



COAMF



# MÉDIATION À DISTANCE

Manuel de pratique  
de la médiation  
familiale à distance

septembre 2019

Édité par le Comité des organismes accréditeurs  
en médiation familiale (COAMF) en 2019 avec  
le soutien logistique du Barreau du Québec

COAMF

1000, boul. de Maisonneuve Ouest, bureau 1100

Montréal (Québec) H3A 2Z8

Tél.: 514 842-5181



# TABLE DES MATIÈRES

<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>4</b>
<b>TERMINOLOGIE</b> .....	<b>5</b>
<b>SECTION 1 - AVANT D'UTILISER LA TECHNOLOGIE POUR LA MÉDIATION FAMILIALE</b> .....	<b>6</b>
1.1 ÉLÉMENTS À CONSIDÉRER LORS DE LA SÉLECTION DES TECHNOLOGIES.....	6
1.2 CARACTÉRISTIQUES TECHNOLOGIQUES .....	6
1.3 IMPACTS DE LA TECHNOLOGIE SUR LE PROCESSUS DE MÉDIATION .....	8
1.4 S'EXERCER, S'EXERCER ET ENCORE S'EXERCER .....	8
1.5 SOYEZ PRÊT!.....	9
1.6 CONSEILS PRATIQUES ET PIÈGES À ÉVITER .....	10
<b>SECTION 2 - ÉVALUER L'APPLICABILITÉ DE LA MÉDIATION À DISTANCE</b> .....	<b>11</b>
2.1 CRITÈRES REQUIS .....	11
2.2 AUTRES CRITÈRES À CONSIDÉRER .....	12
<b>SECTION 3 - IDENTIFIER LA TECHNOLOGIE QUI CONVIENT LE MIEUX</b> .....	<b>12</b>
<b>SECTION 4 - GESTION DE LA CONFIDENTIALITÉ ET LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION</b> ....	<b>14</b>
4.1 GESTION DES RISQUES .....	14
4.2 STRATÉGIES DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS SUR L'ORDINATEUR DU MÉDIATEUR OU SUR D'AUTRES APPAREILS .....	15
4.3 COMMENT ASSURER LA CONFIDENTIALITÉ DES INFORMATIONS DANS LA MÉDIATION À DISTANCE .....	16
4.4 PROTECTION DE L'INTÉGRITÉ DES DOCUMENTS .....	17
<b>SECTION 5 - CONTRAT DE MÉDIATION</b> .....	<b>18</b>
<b>SECTION 6 - PRÉPARATION À LA MÉDIATION</b> .....	<b>20</b>
6.1 FACTEURS À CONSIDÉRER.....	20
6.1.1 PRENEZ LE TEMPS D'ÉTABLIR UN CLIMAT DE CONFIANCE ET UNE RELATION AVEC LES PARTIES .....	20
6.1.2 EXAMINEZ LES CAPACITÉS DES PARTIES .....	21
6.1.3 PRÉPAREZ LES PARTIES À L'UTILISATION DES TECHNOLOGIES .....	21
6.1.4 TRANSMETTRE LES DOCUMENTS ET AUTRES INFORMATIONS PERTINENTES.....	22
6.1.5 PRÉVOYEZ UNE SOLUTION ALTERNATIVE : UN PLAN B.....	22
6.1.6 COMPENSEZ LES MANQUES DE SIGNAUX CLAIRS .....	23
6.1.7 CONSEILS PRATIQUES POUR LE MÉDIATEUR.....	23
6.1.8 SOYEZ CONSCIENTS DES DIFFICULTÉS ASSOCIÉES À LA GESTION DU TEMPS .....	24
<b>SECTION 7 - ÉVALUATION DU NIVEAU DE SÉCURITÉ, DE LA CAPACITÉ DES PARTIES À NÉGOCIER ET DE LA PRÉPARATION À LA MÉDIATION</b> .....	<b>24</b>
7.1 ÉLÉMENTS À CONSIDÉRER AVANT LA MÉDIATION .....	25
7.2 ÉLÉMENTS À CONSIDÉRER LORS DE LA SÉANCE DE MÉDIATION .....	27
7.3 ÉLÉMENTS À CONSIDÉRER APRÈS LA MÉDIATION.....	28
<b>SECTION 8 - COMMENT MENER LA SÉANCE PRÉLIMINAIRE À LA MÉDIATION</b> .....	<b>28</b>

<b>SECTION 9 - GESTION DE LA SÉANCE DE MÉDIATION .....</b>	<b>31</b>
9.1 SÉANCE CONJOINTE DE MÉDIATION À DISTANCE .....	31
9.2 ABSENCE DE LANGAGE CORPOREL.....	33
9.3 GESTION DES ÉMOTIONS ET LES DIFFÉRENCES DE POUVOIR .....	34
9.4 SERVIR DE MODÈLE DE COMMUNICATION EFFICACE.....	35
9.5 COMMENT ABORDER LA PERCEPTION DE PARTIALITÉ.....	36
9.6 RENCONTRE AVEC UNE PARTIE EN L'ABSENCE DE L'AUTRE.....	37
9.7 CONFIDENTIALITÉ .....	38
<b>SECTION 10 - LE RÉSUMÉ DES ENTENTES .....</b>	<b>39</b>
CONCLUSION .....	40
BIBLIOGRAPHIE .....	40
ANNEXE 1 CONSENTEMENT À LA MÉDIATION FAMILIALE À DISTANCE .....	41
ANNEXE 2 COMMENT EST VOTRE PRÉSENCE À L'ÉCRAN?	
UNE LISTE DE VÉRIFICATION RAPIDE POUR LA VIDÉOCONFÉRENCE ET LA CYBERCONFÉRENCE.....	48

La reproduction de ce document est permise en mentionnant la source : COAMF

Note : La forme masculine a été utilisée dans le seul but d'alléger le texte et comprend aussi le féminin.

## INTRODUCTION

Le Manuel de pratique de la médiation familiale à distance (le Manuel) dresse un portrait général des sujets pertinents. Néanmoins, il est à espérer que les médiateurs, qui envisagent ou non d'intégrer l'utilisation des technologies de l'information et de la communication dans leur pratique de la médiation familiale, pourront s'en servir comme un point de départ utile. Le Manuel a été préparé pour les médiateurs qui cherchent des façons d'offrir leurs services à des personnes qui habitent des régions trop éloignées, ou qui sont incapables d'y accéder physiquement, ou qui préfèrent tout simplement profiter de certains des avantages qu'offre la médiation en utilisant la technologie.

Il convient de noter que ce manuel n'est pas destiné à être un « guide de normes de pratique en médiation familiale ». Il a plutôt été créé pour les médiateurs familiaux qui sont déjà expérimentés dans la médiation familiale où les parties sont présentes avec le médiateur (en personne). En outre, les compétences et les connaissances fondamentales requises pour une médiation efficace et sécuritaire s'appliquent autant aux interventions en personne qu'aux interventions à distance qui utilisent la technologie. Ainsi ce manuel est destiné à être utilisé comme un ajout à la boîte à outils du médiateur.

## REMERCIEMENTS

Nous remercions *MediateBC Society* et *The Law Foundation of British Columbia* de nous avoir permis de traduire et de nous inspirer de leur rapport de recherche sur la médiation familiale à distance.

## TERMINOLOGIE

### A) Technologie

Le terme « technologie » est utilisé pour désigner les technologies de l'information et de la communication. Ces technologies font partie d'un vaste éventail d'outils de communication électronique, y compris les lignes téléphoniques fixes, les téléphones mobiles, la téléconférence, le courriel, les messages textes, les applications en mode texte personnalisées, ainsi que la vidéoconférence ou la cyberconférence. De plus, le terme « plateforme » ou « application » est utilisé pour désigner un type de logiciel particulier ou une technologie de cyberconférence. La plupart des indications contenues aux présentes décrivent ces technologies en termes généraux, plutôt que des types de technologies en particulier.

On suppose que le médiateur possède une connaissance de base des différentes technologies et connaît celles qui fonctionnent en mode texte ou en mode audio, et qu'il n'est pas nécessaire de déterminer comment chacune s'applique.

### B) Technologie « synchrone et asynchrone »

Les termes « synchrone » et « asynchrone » sont également utilisés pour faire référence aux technologies. Les technologies synchrones sont celles qui permettent aux personnes de communiquer en temps réel, ou en même temps, alors qu'elles se trouvent dans des endroits différents. La cyberconférence et la vidéoconférence sont des exemples de ce type de technologie. Par ailleurs, les technologies asynchrones permettent aux personnes de communiquer sur une période de temps donnée, de façon consécutive, alors qu'elles se trouvent dans des endroits différents. Le courriel et les forums de discussion sont des exemples de la technologie asynchrone.

### C) « Cyberconférences et vidéoconférences »

Les différences entre la « vidéoconférence » et la « cyberconférence » sont de moins en moins visibles, et les deux termes sont souvent utilisés de manière interchangeable. La vidéoconférence fait

également référence à la transmission en direct d'un signal vidéo et audio sur Internet, par ordinateur. Auparavant, la vidéoconférence n'offrait pas de flux vidéo en direct. Cependant, l'évolution de la technologie a donné naissance à la cyberconférence, qui comprend souvent la transmission en direct et simultanée d'un signal vidéo et audio.

Les plateformes de cyberconférence impliquent généralement la connexion de plusieurs participants à un espace virtuel, où des données, telles que des documents, des feuilles de calcul, des présentations ou des clips vidéo, peuvent y être partagées ou échangées. Les plateformes de cyberconférence peuvent également offrir une variété d'outils pour maintenir le contrôle d'une réunion, un élément qui revêt une importance particulière pour les médiateurs familiaux.

### D) « Médiation à distance »

Ce terme fait référence à toute médiation qui fait appel à des technologies de l'information et de la communication, alors que les parties sont éloignées géographiquement les unes des autres ou du médiateur, et ne peuvent se déplacer pour participer à une séance de médiation en personne en raison des coûts ou, notamment, dans des cas de violence conjugale.

### E) « Médiation assistée par la technologie »

Le Manuel met l'accent sur l'utilisation des technologies qui soutiennent ou qui assistent le médiateur et les parties prenantes dans leurs efforts en vue de contribuer à réduire la distance entre eux. Il fait référence à des situations dans lesquelles le médiateur, les parties concernées et le processus de médiation conduisent à l'utilisation de la technologie, plutôt qu'à des situations où la technologie dirigerait ou dicterait le processus.

## SECTION 1 / AVANT D'UTILISER LA TECHNOLOGIE POUR LA

## MÉDIATION FAMILIALE

L'utilisation de la technologie permet d'ajouter une autre dimension à la dynamique de la médiation familiale et un autre défi de gestion pour le médiateur. La médiation à distance convient mieux aux praticiens expérimentés dans le processus de médiation. En effet, le fait d'être à l'aise avec le processus de médiation familiale en personne facilite l'adaptation aux particularités de l'utilisation de la technologie lors du processus.

L'intégration d'un processus de médiation à distance dans votre pratique de la médiation implique davantage que la simple acquisition d'équipement. En plus de choisir les technologies à utiliser, de nombreux défis se posent, dont certains peuvent être relevés en se familiarisant avec les applications ou avec les plateformes avant de les mettre en service. Il est important d'être bien préparé et d'établir une stratégie avant de se lancer dans le processus de médiation à distance.

### 1.1 Éléments à considérer lors de la sélection des technologies

Il existe un certain nombre de facteurs à considérer lorsque vous décidez d'utiliser la technologie pour mener à bien une médiation. Bien qu'il existe peu de technologies dédiées à la médiation familiale, un grand nombre d'entre elles, y compris une vaste gamme de plateformes de réunion sur le Web, peuvent être utilisées à cette fin. Il est important de bien les étudier et de tester ces options technologiques avant de déterminer laquelle convient le mieux à votre pratique, et de demeurer à l'affût des plus récents développements en matière de technologie.

Ainsi, vous devez vous attendre à utiliser une variété de technologies dans votre pratique de la médiation à distance. Il est important de noter qu'une technologie donnée pourrait ne pas convenir à toutes les parties ou à chaque cas, ou même à toutes les communications. Peu importe à quel point une technologie peut sembler être idéale pour la médiation familiale, il est important d'en connaître d'autres et d'être prêt à les utiliser. À tout le moins, il est essentiel de maîtriser une technologie alternative, dans le cas où la technologie principale échouerait au cours de la médiation.

Prenez le temps de bien comparer les options technologiques offertes et d'examiner comment leurs caractéristiques peuvent avoir un impact sur le processus de médiation. Par exemple, une plateforme qui permet uniquement la transmission du signal vidéo de la personne qui parle est très différente d'une technologie qui permet à plusieurs parties de transmettre leur signal vidéo simultanément. Informez-vous auprès d'autres médiateurs à distance sur l'expérience qu'ils ont acquise à tester ces différentes caractéristiques.

