialité et la sécurité des informations échangées sur internet.

Le recours à cette forme de médiation pose cependant d'importants enjeux, notamment en ce qui a trait à la confidentialité et la sécurité des informations échangées sur internet. Ces variables sont tributaires en grande partie des mesures prises par le médiateur employé et par l'importance qu'il y accorde. De plus, lorsque la médiation se déroule à distance, il peut être plus difficile de contrôler l'environnement dans lequel se déroule l'entrevue. Dans les médiations familiales traditionnelles, les médiateurs rencontrent souvent l'enfant seul à seul afin de recueillir son point de vue. Dans le contexte d'une médiation à distance, il peut être plus difficile de s'assurer que l'enfant est seul et qu'il peut s'exprimer librement.

En outre, certains soulignent qu'il peut être plus difficile pour le médiateur d'établir une relation de confiance avec les parents puisque tous ne sont pas réunis en personne au même endroit et que, selon la technologie employée, il peut y avoir perte des indices non verbaux propres à

la communication. À ce sujet toutefois, l'étude de Damianakis, Climans et Marziali (2008) suggère qu'il n'y a aucune différence significative au sujet de la qualité de l'alliance entre une thérapie face à face et une thérapie en ligne. Par ailleurs, la perte des indices non verbaux, de même que les différences culturelles et les inégalités de pouvoir peuvent créer des malentendus. Les médiateurs familiaux qui font de la médiation familiale à distance doivent donc développer des habiletés reliées à l'utilisation de la technologie, être à l'affût des messages non verbaux associés à la communication virtuelle (Conley Tyler & Bretherton, 2003; Katsh & Rifkin, 2001; Katsh, Rifkin & Gaitenby, 2000; NADRAC, 2001; Rule, 2002; Thomson, 2011) et être sensibilisés aux différences culturelles. Dahan (2010) souligne que ces médiateurs doivent être en mesure de travailler avec les différences culturelles, sociales et légales, de prévenir les déplacements transfrontiers illicites de l'enfant ou d'en atténuer les conséquences pour la famille, ainsi qu'à soutenir le maintien ou la reprise du lien parent-enfant. Également, ils doivent être en mesure de protéger l'espace de médiation des pressions judiciaires, diplomatiques et médiatiques, de créer des outils et des modes d'intervention adaptés au contexte international et de prendre en compte le contexte judiciaire international (Dahan, 2010).

À ce jour, la médiation familiale à distance a été décrite et commentée en majorité par des praticiens. Une étude en cours (Filion (AIFI), Saint-Jacques, Turcotte, Parent & Saini) cherche à dresser un portrait global de la médiation familiale à distance à partir du point de vue des médiateurs familiaux qui la pratiquent et des parents qui l'ont vécue. Cette étude permettra de documenter et de comparer les pratiques dans cinq lieux différents, soit au Québec, en Ontario, en France, en Belgique et au Luxembourg. En conclusion, bien que plus d'études empiriques s'imposent, la médiation à distance ou internationale apparaît comme un moyen innovant et prometteur d'améliorer l'accessibilité aux services destinés à réduire les conflits entre les parents qui sont placés dans des contextes difficiles.

La perte des indices non verbaux, de même que les différences culturelles et les inégalités de pouvoir peuvent créer des malentendus.

Suggestions de lecture

Pour en savoir plus au sujet des bonnes pratiques en médiation à distance :

Aifi (2008). Guide de bonnes pratiques en médiation familiale à distance et internationale. https://www.aifi.info/articles/index/13

Conférence de La Haye de droit international privé (2012). Guide de bonnes pratiques en vertu de la Convention de La Haye du 25 octobre 1980 sur les aspects civils de l'enlèvement international d'enfants. Médiation, 113p.

Guide des bonnes pratiques en médiation à distance (en anglais) *http://www.mediatebc.com/PDFs/1-14-Family-Mediation---FAQs/Guidelines_Mediating-from-a-Distance-(Second-editi.aspx*

Pour citer ce document:

Saint-Jacques, M.-C., Filion, L., Petitpas, J., Gervais-Breton, V., Turcotte, D., Parent, C., Saini, M. (2013). *La médiation familiale à distance et internationale*. Collection Que savons-nous? (3), Québec, ARUC – Séparation parentale, recomposition familiale.

Références

Beck, C. J. A., & Sales, B. D. (2001). *Family mediation. Facts, Myths and Future Prospects.* Washington, DC: APA.

Boulle, L. (2005). *Mediation: principles, process, practice.* Sydney: LexisNexis Butterworths.

Conley Tyler, M., & Bretherton, D. (2003). *Research into Online Alternative Dispute Resolution: Exploration Report:* Prepared for the Department of Justice, Victoria. Australia: The International Conflict Resolution Centre, The University of Melbourne.

Conley Tyler, M., & McPherson, M. (2006). Online Dispute Resolution and Family Disputes. *Journal of Family Studies, 12*(2), 165-183.

Cunha, E. (2008). The potential importance of incorporating online dispute resolution into a universal mediation model for international child abduction cases. *Connecticut Journal of International Law, 24,* 155-179.

Dahan, J. (2010). *Médiation Familiale internationale, Contextes légaux, compétences du médiateur.* Ottawa.