Tout particulièrement, il est important de tenir compte des éléments suivants lors de la sélection de technologies à utiliser lors de la médiation.

### 1.2 Caractéristiques technologiques

- Quelles sont les capacités et les limites de la technologie, et jusqu'à quel point, selon vous, convient-elle aux fins de la médiation?
- Êtes-vous satisfait des caractéristiques de confidentialité et de sécurité que procure cette technologie?
- Quel est le niveau de sécurité de la transmission de l'information, ainsi que du signal vidéo et audio, lors de l'utilisation de la technologie?

- Les parties peuvent-elles aisément enregistrer ou copier les communications?
- Quelle est la quantité d'information à laquelle les parties ont accès lorsque vous partagez votre bureau lors de la conférence?
- La technologie procure-t-elle un contrôle approprié de ces caractéristiques (confidentialité et sécurité) pour le médiateur?
- Les mesures de contrôle sont-elles suffisamment solides aux fins de médiation familiale, tout particulièrement en ce qui concerne les questions de sécurité potentielles? Par exemple, s'il s'agit d'une technologie de type texte (courriels, SMS Messenger), permet-elle au médiateur d'analyser les commentaires des parties ou de contrôler le flux de ces commentaires?
- Le médiateur peut-il mettre fin à la séance de médiation pour l'ensemble des parties, ou ces dernières peuvent-elles continuer à communiquer entre elles sur la plateforme, ce qui pourrait faire escalader le conflit lorsque le médiateur quitte la séance?
- Comment évaluez-vous la qualité de la transmission de l'information, du texte, de la voix ou de la vidéo?
- Est-elle fiable? Quelles sont les chances qu'elle offre le rendement souhaité?
- La technologie est-elle conviviale? Nécessite-t-elle une formation avant que vous ou les parties puissiez l'utiliser? Il est important que vous vous sentiez en mesure de maîtriser la technologie. Si elle semble complexe ou qu'elle présente trop de fonctionnalités, elle pourrait ne pas être avantageuse dans la médiation ni pour vous ni pour les parties.
- L'aide est-elle facilement accessible? Est-elle offerte « en direct », dans une base de connaissances interrogeable ou dans un format de type « Foire aux questions »? L'aide offerte est-elle limitée géographiquement, ou est-elle offerte dans le monde entier? Est-elle offerte 24 heures par jour, 7 jours par semaine? Quelle est la qualité de l'aide? Les questions sont-elles traitées de manière compétente, rapidement et avec courtoisie? Y a-t-il un coût associé à l'accès à l'aide?
- Quel est l'attrait de la technologie, ou comment est-elle reçue par le public en général?
- Quelle est sa réputation auprès des utilisateurs?
- Quelles sont les exigences en matière de matériel ou de système informatique requises? La technologie est-elle compatible avec une gamme de systèmes informatiques? Y a-t-il des problèmes de compatibilité avec votre système informatique? Les parties doivent-elles posséder un ordinateur qui répond aux exigences de la technologie?
- Quels sont les besoins quant à la bande passante? Il est important de noter que certains endroits géographiquement isolés pourraient ne pas avoir accès à une connexion Internet à haute vitesse.
- La technologie est-elle mise à jour régulièrement? Est-elle réputée pour suivre les progrès technologiques de près?
- La technologie offre-t-elle des caractéristiques qui la rendent utile pour votre type de pratique?
- La technologie est-elle polyvalente? Pourrait-elle être utilisée à des fins de communication ou à différentes étapes de la médiation? Serait-elle appropriée comme technologie alternative, dans le cas de l'échec de votre première option technologique?
- Quel sera le coût de l'utilisation de la technologie? Comment allez-vous gérer ou recouvrer les coûts?

### 1.3 Impacts de la technologie sur le processus de médiation

- En quoi la technologie peut-elle influencer le processus de médiation? Contribue-t-elle à créer une distance psychologique entre les parties ou contribue-t-elle de façon positive à résoudre un différend? Permet-elle de rapprocher les parties? Contribue-t-elle à accélérer ou à ralentir le processus?
- La technologie offre-t-elle des mécanismes à l'aide desquels le médiateur peut contrôler le processus de médiation? Par exemple, permet-elle au médiateur de reconnaître les signaux visuels qui nuisent à la médiation ou d'introduire des signaux visuels, au besoin, pour faciliter la médiation?
- Quels types de signaux visuels sont transmis par la technologie, et est-ce qu'ils constituent un ajout positif à l'environnement de la médiation? Par exemple, si les parties ne souhaitent pas voir les autres parties à l'écran, la composante visuelle d'une plateforme de vidéoconférence ou de cyberconférence pourrait ne pas être propice à la procédure de médiation.
- Dans quelle mesure la technologie pourrait-elle générer des erreurs en matière de repères visuels? Par exemple, la fonction vidéo d'une plateforme peut transmettre des erreurs visuelles ou de l'information erronée en raison de l'incapacité des parties à établir un véritable contact visuel, ce qui peut nuire au climat de confiance. Il faut donc déterminer si les avantages de l'utilisation de la technologie sont suffisants pour compenser ces erreurs possibles, ou si la précision des signaux visuels est plus importante.
- À quelle étape du processus de médiation la technologie sera-t-elle utilisée? Certaines technologies peuvent être mieux adaptées que d'autres à certaines étapes de la médiation ou mieux convenir à la tâche à accomplir. Par exemple, un appel téléphonique ou un courriel serait plus approprié qu'une séance de cyberconférence pour confirmer une participation à une réunion.
- La technologie est-elle compatible avec les autres technologies que vous songez à utiliser en termes d'aide offerte aux parties pour les aider à parvenir à un consensus? Quel rôle souhaitez-vous lui faire jouer parmi les diverses technologies que vous prévoyez utiliser?

### 1.4 S'exercer, s'exercer et encore s'exercer

Rien ne peut remplacer la pratique. Prenez le temps de vous familiariser avec les technologies que vous avez sélectionnées afin d'acquérir les compétences nécessaires pour les utiliser de façon efficace. En effet, certaines technologies nécessitent un investissement de temps important pour atteindre les compétences appropriées. En tant que médiateur, vous devez posséder une connaissance approfondie de votre équipement et des technologies choisies pour que vous puissiez les utiliser facilement et appuyer les parties dans leur utilisation de la technologie. Sans ce bagage de connaissances, il y a de fortes chances que la technologie devienne plutôt un « obstacle » à la fois pour vous et pour les parties.

La médiation à distance a beaucoup plus d'importance que la technologie à laquelle elle fait appel. Elle revêt un caractère qui lui est propre, et nécessite des techniques précises et une gestion solide pour aborder les impacts de la distance qui sépare les parties et pour utiliser la technologie qui sert à combler cette distance. Nous encourageons le médiateur à examiner ce manuel dans son intégralité pour mieux se préparer à la pratique de la médiation familiale à distance.

Le fait de pratiquer avec ses pairs, qui disposent ou non de connaissances dans l'utilisation de la technologie, représente un avantage inestimable. Idéalement, lorsqu'il s'agit de plateformes sur le Web, il est important de prévoir un temps de pratique avec un participant qui utilise un système informatique différent. Par exemple, si vous êtes un utilisateur PC, pratiquez avec un utilisateur Mac.

Prenez le temps de vous familiariser avec toutes les fonctionnalités d'une technologie, en particulier en ce qui concerne la confidentialité et la sécurité de l'information. Par exemple, certaines plateformes de cyberconférence permettent aux participants d'enregistrer les rencontres, ce qui pourrait compromettre la confidentialité ou le caractère privé des discussions de médiation. D'autres plateformes qui offrent une fonctionnalité de réseau peuvent enfreindre les règles de confidentialité lorsque des messages instantanés ou des notifications par courriel apparaissent sur le bureau du médiateur. En tant que médiateur, il est essentiel de comprendre ces caractéristiques et de mettre en place des stratégies solides pour pouvoir les gérer et les contrôler efficacement, avant de se lancer dans tout processus de médiation à distance. Prenez le temps d'expérimenter les différentes caractéristiques de la technologie et de réfléchir à la façon dont elles pourraient être utilisées de la manière la plus appropriée et productive.

Lorsque vous recherchez des options sur le Web, profitez de chaque occasion qui s'offre à vous pour essayer les plateformes qui sont offertes sans frais. En effet, un grand nombre de plateformes de réunion en ligne offrent une période d'essai gratuite. Vous pouvez également profiter de cette occasion pour évaluer le type et le niveau d'aide technique offerte et la formation offerte pour la technologie.

De plus, profitez de tous les tutoriels dispensés par un instructeur sur la façon d'utiliser les caractéristiques de la technologie. Les tutoriels sont offerts avec un certain nombre de plateformes de cyberconférence. Ils permettent souvent aux participants de poser des questions de type « Comment faire ».

### 1.5 Soyez prêt!

Une fois que vous avez choisi les technologies et que vous vous êtes familiarisé avec celles-ci, il vous reste encore plusieurs étapes à franchir avant de pouvoir vous lancer dans la pratique de la médiation à distance.

Tout d'abord, assurez-vous d'avoir les bases essentielles en place et de disposer d'un système à jour et bien sécurisé. Vous devez également vous assurer d'avoir accès aux services d'une personne-ressource en informatique fiable et qualifiée. La capacité de numériser des documents et de les convertir dans un format de document portable (PDF) constitue également un élément « clé » de la médiation à distance.

Assurez-vous que votre équipement est de bonne qualité. En ce qui a trait aux applications sur le Web qui permettent la transmission de signaux audio ou vidéo, il est fortement recommandé d'investir dans un casque d'écoute, un microphone et une webcam de qualité. Pour ce qui est des applications téléphoniques, la clarté du son est importante, en particulier si vous avez l'intention d'utiliser un haut-parleur. La fidélité sonore des téléphones équipés de haut-parleurs peut être faible et est souvent incompatible avec d'autres appareils. Il est donc préférable d'utiliser un casque d'écoute et un microphone de qualité.

Lorsque vous utilisez les différentes options technologiques qui s'offrent à vous, prenez le temps de bien vous familiariser avec les meilleures pratiques, les méthodes et les procédures qu'elles impliquent. Vous aurez besoin de cette information pour vous et pour la transmettre aux parties. Un nombre croissant d'informations pertinentes qui aborde une variété d'éléments, tels que l'éthique du Net ou les meilleures pratiques en matière de vidéoconférence, est offert sur Internet. Plusieurs plateformes sur le Web fournissent également une variété d'information sur les meilleures pratiques à adopter quant à leur utilisation. Prenez le temps de réfléchir aux impacts que pourrait avoir la combinaison de plusieurs technologies dans le traitement d'un dossier. Vous pourriez devoir faire appel à une variété de méthodes et de procédures lorsque vous utilisez une approche « multifonction ».

### 1.6 Conseils pratiques et pièges à éviter

Il est important de réfléchir et d'être honnête envers vous-même en ce qui concerne vos forces, vos faiblesses, votre style et votre capacité à utiliser la technologie. La médiation à distance peut rehausser à la fois les forces et les faiblesses, et certains médiateurs peuvent ne pas être à l'aise avec certaines technologies. Certains médiateurs, par exemple, peuvent trouver que les technologies entièrement de type texte limitent leur capacité à établir leur présence ou leur image professionnelle. Les technologies audio ou vidéo présentent également leurs avantages et leurs inconvénients. Prenez quelques instants pour vous enregistrer sur vidéo ou obtenez les commentaires d'un pair avant de vous lancer dans ce type de technologie. Certaines plateformes de cyberconférence offrent une fonction d'enregistrement qui peut être utilisée à des fins d'apprentissage. Regardez votre vidéo, et analysez-la de façon critique. Comment croyez-vous que les parties vous percevront? Donnez-vous l'impression d'établir un contact visuel ou de regarder à côté de l'écran? Avez-vous tendance à gesticuler? Vos gestes causent-ils des distractions? Peu importe à quel point une technologie peut sembler parfaite pour la médiation, vous devriez éviter de l'utiliser si elle ne convient pas à votre style ou si vous ne l'avez pas encore totalement maîtrisée.

Attendez-vous à investir du temps et des efforts dans votre pratique de la médiation à distance. Par exemple, il pourrait être important d'effectuer des recherches sur les services et les ressources offerts dans d'autres communautés et de vous familiariser avec ceux-ci. Certes, apprendre à connaître ou à savoir comment orienter les parties qui vivent dans des communautés éloignées peut être un processus difficile, mais c'est un élément essentiel, tout particulièrement lorsqu'il s'agit de questions juridiques ou de sécurité. De même, se familiariser avec la culture locale des parties peut être important. Il pourrait également être important d'effectuer des recherches sur la disponibilité des services liés à la technologie dans la communauté des parties. Par exemple, certaines applications Web nécessitent une connexion Internet haute vitesse (fiable et en continu), un service qui pourrait ne pas être accessible aux parties.

Il est probable que la création de votre pratique de la médiation à distance nécessite beaucoup de temps et d'efforts de votre part. Établir votre réputation à distance peut être plus difficile, en particulier dans les petites communautés où l'information concernant les services peut être transmise principalement de bouche à oreille. Il peut être utile de prendre contact avec certains professionnels, tels que des avocats ou des thérapeutes, qui offrent leurs services aux familles qui résident dans ces communautés.

Planifiez le développement de stratégies et de protocoles pour le traitement des questions spéciales et des scénarios propres à la médiation à distance. Si possible, communiquez avec d'autres professionnels expérimentés dans la médiation à distance, qui vous aideront à anticiper et à relever les défis inhérents à ce type de pratique. Par exemple, comment allez-vous gérer les cas où l'une des parties souhaite participer à la médiation en personne, tandis que l'autre partie souhaite participer à distance? Combien de temps allez-vous consacrer à l'enseignement aux parties de l'utilisation de la technologie? Quel sera votre niveau d'implication en matière de dépannage pour aider les participants à résoudre les problèmes qu'ils pourraient rencontrer en utilisant la technologie? La vérification de l'identité des parties est-elle un élément important pour vous? Si tel est le cas, quelles mesures allez-vous prendre pour confirmer que les parties éloignées sont bien celles qu'elles prétendent être?

Songez au fait que l'utilisation de la technologie dans la médiation n'est pas nécessairement une question de « tout ou rien ». Il peut y avoir une approche mixte qui pourrait s'avérer utile et qui intègre des rencontres en personne dans la médiation à distance, et vice versa, en fonction des circonstances.

Alors que l'environnement technologique pose des défis uniques, n'abandonnez pas les objets familiers qui se trouvent dans votre boîte à outils de médiateur; vous leur accorderez probablement davantage d'importance et les trouverez encore plus utiles que dans votre travail de médiation en personne.

## SECTION 2 / ÉVALUER L'APPLICABILITÉ DE LA MÉDIATION À DISTANCE

Maintenant que vous avez décidé d'intégrer le processus de médiation à distance dans votre pratique, celui-ci devient un élément de votre boîte à outils du médiateur. Vous pouvez l'utiliser lorsque des personnes font appel à vous pour les aider à résoudre un différend familial. Cependant, la médiation à distance n'est pas nécessairement la meilleure solution pour toutes les parties.

Le premier point à aborder avec les personnes dont la situation semble convenir à un processus de médiation à distance est de déterminer si l'utilisation de la technologie est effectivement appropriée pour elles.

Des critères clairs doivent être établis pour déterminer si l'utilisation de la technologie est, ou n'est pas, indiquée dans un cas particulier. Ces critères doivent être intégrés dans le processus de sélection du médiateur.

### 2.1 Critères requis

- Les parties ont accès à au moins un type de technologie appropriée.
- Toutes les parties s'accordent sur l'utilisation de la technologie dans le processus de médiation.
- Les parties possèdent la capacité à utiliser la technologie.
- Toute différence quant aux capacités des parties à utiliser la technologie peut être gérée efficacement.
- Il est peu probable que l'utilisation de la technologie dans le processus de médiation ait un impact négatif sur la relation à long terme.
- L'utilisation de la technologie ne pose pas un risque élevé en termes de sécurité ou de confidentialité des renseignements personnels des parties.
- Un plan de sécurité peut être développé pour les parties qui utilisent la médiation à distance.

- L'utilisation de la technologie ne constitue pas un obstacle à la résolution du différend.
- L'utilisation de la technologie est neutre ou offre un avantage dans la résolution du différend.

## 2.2 Autres critères à considérer

Les médiateurs doivent rester vigilants sur le fait que l'évaluation de la pertinence de la médiation à distance est un processus continu. De nouvelles informations pourraient être révélées ou de nouveaux développements pourraient survenir lors d'un processus de médiation à distance, ce qui pourrait remettre en question la nécessité de poursuivre le processus de médiation à distance. Une partie pourrait, par exemple, choisir de se déplacer dans un endroit qui permet de réaliser les séances de médiation de façon plus productive en personne. Les parties, après avoir participé à quelques séances de médiation à distance, pourraient trouver que l'utilisation de la technologie a un impact négatif sur leurs discussions. De même, il pourrait être déterminé lors d'une séance de médiation en personne, ou au cours d'une médiation dite « de navette », que la médiation à distance serait plus appropriée compte tenu de circonstances particulières.

Il pourrait être utile pour les médiateurs d'évaluer la motivation des parties à participer à la médiation à distance. Par exemple, une partie dont la participation semble être motivée par le désir de prolonger les négociations en utilisant la technologie pourrait ne pas convenir à la médiation à distance.

Il existe également d'autres limites à l'utilisation de la technologie dans la médiation. Certains scénarios peuvent être plus efficacement gérés en personne. Par exemple, les cas impliquant plusieurs participants ou une documentation abondante, des rapports volumineux ou des déclarations élaborées peuvent être difficiles à régler en utilisant la technologie. Les processus de médiation qui nécessitent d'importantes quantités de temps de rencontres peuvent également être plus facilement réglés en personne, car il peut être difficile de réaliser une rencontre de manière fluide en utilisant la technologie.

## SECTION 3 / IDENTIFIER LA TECHNOLOGIE QUI CONVIENT LE MIEUX

De nombreux facteurs doivent être pris en considération pour choisir la technologie qui devrait être utilisée dans une situation donnée et lors des différentes étapes du processus de médiation. Ultimement, le choix technologique sera déterminé en fonction de la personne dont l'accès à la technologie ou la capacité à en faire l'usage est le plus limité.

Le médiateur doit établir des critères clairs pour recueillir l'information auprès des parties concernées, nécessaire pour déterminer les technologies appropriées à utiliser. Ces critères doivent être intégrés dans le processus de sélection habituel du médiateur. Outre les considérations énoncées plus haut, les critères suivants peuvent être utilisés dans le choix de la technologie :

- **Préférences des parties** : Quelles sont les technologies préférées des parties? Une attention particulière doit être accordée aux préférences de l'une des parties dont l'accès ou les compétences sont les plus limités en matière de technologie, car il pourrait s'agir du facteur décisif.
- **Disponibilité, accessibilité et fiabilité** : Quelles sont les technologies qui utilisent du matériel et des logiciels qui sont accessibles et fiables pour toutes les parties? Est-ce que la bande passante pose des problèmes? Une connexion Internet à haute vitesse (fiable et continue) est-elle requise pour utiliser la technologie, et les parties y ont-elles accès?

- **Niveau de capacité des parties** : Souffrent-elles d'un handicap ou présentent-elles une incapacité qui rend certaines technologies particulièrement inappropriées pour elles?
- **Compétences linguistiques** : Quelles technologies sont les plus appropriées pour les compétences linguistiques (niveau d'alphabétisation) des parties? Par exemple, les technologies de type texte sont à éviter pour les parties qui souffrent de lacunes en matière de lecture ou d'écriture.
- **Styles de communication** : Quelles sont les technologies les mieux adaptées au style de communication et de présentation des parties? Les parties sont-elles plus aptes à s'exprimer verbalement ou par écrit? Ont-elles tendance à préférer la formalité et la structure, ou sont-elles plus à l'aise avec des communications à caractère informel ou spontané?
- **Sécurité et confidentialité des renseignements** : Quelles technologies sont les mieux adaptées pour garantir la confidentialité et le caractère privé des discussions et de l'information transmise?
- **Coût** : Quelles sont les technologies offertes aux prix les plus raisonnables, pour les deux parties et le médiateur? Dans le cas où le coût serait une préoccupation pour les parties, serait-il possible de déterminer le coût d'utilisation de la technologie à l'avance?
- **Étapes du processus de médiation et besoins en matière de communication** : Quelle technologie est la mieux adaptée à l'étape précise du processus de médiation? Quelle est celle qui répond le mieux aux besoins de communication ou qui est la mieux adaptée à la tâche à accomplir? Par exemple, si les parties préfèrent un type de communication à la fois simple et bref, il pourrait être plus utile de faire appel à une technologie à laquelle elles ont facilement accès et qui permet la transmission d'informations rapide et spontanée (comme le téléphone ou la messagerie instantanée). Ce type de technologie pourrait alors faire progresser les discussions, ce qu'une technologie plus formelle et structurée ne pourrait accomplir.
- **Stratégies du médiateur** : Quelles sont les technologies qui seraient les plus efficaces pour permettre d'aborder ou de gérer les préoccupations que vous pourriez avoir à propos d'une situation donnée? Si vous prévoyez que les discussions pourraient provoquer un niveau d'émotions élevé et que vous croyez qu'il serait particulièrement utile pour vous de voir le langage corporel des parties, une technologie reposant sur la vidéo pourrait être plus appropriée. Si vous craignez que l'une des parties puisse être encline à contester constamment les décisions ou à « enflammer » l'autre partie, une technologie asynchrone, de type texte, pourrait constituer le meilleur choix.

### TENIR COMPTE DES FACTEURS TECHNOLOGIQUES

Comprendre certains tenants et aboutissants d'un différend, et anticiper la façon dont ils pourraient influencer le processus de médiation est au cœur de la façon dont les médiateurs doivent planifier leur approche pour un cas de médiation. Si vous en êtes à vos premiers pas en matière de médiation à distance, vous pourriez être surpris de la façon dont la technologie ajoute une dimension supplémentaire à l'ensemble du processus.

Chaque technologie de l'information et de la communication comporte ses avantages et ses inconvénients. Voilà pourquoi il est si important pour le médiateur à distance de se familiariser avec les technologies qui sont utilisées.

## SECTION 4 / GESTION DE LA CONFIDENTIALITÉ ET DE LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

La confidentialité et la sécurité de l'information constituent une source de préoccupation particulière dans la médiation à distance. En effet, les risques sont plus élevés que ceux qu'implique la médiation en personne, étant donné que les discussions ne sont pas confinées entre les quatre murs d'une salle de rencontre et qu'il est plus facile de divulguer de l'information, que ce soit volontairement ou par inadvertance.

La gestion des risques liés à la confidentialité et à la sécurité de l'information est généralement plus difficile que dans la médiation en personne. Outre les difficultés inhérentes qu'implique la gestion de ces risques, la vitesse vertigineuse avec laquelle les technologies de l'information et de la communication évoluent rend cet aspect de la médiation à distance particulièrement difficile.

Compte tenu de la nature de la technologie, il n'existe aucune méthode à toute épreuve pour préserver la confidentialité lors d'un processus de médiation à distance. Autrement dit, il est impossible pour le médiateur de garantir que toutes les communications demeureront confidentielles ou de contrôler complètement la façon dont certains renseignements personnels des parties sont recueillis ni l'endroit où ils sont conservés ou consultés. Cependant, la gestion des risques est, quant à elle, absolument essentielle.

Estimant qu'il est du devoir d'un médiateur de faire tout ce qui est en son pouvoir pour protéger la vie privée des parties et la confidentialité de l'information, le médiateur doit en faire une priorité dans son choix des technologies à utiliser dans la prestation de ses services de médiation à distance.

### 4.1 Gestion des risques

- Approfondissez vos connaissances, et demeurez à l'affût des plus récents développements en matière de sécurité liée à la technologie.
- Obtenez l'aide d'un expert en technologie lorsqu'il s'agit de gérer les zones d'incertitude technique. Ce type d'expert devrait être disponible sur appel, en cas d'urgence.
- Sensibilisez vos employés à la confidentialité et à la sécurité de l'information, et établissez des normes de pratique claires quant à l'utilisation qu'ils font des technologies.
- Lors du processus de sélection des technologies à utiliser dans votre pratique, effectuez vos recherches attentivement pour vous assurer que leurs fonctions de sécurité sont suffisantes aux fins de la médiation. Posez-vous les questions suivantes : À quel point est-il facile pour des tiers externes d'accéder aux transmissions de données, vidéo ou audio? Avec quelle facilité les parties peuvent-elles enregistrer, copier ou transférer des discussions? Quel est le niveau de sécurité des mesures de contrôle? Assurez-vous que toutes les technologies disposent de caractéristiques de sécurité appropriées. Par exemple, les technologies gratuites ou peu coûteuses sont souvent insuffisantes. Évitez d'utiliser les nouvelles technologies de pointe qui n'ont pas encore fait leurs preuves en matière de sécurité.
- Lorsque vous examinez les caractéristiques de sécurité des technologies sur le Web, assurez-vous que celles-ci disposent des caractéristiques de cryptage, d'authentification, de sécurité des mots de passe et de protection des renseignements personnels, qu'elles sont à jour et qu'elles respectent les normes gouvernementales. Par exemple, la technologie de cyberconférence devrait fournir au médiateur des fonctionnalités de contrôle d'accès solides, une liste visible des participants et des mesures de haut niveau pour les authentifier, telles que des mots de passe de rencontres « sécuritaires ». Il est impératif d'éviter les plateformes dans lesquelles toute information sur la médiation pourrait être rendue publique.