Damianakis, T., Climans, R., & Marziali, E. (2008). Social Workers' Experiences of Virtual Psychotherapeutic Caregivers Groups for Alzheimer's, Parkinson's, Stroke, Frontotemporal Dementia, and Traumatic Brain Injury. *Social Work with Groups, 31*(2), 99-116.

Eutrio.be (2010). *Conclusions du Séminaire ministériel du 14 octobre 2010 concernant la médiation familiale internationale dans les cas d'enlèvements parentaux internationaux d'enfants.*

Filion, L. (2008). *État des lieux médiation familiale internationale et à distance:* Association Internationale Francophone des Intervenants auprès des familles séparées.

Getz, C. (2007). *Closing the Distance with Technology: Report on Phase I of the Technology-Assisted Family Mediation Project.* Prepared for the British Columbia Mediator Roster Society. Victoria, B.C.: C A Walker & Associates.

Getz, C. (2010). Evaluation of the Distance Mediation Project: Report on Phase II of the Technology-Assisted Family Mediation Project. Prepared for the British Columbia Mediator Roster Society. Victoria, B.C.: C A Walker & Associates.

Juby, H., Marcil-Gratton, N., & Le Bourdais, C. (2005). *Quand les parents se séparent : nouveaux résultats de l'enquête longitudinale nationale sur les enfants et les jeunes.* Canada: Ministère de la Justice.

Katsh, E., & Rifkin, J. (2001). *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace.* San Francisco: Jossey-Bass.

Katsh, E., Rifkin, J., & Gaitenby, A. (2000). E-commerce, E-disputes, and E-dispute resolution: In the shadow of "eBay Law". *Ohio State Journal on Dispute Resolution, 15*(705).

Katsh, E., & Wing, L. (2006). Ten years of online dispute resolution: looking at the past and constructing the future. *University of Toledo Law Review, 38,* 101-126.

Kelly, J. B. (1990). Is mediation less expensive? Comparaison of mediated and adversarial divorce costs. Mediation Quarterly, 8, 15-25.

Références - suite

Lafortune, D., Cousineau, M.M., & Tremblay, C. (2011). *Pratiques innovantes auprès des jeunes en difficulté.* Presses de l'Université de Montréal : collection Paramètres.

Lardoux, S., & Lapierre-Adamcyk, É. (2008). Réalités familiales : Contrastes culturels France-Canada. *Actes des colloques de l'AIDELF,* 91-108.

Melamed, J. (2002). Divorce mediation and the Internet. Retrieved from http://www.mediate.com/articles/melamed9.cfm

Milan, A., Maheux, H., & Chui, T. (2010). Un portrait des couples en union mixte. *Tendances sociales canadiennes, Statistique Canada — No 11-008 au catalogue.* Retrieved from http://www.statcan.gc.ca/pub/11-008-x/2010001/article/11143-fra.pdf

National Alternative Dispute Resolution Advisory Council (NADRAC) (2001). Online ADR: Background Paper. Retrieved from http://www.nadrac.gov.au/www/nadrac/nadrac.nsf/Page/Publications_PublicationsbyDate_On-lineADRBackgroundPaper

National Alternative Dispute Resolution Advisory Council (NADRAC) (2002). Dispute resolution and information technology: Principles for good practice (Draft). Retrieved from http://www.nadrac.gov.au/www/nadrac/rwpattach.nsf/VAP/(960DF944D2AF105D4B7573C11018CFB4)~Principles+on+Technology+and+ADR.doc.pdf/$file/Principles+on+Technology+and+ADR.doc.pdf

Raines, S. S. (2005). Can Online Mediation Be Transformative? Tales from the Front. *Conflict Resolution Quarterly, 22,* 437-452.

Rule, C. (2002). *Online dispute resolution for business: For Ecommerce, B2B, consumer, employment, insurance, and other commercial conflicts.* San Francisco: Jossey-Bass.

Saint-Jacques, M.-C., & Drapeau, S. (2008). Dans quel type de familles grandiront les enfants québécois en 2020? Un examen de la diversité familiale et des défis qui y sont associés. In I. Bitaudeau, C. Dumont & G. Pronovost (Eds.), *La famille à l'horizon 2020* Québec: Presses de l'Université du Québec.

Saint-Jacques, M.-C., Turcotte, D., Drapeau, S., & Parent, C. (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.»

Stonestreet, J. P. (2003). How the web can help children of divorce (and their parents…). Retrieved from http://www.mediate.com/articles/stonestreetJP1.cfm

Thomson, M. (2011). Alternative modes of delivery for family dispute resolution: The Telephone Dispute Resolution Service and the online FDR project. *Journal of Family Studies, 17*(3), 253-257.

Turcotte, D., Beaudoin, A., St-Amand, A. et Champoux, L. (2004). Les effets à moyen terme de la médiation familiale sur les parents et les enfants. (C. Lacharité et G. Pronovost, sous la direction de). *Actes du 7e Symposium québécois de recherche sur la famille* (229-256). Québec, PUQ.

Pour en savoir plus

L'ARUC – Séparation parentale, recomposition familiale, c'est plus d'une trentaine de chercheurs et de partenaires issus des milieux universitaires, communautaires, publics et étatiques, tous préoccupés par la réalité des familles séparées et recomposées.

www.arucfamille.ulaval.ca

L'ARUC – Séparation parentale, recomposition familiale est financée par le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada (CRSH).

Conseil de recherches en sciences humaines du Canada

Social Sciences and Humanities Research Council of Canada

Canada