## 4.2 Stratégies de protection des renseignements sur l'ordinateur du médiateur ou sur d'autres appareils

### DISCUTEZ AVEC D'AUTRES MÉDIATEURS DE LA CONFIDENTIALITÉ ET DE LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION DANS LA MÉDIATION À DISTANCE

Discutez des questions de sécurité concernant la médiation à distance avec l'organisation avec laquelle vous êtes affilié. Dans le cas où celle-ci ne disposerait pas d'exigences précises relatives à l'utilisation de la technologie, demandez des recommandations.

Renseignez-vous auprès d'autres praticiens de médiation à distance pour savoir ce qu'ils font.

Informez-vous sur la façon dont d'autres médiateurs gèrent la confidentialité et la sécurité dans le contexte de l'utilisation de la technologie. Assurez-vous de comprendre les lois portant sur la vie privée, et toute autre loi applicable dans votre province ou votre territoire, ainsi que la façon dont elles s'appliquent à la médiation à distance.

- Élaborez des protocoles pour archiver et sauvegarder régulièrement et de façon sécuritaire l'information que contient votre ordinateur ou d'autres dispositifs qui vous appartiennent.
- Configurez les pare-feu, les logiciels et les paramètres de réseau de votre ordinateur pour minimiser les risques.
- Assurez-vous que vos systèmes informatiques sont protégés contre les virus, les chevaux de Troie et les autres menaces à l'intégrité et à la sécurité de l'information, et ce, en tout temps.
- Protégez votre ordinateur avec un mot de passe, et éteignez-le lorsqu'il n'est pas utilisé.
- Cryptez les renseignements personnels qui sont archivés sur des périphériques vulnérables, tels que les ordinateurs portables ou les clés USB.
- Assurez-vous que l'accès à distance aux données que contient votre ordinateur de bureau, votre réseau organisationnel ou par l'intermédiaire d'un service sur le Web (également appelé « nuage ») n'est autorisé que par l'intermédiaire d'un site Web sécurisé ou en utilisant un mot de passe.
- Prenez les précautions nécessaires pour réduire le risque de vol ou de perte, tout particulièrement lorsque vous utilisez des dispositifs informatiques mobiles.
- Lorsqu'il s'agit de supprimer des données, utilisez toujours des méthodes appropriées selon le niveau de sensibilité de l'information. Avant de jeter votre ordinateur ou appareil, assurez-vous que les données qui y sont archivées sont effacées ou que le dispositif de stockage des données est détruit.
- Évitez d'utiliser des ordinateurs accessibles au public, les « points d'accès WiFi » ou d'autres systèmes publics sans fil pour la transmission ou l'accès à de l'information confidentielle. Assurez-vous de bien comprendre comment votre réseau sans fil fonctionne en toute sécurité.

### 4.3 Comment assurer la confidentialité des informations dans la médiation à distance

- Conseillez les parties sur les risques inhérents à la confidentialité lorsqu'elles mènent des activités de médiation facilitées par la technologie et sur la façon dont elles peuvent gérer ces risques. Vous pouvez examiner la façon dont les parties comprennent la confidentialité de l'information en général. Il n'est pas rare que les parties sous-estiment l'importance de la confidentialité ou qu'elles expriment même une certaine indifférence par rapport à certaines questions liées à la protection des renseignements personnels.
- Ajoutez les clauses relatives à la confidentialité et à la sécurité de l'information, en ce qui concerne l'utilisation de la technologie, dans votre contrat à la médiation. Voir le modèle de contrat en annexe.
- Ayez une discussion, en termes très précis, avec les parties sur les dispositions de confidentialité du contrat de médiation. Par exemple, insistez sur le fait que la confidentialité des renseignements fournis dans la médiation comprend la non-divulgence du contenu des courriels ou des publications échangés lors de la médiation sur les sites de réseaux sociaux. Dans certains cas, il peut être approprié de demander aux parties quels aspects de leur vie ont déjà été publiés sur les sites de réseaux sociaux.
- Exigez que les parties soient seules dans la salle où elles participent à la médiation, ou que personne ne se trouve trop près pour entendre la conversation, à moins qu'une autorisation n'ait été obtenue du médiateur et de l'autre partie. Cela peut s'avérer particulièrement important dans les cas où les parties sont accompagnées d'une personne qu'elles utilisent aux fins d'aide technique. Il est également essentiel que les parties comprennent la nécessité de prendre des précautions pour éviter que leurs enfants puissent entendre les discussions.
- Si vous utilisez une technologie asynchrone de type texte, comme le courrier électronique, les messages textes ou une plateforme de médiation en ligne, informez les parties sur la façon d'éviter que leurs communications liées à la médiation puissent être consultées par leurs enfants. Dans les cas où les parties ont des enfants, il est important de les aviser de protéger leurs systèmes informatiques ou leurs autres dispositifs d'un mot de passe ou d'une autre méthode.
- Assurez-vous que les parties et les enfants, au besoin, qui participent à la médiation disposent d'adresses courriel distinctes et d'un accès privé à un ordinateur.
- Portez une attention particulière au fait que certaines parties peuvent être tentées d'enregistrer les discussions qui ont eu lieu au cours de la médiation à distance pour une utilisation ultérieure. Discutez de cette question avec les parties et prenez les précautions qui s'imposent. Bien qu'il ne soit pas possible d'empêcher une partie déterminée à enregistrer les discussions d'arriver à ses fins, il existe des stratégies pour minimiser les chances que cela se produise. Par exemple, si vous utilisez une plateforme de cyberconférence qui offre la possibilité d'enregistrer les rencontres, assurez-vous que les parties ne peuvent accéder à cette fonction. Il est essentiel que les parties comprennent les risques encourus lorsque des enfants ont accès à un enregistrement.
- Avisez les parties de ne pas copier ou transférer des messages textes ou des pièces jointes sans la permission de l'auteur. Tâchez vous-même d'appliquer cette règle.
- Assurez-vous en tout temps que les destinataires des courriels sont bien les destinataires souhaités. Soyez extrêmement prudent lorsqu'il s'agit de faire la distinction entre la fonction « Répondre » et « Répondre à tous », et vérifiez tous les noms qui apparaissent sur la liste des destinataires avant d'envoyer votre message, tout particulièrement lorsque vous utilisez la fonction automatique d'achèvement des noms. Habituez les parties à en faire autant.

- Dans le cas où la technologie offre une fonction de clavardage ou de messagerie instantanée, assurez-vous que les parties comprennent comment l'utiliser, c'est-à-dire qu'ils comprennent comment clavarder ou envoyer un message au destinataire prévu.
- Lorsque vous utilisez la téléconférence et que toutes les parties sont présentes, verrouillez la téléconférence pour empêcher que d'autres appelants puissent se joindre à la séance. Demandez aux parties de confirmer leur identité.
- Sensibilisez les parties au fait que les microphones et les haut-parleurs ne distinguent pas les sons pertinents des sons non pertinents. Ils captent et transmettent toutes les conversations qui se déroulent à proximité, y compris les conversations parallèles à la médiation. Prenez l'habitude de demander aux parties d'activer la fonction de sourdine par défaut et de la désactiver uniquement lorsqu'ils souhaitent se faire entendre. Cela peut être particulièrement important lors de l'utilisation de systèmes à commande vocale équipés de la fonction de transmission vidéo synchronisée automatiquement avec la transmission du signal audio.
- Lorsque vous utilisez une plateforme sur le Web qui offre la fonction de partage de bureau, nettoyez votre bureau et désactivez toutes les notifications instantanées avant de commencer votre séance de médiation. Le fait d'avoir des icônes, des raccourcis vers des documents, des messages instantanés et des notifications par courriel visibles pour les parties pourrait créer des problèmes de confidentialité graves.

#### 4.4 Protection de l'intégrité des documents

- Soyez conscient du fait que le maintien de l'intégrité des documents écrits, y compris les ententes et les protocoles d'entente, peut être difficile à effectuer à distance.
- Utilisez toujours la mention « Confidentiel aux fins de médiation uniquement » en filigrane, sauf pour les documents finaux.
- Si vous utilisez des fonctions d'édition, telles que le « suivi des modifications » ou l'« insertion de commentaires », lors de la rédaction, assurez-vous de bien comprendre comment utiliser ces caractéristiques, y compris la façon d'éliminer efficacement toutes les marques de révision dans le document final avant de l'envoyer, et de vous assurer que le destinataire est autorisé à voir les changements ou les commentaires.
- Convertissez toujours vos documents en fichiers PDF non modifiables avant de les partager avec les parties impliquées, à moins qu'il ne s'agisse de documents de travail.
- Les communications transmises par courriel et de nombreuses autres technologies de messages textes peuvent être facilement copiées, modifiées ou transmises. Utilisez toujours l'option de communication la plus sûre à votre disposition, et assurez-vous de rédiger et de transmettre vos documents écrits en faisant preuve de la plus grande vigilance.

Le fait de prendre les mesures nécessaires pour minimiser les risques liés à la confidentialité et à la sécurité de l'information, et de communiquer ces étapes de façon claire aux parties peut présenter des avantages qui vont au-delà de la protection de la vie privée des parties. En étant proactif à ce sujet, vous pourriez augmenter le niveau de confiance des parties qui prennent part au processus de médiation à distance. Ainsi, il y a de fortes chances que les parties fassent preuve d'une plus grande ouverture et qu'elles participent plus activement au processus de médiation.

## SECTION 5 / CONTRAT DE MÉDIATION

Le contrat de médiation est un instrument essentiel à la fois pour expliquer aux parties comment la distance et l'utilisation de la technologie auront un impact sur la médiation et pour obtenir leur engagement envers l'ensemble des exigences que l'utilisation de la technologie impose sur le processus. Comme il existe plusieurs aspects uniques à la médiation familiale à distance qui ne sont pas prévus dans le contrat de médiation en personne, le document que vous utilisez normalement devra probablement être adapté à cette fin.

Examinez attentivement comment la médiation à distance diffère de la médiation en personne, puis modifiez votre contrat de médiation en conséquence. Par exemple, si les parties doivent payer les coûts liés à la technologie, tels que les coûts de téléconférence, il est important que le contrat reflète cet aspect clairement. Il est également important de déterminer au préalable la façon dont le contrat de médiation sera signé par vous en tant que médiateur et les parties qui se trouvent dans des endroits éloignés. De même, l'endroit et la façon dont le contrat de médiation sera examiné doivent être considérés, étant donné que votre pratique pourrait fonctionner différemment lorsque la médiation s'effectue à distance.

Les clauses en italiques ci-dessous sont comprises dans le contrat de médiation à distance apparaissant en annexe 1.

### **Emplacement de la médiation**

*Les parties ou le médiateur se trouvent à des emplacements différents et ont l'intention de participer aux séances de médiation à partir de différents endroits.*

### **Communications « sous toute réserve » et inadmissibilité**

*iii) Sans limiter la généralité de ce qui précède, aucune partie ne peut divulguer ou tenter de contraindre la divulgation :*

*de toutes notes, de tout courriel ou d'autres types de communications transmises par une partie ou par le médiateur lors du processus de médiation.*

### **Utilisation des technologies de l'information et de la communication**

*i) Le médiateur et les parties s'appuieront principalement sur les technologies de l'information et de la communication pour communiquer entre elles ainsi que pour participer à la médiation à distance.*

## Confidentialité de l'information

- i) *Chaque partie s'engage à ce que personne ne se trouve dans la même pièce ou à portée de voix lors de l'utilisation de toute technologie de l'information et de la communication lors des séances de médiation.*
- ii) *En particulier, chaque partie s'engage à ce qu'aucun de ses enfants ne soit présent ou à portée de voix, à moins que l'enfant ne soit un participant à la médiation et que cela ait été expressément convenu par les parties au préalable.*
- iii) *Si une partie souhaite qu'une autre personne soit présente dans la pièce, elle doit obtenir l'autorisation du médiateur et de l'autre partie avant de commencer la séance de médiation.*
- iv) *Lorsque toutes les parties conviennent que l'autre personne participera à la médiation, cette personne doit signer le contrat de médiation et devient liée par les conditions du contrat.*
- v) *Chaque partie reconnaît que compte tenu de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication, il est impossible d'assurer la confidentialité absolue de l'ensemble des communications.*
- vi) *Chaque partie s'engage à réduire au minimum le risque de divulgation inappropriée des renseignements personnels, y compris la protection de l'accès aux courriels, aux notes ou à toute autre information relative à la médiation qui peuvent être archivés dans son ordinateur ou ailleurs, et à minimiser les conséquences d'une telle divulgation.*
- vii) *Chaque partie comprend que compte tenu de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication, il est impossible de contrôler complètement l'endroit et la façon dont certains renseignements personnels peuvent être recueillis, archivés ou consultés.*
- viii) *En signant le présent contrat, chaque partie s'engage notamment envers le médiateur à utiliser les technologies de l'information et de la communication dans le cadre de la médiation, et libère le médiateur de toute responsabilité en cas de toute divulgation.*

## Signature du contrat

*Le présent contrat peut être conclu par chaque partie qui accepte de signer une copie distincte et de la transmettre à l'autre partie et au médiateur par télécopie, par pièce jointe sous forme de courriel numérisé ou par d'autres moyens.*

## Coûts associés à la médiation

*Tous les coûts engagés pour utiliser les technologies de l'information et de la communication dans le cadre de la médiation seront assumés par les parties.*

## SECTION 6 / PRÉPARATION À LA MÉDIATION À DISTANCE

Une bonne préparation joue un rôle important dans toute médiation réussie, et son rôle est d'autant plus important dans la médiation à distance, même si les parties possèdent de solides connaissances des technologies que vous utilisez. Si elles ne les connaissent pas, la technologie crée une dynamique qui vous obligera à utiliser des approches différentes de celles que vous pourriez être habitué d'utiliser lors de la médiation familiale en personne.

Réfléchir aux facteurs qui peuvent rendre l'utilisation de la technologie dans la médiation plus efficace et effectuer certains travaux préparatoires avec les parties permettront de jeter les bases solides pour réaliser vos séances préliminaires à la médiation et les séances de médiation à venir.

### 6.1 Facteurs à considérer

#### 6.1.1 Prenez le temps d'établir un climat de confiance et une relation entre les parties

L'établissement d'un climat de confiance avec les parties peut être plus difficile lors de la conduite de médiations à distance. L'absence d'un lien personnel peut avoir un impact négatif sur le processus de plusieurs façons. Il peut, par exemple, entraîner moins d'engagement de la part des parties envers le processus. Il est donc important de trouver des façons d'apprendre à connaître les parties et de leur donner l'occasion de mieux vous connaître pour que vous puissiez établir un lien professionnel lors des séances de médiation.

Alors que votre personnalité et vos préférences serviront, en fin de compte, à dicter la façon dont vous bâtissez un climat de confiance, envisagez les stratégies suivantes :

- Songez à la façon dont vous pouvez « réduire la distance ». Trouvez des moyens pour surmonter la nature impersonnelle ou guidée qu'implique la communication par l'intermédiaire de la technologie. Ces moyens peuvent comprendre l'échange de photos, l'envoi d'un courriel vidéo de présentation, une référence vers votre site Web (n'oubliez pas de joindre une photo de vous), une description de la pièce dans laquelle vous allez travailler (utilisez une webcam en la faisant pivoter autour de la pièce pour montrer aux parties l'endroit dans lequel vous vous trouvez et où vous allez travailler). Mettez-vous à la place des autres parties, et posez-vous la question suivante. Que sont-elles en mesure de voir ou d'entendre?
- Si vous utilisez les technologies de type texte, communiquez avec les parties directement par téléphone ou par vidéoconférence à l'avance. Si cela est possible, rencontrez les parties en personne avant de commencer un processus de médiation à distance.
- Songez aux manières dont vous pourriez renforcer la confiance des parties envers vous et envers le processus de médiation à distance. Par exemple, lorsque vous utilisez une technologie audio, parlez d'une voix douce, calmement et de façon détendue. En outre, portez une attention particulière aux questions de confidentialité, et ce, indépendamment de la technologie que vous utilisez. Par exemple, indiquez en détail les mesures que vous songez à prendre pour assurer la confidentialité, autant sur la plateforme que vous utilisez que dans les procédures que vous avez mises en place. Vous ne devriez jamais tenir pour acquis que toutes les parties font automatiquement confiance aux mesures de protection de la confidentialité du système. Vous devez constamment confirmer et réitérer l'importance du caractère privé de chaque discussion pour rassurer les parties.

- Donnez le bon ton, et créez une atmosphère conviviale. Par exemple, si vous choisissez d'utiliser la vidéoconférence, l'arrière-plan que les parties verront à l'écran, c'est-à-dire votre bureau, y compris les couleurs, peut avoir un impact sur l'impression qu'elles ont de vous et sur le déroulement de la médiation.

Tout comme lors des autres étapes de la médiation, il est important, lorsque vous entamez vos travaux préparatoires avec les parties, de mettre à profit les compétences d'écoute active qui conviennent le mieux à la technologie. Par exemple, si vous utilisez une webcam, assurez-vous d'établir un contact visuel et hochez la tête régulièrement pour laisser savoir aux parties que vous êtes à l'écoute de ce qu'elles disent. Placez-vous près de l'écran pour que votre visage puisse être vu clairement. Le fait de s'asseoir trop loin de la webcam peut donner l'impression d'indifférence.

### 6.1.2 Examinez les capacités des parties

Informez-vous si certaines des parties ont des problèmes d'alphabétisation ou linguistiques, ou si elles éprouvent d'autres types de difficultés qui pourraient compliquer l'utilisation des technologies ou nuire à la communication. Tentez d'obtenir le plus de renseignements possible à ce sujet. Par exemple, si la médiation est de type texte, communiquez avec la partie par téléphone au préalable. Vous devez prévoir la possibilité de devoir apporter certains ajustements nécessaires pour aider une personne à participer pleinement à la médiation. Par exemple, si une partie souffre d'un handicap auditif, visuel ou qu'elle dispose d'une mobilité réduite, utilisez une technologie qui s'adapte aux capacités de cette personne, ou qui peut être ajustée pour répondre à ses besoins. Les parties doivent également être à l'aise avec toutes les technologies utilisées. Offrez aux participants des renseignements relatifs à ces technologies pour les familiariser avec la façon dont celles-ci fonctionnent et ce qu'elles peuvent vous offrir. Certaines parties peuvent trouver que des instructions écrites compliquent les choses, tandis que d'autres pourraient juger utile d'avoir les mesures énoncées en détail.

### 6.1.3 Préparez les parties à l'utilisation des technologies

Dans certains cas, vous pourriez tester une technologie, en personne, avec les parties avant la médiation. Cela peut s'avérer particulièrement utile dans le cas de technologies Web avec des utilisateurs débutants. Un test permettra de déterminer si des problèmes précis surviennent lors de l'utilisation de la technologie, et de confirmer que les parties disposent d'un accès aux périphériques et qu'elles possèdent les logiciels nécessaires. Le temps investi pour effectuer des tests pourrait épargner du temps de réunion précieux en évitant de s'attarder sur la résolution de problèmes techniques. Si le test est effectué seulement pour essayer une technologie, assurez-vous que les parties savent que ce n'est pas le bon moment d'entamer la discussion sur le différend.

Lorsque l'on travaille avec les utilisateurs débutants, il peut être utile d'employer des technologies qu'ils connaissent déjà pour faciliter le processus.

Lors de la phase test, offrez aux participants un survol de toutes les technologies inconnues qui seront utilisées lors du processus de médiation. Montrez les mécanismes de fonctionnement des technologies, les caractéristiques qui seront choisies, comment les parties peuvent les utiliser et les limites des technologies qui pourraient apparaître au cours de la médiation. Par exemple, si vous utilisez une technologie audio, assurez-vous que les parties comprennent comment utiliser le microphone et la fonction de sourdine. Mentionnez les problèmes qui pourraient survenir, comme le décalage de l'image ou la distorsion du son.

Il peut être utile, lors de la phase test, de discuter des règles d'étiquette et de conversation de base, ainsi que des meilleures pratiques relatives à l'utilisation de la technologie. Il pourrait s'agir également d'un moment opportun pour énoncer les règles de base pour la séance préliminaire à la médiation. Par exemple, si la séance doit se tenir par vidéoconférence, il pourrait être approprié de discuter de la nécessité de choisir un endroit tranquille, privé et sans distraction. S'il y a des enfants à proximité, il est essentiel que les parties prennent des dispositions pour la garde des enfants, et ce, autant pour veiller à leur sécurité que pour s'assurer qu'ils ne peuvent entendre les discussions.

Utilisez la technologie lors de la séance préliminaire à la médiation pour donner l'occasion aux parties de pratiquer davantage avant la séance conjointe. Au besoin, encouragez les parties à pratiquer l'utilisation de la technologie avec des tiers.

#### **6.1.4. Transmettre les documents et autres informations pertinentes**

Considérez la façon dont les documents et l'information seront fournis ou échangés par les parties. L'envoi de documents ou d'information avant ou pendant la séance de médiation peut être très utile. Lorsque transmis à l'avance aux participants, il donne le temps d'examiner et d'absorber l'information, de préparer des questions, de prendre des notes et de se préparer à la prochaine séance de médiation. L'attention que portent les parties entre elles lorsqu'un document est « partagé » pendant la séance en le consultant sur la plateforme de cyberconférence peut aussi être très utile dans la gestion de la discussion lorsque certaines questions familiales difficiles sont abordées.

#### **6.1.5. Prévoyez une solution alternative : un plan B**

Il n'est pas rare que la technologie ne puisse fonctionner comme prévu. Il est donc important de disposer d'une solution de rechange solide dans le cas où la technologie échouerait. Par exemple, si vous utilisez la cyberconférence, assurez-vous d'avoir obtenu les numéros de téléphone des parties, c'est-à-dire ayez en main les numéros de téléphone avec lesquels vous pouvez joindre les parties dans le cas où la plateforme éprouverait des problèmes techniques. Assurez-vous également de fournir vos coordonnées aux parties.

La solution alternative doit être aussi précise que possible. Par exemple, si vous utilisez des technologies synchrones, vous pourriez prévoir que les participants doivent avoir recours à la solution alternative après quelques tentatives infructueuses d'utilisation de la technologie. La solution alternative devrait également comprendre ce qui doit être fait si une seule des parties éprouve des difficultés à accéder à la technologie, ou qu'elle est limitée à l'utilisation partielle de ses fonctions. Si vous utilisez une plateforme de vidéoconférence, par exemple, le plan B pourrait consister à passer en mode de téléconférence, si l'une des parties n'est pas en mesure de transmettre sa vidéo, tandis que l'autre partie est en mesure de le faire.

Présentez la nécessité d'une solution alternative de façon positive. Normalisez l'occurrence de pépins technologiques en reconnaissant que la technologie n'est pas parfaite et en étant transparent quant à l'objectif du plan B.

Assurez-vous que tous les participants connaissent le plan B et qu'ils sont en accord avec celui-ci.

### 6.1.6. Compensez les manques de signaux clairs

L'absence de repères visuels ou audio présente des défis particuliers à la fois pour le médiateur et pour les parties. Leur absence peut, par exemple, nuire à la capacité de détecter la tromperie. Pour cette raison, des problèmes de confiance peuvent se développer plus facilement. Par exemple, il peut être difficile de confirmer l'identité, l'intégrité et la sincérité des messages textes. Même avec les technologies vidéo, il peut être difficile d'évaluer la sincérité ou l'engagement envers le processus.

Créez des stratégies à l'avance pour compenser les signaux manquants. Par exemple, le fait d'utiliser une combinaison de technologies, comme le téléphone et une option sur le Web pour combiner l'audio, la vidéo et le texte, est une stratégie possible. Par exemple, en utilisant la technologie de cyberconférence, examiner la possibilité d'utiliser la fonction de clavardage privé pour le médiateur pour savoir comment les choses se passent du côté des parties, dans le cas où le médiateur le jugerait à propos.

### 6.1.7 Conseils pratiques pour le médiateur

Voici quelques conseils pratiques :

- Tenez compte de la façon dont les règles d'étiquette et les meilleures pratiques relatives à la technologie s'appliquent à vous en tant que médiateur, et planifiez des moyens de les mettre en œuvre. Par exemple, déterminez comment vous pouvez minimiser les perturbations et les distractions potentielles qui pourraient survenir dans votre bureau au cours de la séance de médiation. Lors de l'utilisation des technologies synchrones, prenez l'habitude d'arriver tôt et avant les séances avec les parties. Si vous avez opté pour la cyberconférence, cela vous permettra de réaliser vos tests technologiques, de préparer la salle de réunion, ainsi que d'accueillir les parties dès qu'elles accèdent à la plateforme.
- Lorsque vous utilisez des médias vidéo, n'oubliez pas que la technologie ne sert pas de bouclier à votre vie privée. Votre présentation et les choses qui peuvent lui nuire, comme une tenue vestimentaire non professionnelle, manger pendant la médiation ou un bureau en désordre, peuvent toutes être visibles et sont aussi importantes que si les parties se trouvaient dans la même pièce que vous.
- Lorsque vous utilisez des technologies synchrones, fournissez des rappels de réunion aux parties pour confirmer à la fois la date et l'heure des séances de médiation. Comme mentionné ci-dessus, assurez-vous que les parties savent comment vous joindre et que vous savez comment les joindre dans le cas d'une défaillance de la technologie.
- Faites preuve d'une grande prudence lorsque vous envoyez des communications écrites aux parties, y compris les courriels. Relisez la communication au moins une fois, et assurez-vous que le message est adressé au bon destinataire avant de l'envoyer.
- Bien que mentionné ailleurs dans les présentes, il convient de répéter que le médiateur doit être pleinement compétent dans l'utilisation de la technologie, et qu'il peut fournir des instructions pratiques pour l'utilisation de la technologie et une aide au dépannage de base pour les parties.

### 6.1.8. Soyez conscients des difficultés associées à la gestion du temps

La gestion du temps peut être plus difficile dans la médiation à distance. Il est donc important d'être très clair avec les parties en ce qui a trait aux attentes pour surveiller le temps écoulé, ramener l'attention des parties et les aider à formuler des réponses aussi efficacement que possible. Par exemple, si vous utilisez une application de type texte, assurez-vous que les communications indiquent clairement si une réponse au message est attendue et le délai de réponse exigé. Effectuez un suivi avec les parties immédiatement si les réponses semblent s'éloigner du sujet, et informez-vous auprès des parties lorsque surviennent des silences inattendus.

La gestion du temps pose un défi supplémentaire. En effet, les parties pourraient être moins motivées à résoudre les problèmes lorsque la médiation est effectuée à distance. Si les parties semblent enclines à réaliser plus de séances ou à laisser de plus longues périodes de temps entre les séances que dans la médiation en personne, il est important, pour le médiateur, de se doter d'une stratégie solide pour maintenir le dynamisme et assurer le progrès de la médiation.

En tant que médiateur, vous devez être prêt à aborder les pépins technologiques et les autres problèmes qui retardent la médiation à distance. Par exemple, lors de l'utilisation de la technologie de cyberconférence, il n'est pas rare de passer du temps improductif sur votre ordinateur en attendant que les parties accèdent à la plateforme. Le contrat de médiation doit être clair sur cet aspect.

## SECTION 7 / ÉVALUATION DU NIVEAU DE SÉCURITÉ, DE LA CAPACITÉ DES PARTIES À NÉGOCIER ET DE LA PRÉPARATION À LA MÉDIATION

L'évaluation du niveau de sécurité, de la capacité et de la préparation des parties à la médiation sont des éléments tout aussi importants dans la médiation à distance que dans la médiation en personne. Cependant, il existe une variété de considérations qui vous obligeront très probablement à apporter quelques ajustements au processus d'évaluation et aux outils que vous utilisez habituellement.

Bien qu'il y ait certaines indications dans la documentation publiée voulant que l'utilisation de la technologie dans la médiation réduise les dangers physiques, il est également suggéré que la médiation à distance puisse créer un faux sentiment de sécurité. Les médiateurs doivent faire preuve de la même rigueur lors de l'évaluation de la sécurité dans la médiation à distance que lors de la médiation en personne en se référant au *Guide de normes de pratique en médiation familiale*.

Il est essentiel de disposer d'un plan solide et facilement applicable pour l'évaluation à distance. Vous devez également avoir une stratégie claire, au préalable, sur la façon dont vous pourrez mettre fin à la médiation, au besoin. Ce faisant, il est important de connaître les capacités d'une technologie donnée. Par exemple, si vous utilisez la téléconférence ou la cyberconférence, vous devez savoir comment, en tant que médiateur, vous pouvez mettre fin à la session pour tous les participants, lorsque vous la quittez, de sorte que les parties ne seront pas en mesure de continuer à communiquer les unes avec les autres par l'intermédiaire de ce média une fois que vous l'avez quitté.

Idéalement, lorsque vient le temps de choisir les technologies à utiliser dans votre pratique de la médiation à distance, vous aurez tenu compte de leurs caractéristiques du point de vue de la sécurité, ainsi que de leurs avantages et de leurs inconvénients. Par exemple, l'utilisation du téléphone peut aider à tempérer les émotions et à maintenir la conversation sur un ton plus professionnel pendant la médiation. En revanche, l'utilisation des technologies vidéo qui permettent aux parties de se voir l'une et l'autre peut contribuer à échauffer ou à déclencher les émotions.

Ne présumez rien lorsqu'il s'agit de sécurité des participants ou de celle de leurs enfants. Alors que la distance peut sembler atténuer les préoccupations immédiates en matière de sécurité physique, ne présumez jamais que la sécurité des parties, de leurs enfants ou du médiateur est garantie en raison de la distance. Vous devez accorder une importance particulière aux questions de sécurité lorsque les parties sont éloignées de vous, mais qu'elles ne le sont pas l'une de l'autre. Il est essentiel que vous sachiez où diriger les parties lorsqu'un problème de sécurité se pose au cours de la médiation.

Abstenez-vous de vous fier seulement aux résultats de l'évaluation initiale, et continuez à évaluer les questions de sécurité et de capacité tout au long du processus de médiation à distance. Une fois de plus, il s'agit d'un élément particulièrement important dans les cas où les parties sont situées à proximité l'une de l'autre, alors que le médiateur se trouve dans un autre endroit.<sup>1</sup>

## 7.1 Éléments à considérer avant la médiation

Comme dans la médiation en personne, un contrôle de sécurité très approfondi doit être mené lors des séances initiales ou lors des séances préliminaires à la médiation pour savoir s'il est opportun ou non de procéder à la médiation. Cependant, soyez conscient que pour une variété de raisons, certaines personnes peuvent être réticentes à dénoncer la violence familiale. Parfois, les facteurs culturels peuvent amplifier la tendance à ne pas vouloir dénoncer la violence à des étrangers. Le médiateur doit connaître au moins deux outils de dépistage de la violence conjugale.

Voici quelques questions liées à la technologie à intégrer dans votre outil d'évaluation.

- Les parties ont-elles des préoccupations en matière de sécurité qui sont, ou pourraient être, atténuées ou exacerbées par l'utilisation de la technologie?
- Y a-t-il des ordonnances de non-communication ou de protection qui limitent les contacts entre les parties? La communication qui utilise la technologie viole-t-elle une ordonnance de contact direct ou indirect?
- L'une des deux parties a-t-elle un numéro de téléphone ou une adresse confidentielle?
- Les parties ont-elles l'adresse courriel de l'autre partie? Sinon, sont-elles conscientes que les courriels ou les communications sous forme de cyberconférence transmis lors de la médiation pourraient divulguer leurs adresses électroniques?
- Lorsque vous partagez un ordinateur avec l'autre partie, celle-ci peut-elle maintenir ses courriels dans un compte séparé et privé?
- Qui d'autre a accès à l'ordinateur des parties? Sont-elles en mesure de maintenir la sécurité de leurs renseignements?
- Une forme de cyberharcèlement est-elle survenue, comme l'intimidation par les médias sociaux, les courriels ou par téléphone?
- Quel est le niveau de confort des parties envers les technologies proposées pour la médiation, et comment perçoivent-elles ces technologies en termes de sécurité?
- Si l'une des parties est plus habile techniquement que l'autre, est-ce un facteur intimidant?
- Pourquoi l'autre partie pourrait-elle vouloir servir de médiateur en utilisant la technologie? L'une des parties perçoit-elle la technologie utilisée par l'autre comme la cause d'une situation ou d'une dynamique dangereuse? Sera-t-elle utilisée pour intimider ou maintenir un contact inapproprié?

<sup>1</sup> Critères développés par le Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale puis intégrés au contenu de la formation au dépistage de la violence, élaboré conjointement par les organismes partenaires avec le COAMF.

- Parmi les problèmes que la partie a identifiés dans le cadre de la médiation, y en a-t-il qu'elle ne souhaite pas aborder par l'intermédiaire de cette même technologie?

D'autres questions de sécurité et de capacité qui devraient être abordées lors de la médiation à distance sont les suivantes :

- **La présence des enfants** : Discuter avec les parties au préalable pour savoir si les enfants seront présents dans la maison lors de la médiation. Les enfants pourraient entendre les propos échangés lors de la médiation. En outre, la présence des enfants pourrait donner lieu à des problèmes de sécurité physique lorsqu'ils sont laissés sans surveillance pendant la médiation.

La présence d'enfants immédiatement après la médiation peut également être une source de préoccupations. Par exemple, lorsque l'une des parties est exacerbée par les émotions après la séance, il peut y avoir un risque potentiel pour la sécurité des enfants. Proposez à la partie de se trouver un endroit pour « décompresser » après les séances de médiation et avant d'interagir avec les enfants.

### OÙ SONT LES ENFANTS LORS DU PROCESSUS DE MÉDIATION À DISTANCE?

La commodité qu'offre la médiation à distance à partir de la maison peut amener les parties à penser que les dispositions à prendre pour faire garder les enfants sont moins importantes, ou que celles-ci peuvent être gérées plus facilement que lorsque les séances de médiation se déroulent au bureau du médiateur.

En fait, les éléments à considérer, comme le fait de s'assurer que les enfants ne se trouvent pas à distance d'écoute ou la possibilité de donner aux parties le temps de décompresser avant de ramener leur attention aux enfants, peuvent augmenter l'importance des dispositions à prendre pour les enfants, mais aussi potentiellement compliquer les dispositions qui doivent être prises pour les enfants.

- **Partager l'inconfort ou les difficultés** : Demandez aux parties si elles sont mal à l'aise lors de la séance de médiation, ou si elles éprouvent des difficultés à suivre ou à comprendre la conversation. Demandez-vous si la technologie utilisée permettra aux parties de transmettre des messages privés au médiateur dans ces circonstances.

Si vous utilisez une plateforme de cyberconférence qui comprend la fonction de clavardage, assurez-vous de fixer les règles de base quant à son utilisation avant de commencer la médiation. Assurez-vous également que la plateforme que vous utilisez permet au médiateur d'empêcher le clavardage privé entre les parties, et tâchez de savoir comment utiliser cette fonction de contrôle. Si la plateforme ne permet pas ce type de contrôle, soyez conscient qu'il existe la possibilité qu'une partie puisse utiliser la fonction de clavardage comme un moyen d'intimider l'autre partie pendant la médiation. Songez également à la façon dont vous allez gérer la communication des parties de cette manière pour des raisons autres que l'inconfort ou la difficulté.

- **Personnes de soutien** : Explorez le rôle du personnel de soutien, qui pourrait se trouver dans la pièce avec la partie. Tôt dans le processus, demandez directement si les personnes de soutien impliquées seront présentes et le rôle qu'elles joueront.

- **Proximité entre les parties et distance du médiateur** : Si les parties se trouvent à proximité l'une de l'autre au cours de la médiation, que ce soit dans la même ville, le même quartier ou dans la même résidence, et que le médiateur se trouve dans un autre endroit, songez à l'impact que cela aura sur elles. Demandez-leur comment elles se sentent par rapport au fait que le médiateur se trouve à un autre endroit alors que les parties sont à proximité les unes des autres.
- **Déterminez les déclencheurs et les problèmes de communication** : Faites preuve de transparence en demandant aux parties d'identifier quels sont leurs « déclencheurs » potentiels lorsqu'elles interagissent avec les autres et s'il existe des déclencheurs qui concernent l'utilisation de la technologie en particulier. Par exemple, certains termes utilisés dans des courriels ou des messages textes peuvent provoquer des émotions fortes. Explorez avec les parties ce qui se produit lorsque leurs émotions sont déclenchées. Informez-vous sur la façon dont les parties communiquent en utilisant la technologie. Lorsqu'approprié, discutez des risques associés à l'utilisation des sites de réseaux sociaux pour partager leurs histoires, au cyberharcèlement ou aux comportements inappropriés qui peuvent survenir, comme l'affichage ou le partage de photos peu flatteuses qui peuvent se produire lorsque les parties sont en colère.
- **Toxicomanie ou problèmes de santé mentale** : Lorsque vous procédez au dépistage de problèmes de drogue, d'alcool ou de santé mentale, soyez attentif aux réponses qui vous sont communiquées, car celles-ci pourraient vous donner un indice des difficultés qu'elles pourraient vous causer lors de l'utilisation de la technologie dans le cadre de la médiation.
- **Motivation et engagement** : Explorez la motivation et l'engagement des parties envers le processus de la médiation à distance. Soyez conscient que les parties pourraient être moins engagées lorsque le processus ne se déroule pas en personne.
- **Impact après la médiation** : Demandez-vous si la technologie utilisée par les deux parties peut causer un problème de sécurité pour l'autre partie après la médiation. Quel est le risque de sécurité? Demandez aux parties ce qui est en place ou ce qui pourrait être mis en place pour qu'elles puissent se sentir à l'aise après la médiation.
- **Ressources pour les parties** : Il est essentiel que vous connaissiez les ressources offertes dans les communautés où les parties résident. Au minimum, le médiateur doit connaître quelles sont les ressources d'urgence offertes. Même s'il est probable que les parties connaissent leurs ressources locales, il pourrait tout de même être utile de vérifier leurs connaissances à cet égard.
- **Importance de la confidentialité** : Rappelez-vous que la confidentialité et la sécurité sont étroitement liées. Comme il existe la possibilité que la confidentialité soit compromise avec l'utilisation de la technologie, il pourrait être utile d'attirer l'attention des parties sur l'importance de la confidentialité des communications dans le consentement à la médiation.

## 7.2 Éléments à considérer lors de la séance de médiation

Au début de la séance de médiation, rappelez aux parties les règles de base qui ont été établies et le droit de réserve que vous vous êtes accordé pour mettre fin à la médiation, au besoin. Assurez-vous qu'il n'y a personne d'autre dans la pièce avec les parties.

Considérez la difficulté accrue d'évaluer le niveau des risques à la sécurité lorsque vous ne pouvez pas voir entièrement le langage corporel des parties.

Cette difficulté peut être aggravée par le fait qu'il peut être encore plus difficile pour le médiateur de bâtir un rapport de confiance avec les parties lors de la médiation à distance. Il existe également un risque que la technologie donne l'impression que beaucoup plus de signaux corporels existent que ce qui est effectivement le cas. Il n'est pas rare que la technologie, particulièrement en ce qui a trait à la technologie vidéo, devienne « invisible » et qu'elle donne l'impression au médiateur de participer à la réunion en personne avec les parties. Il est important d'être conscient de ce phénomène.

Si vous utilisez une technologie vidéo, soyez vigilant lors de la séance de médiation. Lors de l'utilisation des technologies audio ou de type texte, appuyez-vous sur vos sens. Tentez de clarifier les causes des silences prolongés, comme la peur, la confusion ou une accumulation de colère. Rappelez aux parties de vous aviser lorsqu'elles se sentent mal à l'aise, ou qu'elles souhaitent clarifier certains points de discussion et les manières de s'y prendre. Maintenez un suivi de l'utilisation de la technologie tout au long de la session, ainsi que de son impact sur le comportement des parties et comment elle peut affecter leur sécurité.

### 7.3 Éléments à considérer après la médiation

Après la séance de médiation à distance, évaluez la possibilité d'effectuer un suivi auprès des parties. Si vous décidez de le faire, assurez-vous d'aviser les parties au préalable et d'expliquer le but de votre suivi. Par exemple, si un simple appel téléphonique de vérification routinière semble approprié pour les circonstances, assurez-vous de joindre les deux parties pour que votre approche soit équitable. Comme des réunions séparées avec les parties peuvent devenir problématiques, ne vous laissez pas entraîner dans une conversation qui pourrait sembler porter atteinte à votre neutralité en tant que médiateur.

Pour identifier les problèmes de sécurité possibles, vous pouvez poser les questions suivantes : Avez-vous été en mesure de prendre des décisions librement pendant la médiation? Comment vous sentiez-vous après la médiation? Avez-vous été en mesure de « décompresser » après la séance? Comment vous êtes-vous senti lorsque vous avez repris contact avec vos enfants après la médiation? Éprouvez-vous des problèmes de sécurité en ce moment? Si les parties sont à proximité les unes des autres au cours de la médiation, informez-vous si ce facteur génère des inquiétudes. Si vous disposez d'un plan pour l'après-médiation, informez-vous auprès des parties si le plan a été suivi.

Les questions relatives à la capacité et à la volonté de participer à un processus de médiation pouvant se présenter au cours de la séance de médiation peuvent être identifiées grâce à des communications de suivi similaires. Le fait de partager un résumé écrit des sujets discutés lors de la session avec les parties peut également être utile.

Vous devez prendre toute forme de menace au sérieux, qu'elle survienne pendant ou après une séance de médiation. Si vous avez eu à mettre fin prématurément à la séance, discutez des prochaines étapes avec les deux parties.

## SECTION 8 / COMMENT MENER LA SÉANCE PRÉLIMINAIRE À LA MÉDIATION

Établir une base solide lors de la phase préliminaire à la médiation à distance est probablement la tâche la plus importante à réaliser pour garantir le succès du processus. Bien que certaines des mesures à prendre à ce stade aient déjà été discutées dans les sections précédentes, en particulier dans les sections « Préparation à la médiation à distance » et « Évaluation du niveau de sécurité, de la capacité des parties à négocier et de la préparation à la médiation », il convient de rappeler les règles de base quant aux choses à faire et à ne pas faire lors de l'étape préalable à la médiation.

Certaines de ces étapes impliquent les simples règles de courtoisie; d'autres sont importantes pour établir un climat propice à une discussion productive; d'autres constituent la clé pour communiquer de façon appropriée dans un environnement en ligne. Elles servent toutes à donner le ton juste pour une prochaine séance de médiation et pour placer le processus sur le chemin de la réussite.

Les médiateurs devraient prendre les points suivants en considération, en particulier lors de la conduite des séances préliminaires à la médiation avec les parties.

- Lors de la médiation à distance, il peut être particulièrement utile de discuter avec les parties du temps que durera la médiation. La durée idéale des séances de médiation à distance est généralement plus courte que dans le cas des séances en personne. Par exemple, une limite de deux heures lors de l'utilisation de la cyberconférence et d'une heure et demie pour la téléconférence peut sembler suffisante.
- À cette étape, il est important de définir des règles claires pour la médiation, ou de revoir les règles établies au cours de la phase préliminaire, y compris les règles qui portent sur l'utilisation des technologies. Voici des exemples de sujets possibles.

**Gestion de la confidentialité et de la sécurité :** Une fois de plus, il est important de souligner la nécessité de participer à la médiation dans un environnement privé. Nous vous référons à la section sur le sujet.

**Ponctualité :** Il est important de communiquer l'importance d'« arriver à l'heure » aux parties, tout particulièrement lorsqu'il s'agit d'accéder à la technologie. Par exemple, la téléconférence ou la plateforme sur le Web peut nécessiter plus de temps que prévu. Au besoin, demandez aux parties d'arriver tôt pour régler les problèmes techniques avant le début de la réunion.

**Règles générales liées au processus :** Insistez sur le fait que les règles générales liées au processus établis pour la médiation à distance s'appliquent en tout temps et lors de l'utilisation de l'ensemble des technologies.

**Temps de réponse :** Abordez la question du délai de réponse des parties aux communications qui leur sont transmises et la manière de le faire. Cet élément est particulièrement important dans les médias asynchrones, comme le courriel.

**Règles de base de la conversation :** Ne tenez jamais pour acquis que les parties comprennent les règles de base de la conversation, surtout lorsqu'elles sont entreprises par le biais d'une technologie. Par exemple, enseignez aux parties à indiquer clairement dans les communications écrites si une réponse est attendue ou non. Expliquez comment chaque partie doit respecter le tour de parole dans les médias synchrones, tels que la téléconférence ou la cyberconférence. Ceci est particulièrement important dans le cas des technologies audio qui enregistrent et transmettent la voix de façon unidirectionnelle (un seul haut-parleur à la fois). Lors de l'utilisation de ces technologies, les paroles de l'une des parties peuvent être complètement perdues lorsque l'interlocuteur parle en même temps. Discutez avec les parties de la façon dont elles peuvent vous interrompre si elles ne vous voient plus ou ne vous entendent plus, ni l'une ou l'autre des parties.

**Étiquette :** Informez les parties des règles de base de l'étiquette et des meilleures pratiques dans l'utilisation des différentes technologies. Par exemple, signalez la présence des parties lorsqu'elles accèdent à la ligne de téléconférence. Dans le cas où vous utilisez une technologie vidéo, montrez aux parties comment faire face à la caméra et comment établir un contact visuel pendant la médiation.

**Gestion du bruit :** Les parties devraient également être informées de l'importance de participer aux séances de médiation dans un endroit tranquille. Le bruit de fond peut être extrêmement gênant et peut sérieusement perturber le débit des conversations lors de l'utilisation des technologies audio. Le bruit de fond d'un seul participant peut sérieusement affecter la qualité du son pour toutes les autres parties. Au minimum, le médiateur et les parties devraient s'assurer que les sonneries de leur téléphone ont été désactivées. Le bruit d'une sonnerie de téléphone, en plus d'être dérangeant, peut conduire certains participants à succomber à la tentation irrésistible de répondre à l'appel.

De nombreuses technologies audio offrent une fonction qui permet aux participants de couper le son (sourdine). Le fait d'informer les parties sur comment et quand elles doivent utiliser cette fonction peut être une stratégie utile pour minimiser le bruit. L'utilisation appropriée de la fonction de sourdine peut également contribuer à réduire l'écho, lorsque l'un des participants n'utilise pas de casque d'écoute.

Contrairement aux médiations en personne, les participants à la médiation à distance se trouvent souvent à leur domicile ou à leur lieu de travail. Il est essentiel que les parties prennent les dispositions nécessaires pour que leur environnement soit exempt de distractions. En plus des questions relatives à la confidentialité, au bruit et à la multiplicité des tâches, les distractions abordées ci-dessus peuvent nuire à la médiation.

**Gestion des tâches à accomplir :** Pour certaines personnes, la multiplicité des tâches semble être une tentation presque irrésistible lors de l'utilisation de certaines technologies. Il est important de discuter avec les parties des questions telles que le bruit de fond et l'incohérence des discussions qui peuvent survenir en travaillant sur des activités connexes lors de la séance de médiation.

### **Autres considérations :**

- Il peut être tentant de contourner ou d'éviter les questions que vous posez normalement lors de l'étape préalable à la médiation, par exemple s'informer sur l'état des relations entre les parties. Il est important de poser vos questions habituelles, même si vous participez à un processus de médiation à distance.
- De même, assurez-vous de transmettre l'information que vous fournissez habituellement aux parties, y compris l'information sur le processus de médiation. Si vous ne l'avez pas déjà fait, expliquez le processus clairement, y compris comment vous comptez gérer les réunions individuelles, les préoccupations relatives à la partialité et comment vous comptez mettre fin à la médiation, au besoin. Faites preuve d'une grande transparence lorsque vous discutez de cette question avec les parties à distance.
- Confirmez que vous savez où et comment vous mettre en contact avec les parties pour la session conjointe. Comme discuté dans la section « Préparation à la médiation à distance », cette étape devrait comprendre l'obtention des coordonnées des parties. Assurez-vous de revoir la solution alternative (le plan B), c'est-à-dire ce que vous comptez faire dans le cas d'un échec de la technologie.
- Dans certains cas, la partie qui vit dans la même juridiction que le médiateur pourrait souhaiter participer à la médiation en personne. Il est essentiel que cet élément soit discuté avec la partie à distance et d'obtenir l'accord de cette partie avant la médiation.
- Dans les cas où l'une des parties participe à la médiation en personne, il est essentiel de discuter avec les parties de la façon dont le médiateur compte assurer son impartialité lors des séances conjointes. Il peut également être utile de discuter avec la partie à distance de la façon dont elle peut participer plus efficacement à la séance, et d'enseigner à la partie qui assiste à la médiation en personne la façon dont elle peut soutenir la participation de la partie éloignée.
- Informez-vous sur les capacités des parties à utiliser la technologie, et comment certaines inégalités quant aux connaissances technologiques peuvent influencer sur la médiation.
- Demandez aux parties si elles ont des préoccupations face à l'utilisation de la technologie, et identifiez les moyens de gérer ces préoccupations. Il peut être approprié, au commencement de la séance de médiation, de résumer les préoccupations et les stratégies d'atténuation. Soyez prêt à investir davantage de temps dans les discussions préalables à la médiation avec les parties que vous ne le feriez dans la médiation en personne. Poser des bases solides, à cette étape, contribuera grandement à la productivité de la séance conjointe de médiation à distance.

## SECTION 9 / GESTION DE LA SÉANCE DE MÉDIATION

Après avoir effectué tous les préparatifs nécessaires, le moment est venu pour les parties de se réunir pour la séance de médiation. C'est à cette étape que de nombreuses mesures prises au cours des premières étapes de la médiation à distance doivent être appliquées. Outre les règles générales relatives à la session conjointe, vous devez porter une attention particulière à la façon d'utiliser tous vos sens. L'absence de langage corporel avec certaines technologies aura un impact sur votre façon de gérer la séance. La gestion des émotions et les différences de pouvoir, les réunions individuelles, la perception de partialité et la confidentialité sont autant de domaines dignes d'une attention particulière.

### 9.1 Séance conjointe de médiation à distance

Comme bon nombre des problèmes rencontrés lors de la réunion préalable à la médiation se présentent également lors de la séance conjointe de médiation à distance, la partie est invitée à consulter la section 8, « Comment mener la séance préliminaire à la médiation ».

Les éléments suivants sont à considérer à cette étape du processus.

- **Vérifiez votre technologie** : Avant de commencer la séance, assurez-vous que votre équipement et les technologies que vous allez utiliser fonctionnent comme prévu.
- **Procédez à des vérifications du son et de l'image** : En ce qui a trait aux technologies audio, confirmez que les parties peuvent chacune entendre l'autre et que vous pouvez les entendre au moment où elles se joignent à la séance. Continuez à surveiller la qualité du son tout au long de la session. Si vous utilisez une plateforme de cyberconférence, assurez-vous que les parties peuvent voir l'écran ou le document que vous souhaitez qu'elles voient.
- **Assurez-vous de compléter les phases préliminaires** : Si vous ne l'avez pas déjà fait, passez le document du consentement à la médiation en revue pour vous assurer que les parties comprennent le processus de médiation, les paramètres d'utilisation de la technologie et les autres dispositions contenues dans le document. En particulier, rappelez aux parties quelles sont les dispositions de confidentialité.

Rappelez également aux parties les règles de base établies lors de la phase préliminaire à la médiation ou pendant la médiation en soi.

Avant de commencer la séance, demandez toujours si quelqu'un d'autre se trouve dans la pièce ou à une distance d'écoute.

- **Attendez-vous à une période de familiarisation** : Les parties qui ont peu ou aucune expérience avec la technologie pourraient nécessiter plusieurs séances avant d'être à l'aise avec celle-ci et pour se familiariser avec ses caractéristiques. Comme mentionné dans la section 6, « Préparation à la médiation à distance », faire preuve d'ouverture quant aux imperfections de la technologie et rappeler aux parties la disponibilité d'une solution alternative en cas de difficulté peuvent aider à favoriser le confort des parties lors de la période de familiarisation.

- **Utilisez votre boîte à outils** : Les outils et les stratégies habituelles du médiateur seront probablement utiles au cours des séances conjointes à distance. Par exemple, il est beaucoup plus facile d'encourager les parties à se concentrer sur un document plutôt que sur l'autre partie, en mode de cyberconférence, que lorsqu'elles se trouvent dans la même pièce. L'environnement offert par la cyberconférence peut également faciliter la tâche du médiateur pour observer les réactions des parties pendant qu'elles examinent les documents. Pour aider à résumer, il peut être utile de prendre des notes sur ce que vous avez tiré des discussions tenues lors d'une médiation par téléconférence et d'envoyer vos observations aux parties ultérieurement.

### COMMENT EST VOTRE PRÉSENCE À L'ÉCRAN?

Nous n'avons pas souvent l'occasion de nous observer pendant que nous travaillons. La médiation à distance par cyberconférence ou par téléconférence offre aux médiateurs une rare occasion de le faire.

Êtes-vous satisfait de votre apparence à l'écran? Pour obtenir une courte liste de vérification pour vous aider à vous présenter sous votre meilleur jour, vous pouvez consulter l'annexe 2.

- **Assurez-vous de l'attention des parties** : Confirmez régulièrement et activement que les parties sont mentalement présentes, engagées et qu'elles comprennent les discussions. Si une partie semble « dériver » du sujet, sollicitez des commentaires, recueillez de la rétroaction et offrez un résumé de la conversation, si possible. Utilisez le nom de la partie pour vous assurer d'avoir son attention. Si l'une des parties participe à la séance en personne et que l'autre participe à distance, décrivez la pièce et ce qui s'y déroule, ou ce qui est sur le point de se dérouler lors de la séance. Cette mesure vous permettra de motiver la participation de la partie éloignée, tout en lui permettant de participer pleinement. N'ayez pas peur de donner des détails, par exemple « J'ai une feuille de papier devant moi et je sais que vous n'en avez pas » ou « la pièce est un peu trop claire; je vais donc me lever et fermer les rideaux ».

Comme dans la médiation en personne, n'oubliez pas de prendre des pauses lorsque les parties semblent dériver du sujet, qu'elles semblent fatiguées ou lorsque la séance se prolonge. Soyez particulièrement attentif à la possibilité que les parties puissent éprouver de la fatigue à utiliser la technologie. L'utilisation de la technologie sur de longues périodes de temps peut être fatigante mentalement et physiquement, et peut avoir un impact négatif à la fois sur la concentration et sur la participation active au processus.

- **Demeurez à l'affût des changements de personnalité** : Soyez conscient que les parties peuvent présenter une personnalité différente lors de l'utilisation de technologie.
- **Utilisez les modèles de documents** : Comme dans la médiation en personne, il peut être utile d'utiliser un projet d'entente comme cadre de discussion. Le fait de s'appuyer sur le document permet aux parties de remarquer les progrès qu'elles ont réalisés d'une séance à l'autre. Ce processus leur donne également l'occasion de peaufiner leur accord et de mettre l'accent sur les discussions.
- **Tirez le meilleur parti des forces des technologies** : En plus d'être totalement compétent dans l'utilisation des technologies que vous avez choisies, assurez-vous de tirer parti de leurs points forts. Par exemple, si vous utilisez une technologie multifonction, employez ses fonctionnalités de plusieurs façons pour enrichir le processus de médiation.

Demeurez à l'affût des indices qui suggèrent que la technologie entrave les discussions.

- **Gardez le contrôle du processus de médiation** : Lorsque vous utilisez la cyberconférence, il est important que vous contrôliez pleinement les différentes fonctions de la plateforme. Résistez à la tentation de permettre aux parties d'écrire sur le tableau blanc ou de modifier les documents. Motivez leur participation d'une manière qui n'implique pas directement leur manipulation de l'information sur la plateforme.
- **Rappelez-vous d'utiliser votre solution alternative (plan B)** : il est essentiel de se rappeler qu'en cas de défaillance de la technologie, il est important d'utiliser la solution alternative discutée avec les parties au cours de la phase préliminaire à la médiation.
- **Surveillez en permanence le niveau de sécurité et de capacité** : La nécessité de surveiller en permanence l'occurrence possible de problèmes liés à la sécurité ou à la capacité est valable à toutes les étapes du processus de médiation, y compris la séance conjointe de médiation (voir la section 7, « Évaluation du niveau de sécurité, de la capacité des parties à négocier et de la préparation à la médiation », pour examiner davantage les questions liées à ce sujet).
- **Concluez la séance de façon appropriée** : Comme dans la médiation en personne, offrez aux parties la possibilité de partager leurs observations finales ou leurs conclusions à la fin de la séance. À moins que vous et les parties ne conveniez que le prolongement de la séance pourrait être bénéfique, terminez la séance rapidement et à l'heure prévue.
- **Faites un suivi** : Faites preuve de diligence lorsqu'il s'agit d'assurer le suivi avec les parties au cours de la médiation, et indiquez les différentes étapes de progression lorsqu'elles sont atteintes. Dans un courriel ou dans un autre document, confirmez les accords ou décrivez en détail les mesures que les parties comptent adopter pour résoudre leurs différends. Si vous utilisez un projet d'entente comme modèle de document, le partage d'une ébauche qui montre les changements effectués lors d'une séance peut fournir une rétroaction utile.

## 9.2 Absence de langage corporel

Alors que certaines parties peuvent trouver que le fait de ne pas voir le langage corporel de l'autre partie constitue un avantage de la médiation à distance, pour le médiateur, en revanche, cela peut représenter un défi de taille. Par exemple, l'absence de repères visuels lors de l'utilisation des technologies de type texte rend plus difficile la mesure des émotions, l'engagement des parties envers le processus, l'engagement à résoudre les problèmes et même la détection des signes d'un état mental qui pourrait diminuer la capacité d'une partie à participer à la médiation.

Non seulement les parties ne sont pas en mesure de fournir des repères par l'intermédiaire de leur langage corporel, mais le médiateur ne peut lui non plus en faire autant pour les parties. Certaines des interventions traditionnelles utilisées par les médiateurs, par exemple placer une main sur la table, ne peuvent être effectuées en utilisant la technologie. En outre, les stratégies de communication profondément ancrées, comme regarder une partie directement dans les yeux pour indiquer clairement à qui vous vous adressez, ne sont pas toujours disponibles. Par exemple, dans le cas des technologies entièrement audio, les parties peuvent éprouver des difficultés à discerner à qui vous vous adressez, à moins que vous n'utilisiez leurs noms.

Les stratégies proposées ailleurs dans les présentes, comme poser fréquemment des questions, prendre des nouvelles des parties de façon individuelle après les séances, organiser des rencontres individuelles et discuter ouvertement des défis liés à la médiation sans repères visuels (également discutées ci-dessous), sont utiles pour compenser l'absence de langage corporel.

De plus, il est toujours utile d'utiliser vos sens au maximum. Comme indiqué dans la section 7, « Évaluation du niveau de sécurité, de la capacité des parties à négocier et de la préparation à la médiation », les médiateurs doivent surveiller l'occurrence d'un phénomène selon lequel la technologie devient « invisible » au cours de la médiation. Ce phénomène, qui semble particulièrement fréquent lors de l'utilisation de la technologie vidéo, peut donner au médiateur l'impression qu'il participe à une rencontre en personne avec les parties et que plusieurs signaux physiques, y compris ceux qui ont trait au langage corporel, sont clairement visibles, ce qui n'est pas nécessairement le cas.

### 9.3 Gestion des émotions et les différences de pouvoir

L'absence de repères visuel ou audio, ou les limites liées à la détection précise sont d'une importance particulière lorsqu'il s'agit de la gestion des émotions et des différences de pouvoir. À cet égard, la médiation à distance nécessite plus de vigilance et d'habiletés de la part du médiateur que dans la médiation en personne. Dans un même temps, les outils habituels du médiateur, à quelques modifications près, peuvent tout de même s'avérer les plus utiles.

- **Posez des questions** : Soyez conscient que sans repères visuel ou audio, il est plus difficile d'évaluer les émotions et le poids des enjeux que soulèvent des problèmes précis. De même, vous trouverez peut-être difficile de prédire comment une partie se comportera dans un environnement différent. Il peut être très utile, dans ces circonstances, de faire plus d'efforts pour poser des questions.
- **Vérifiez régulièrement l'état d'esprit des parties** : Maintenir les émotions à un niveau raisonnable peut être difficile dans la médiation à distance. Il est particulièrement important de vérifier l'état d'esprit des parties régulièrement. Comme dans la médiation en personne, il est important, lors de la communication avec les parties, de se concentrer sur ce qu'elles « pensent », plutôt que comment elles se « sentent ». N'oubliez pas que vous devez maintenir votre rôle d'observateur, par exemple faire remarquer qu'une partie parle plus que l'autre.
- **Soyez à l'écoute, reconnaissez, reformulez et réfléchissez** : Bien qu'il soit plus difficile pour un médiateur de désamorcer une situation hautement émotive à distance, certaines des options d'intervention sont similaires à celles choisies lors de la médiation en personne. Comme lors d'une rencontre en personne, une présence calme et professionnelle de la part du médiateur peut avoir un effet apaisant sur les parties. Être à l'écoute du ton qu'utilise la partie pour communiquer (sous forme orale ou écrite) permet d'évaluer, de recadrer et de refléter ses émotions ou sa colère. Il est tout aussi important de reconnaître les sentiments qu'éprouve une partie qui se trouve à distance, et ce, indépendamment de son comportement.
- **Soyez prêt à participer à des rencontres individuelles** : Il peut être utile de rechercher des occasions d'évaluer les émotions et de gérer les différences de pouvoir par l'intermédiaire de rencontres individuelles. Voir la sous-section 9.6, « Rencontre avec une partie en l'absence de l'autre », pour obtenir des informations précises quant à la médiation à distance.
- **Demeurez à l'affût des déclencheurs** : Comme indiqué précédemment à la section 7, « Évaluation du niveau de sécurité, de la capacité des parties à négocier et de la préparation à la médiation », lors de l'étape préalable à la médiation, demandez à chaque partie d'identifier ses déclencheurs personnels. Demeurez à l'affût de l'occurrence de ces déclencheurs lors de la séance conjointe.
- **Demeurez à l'affût de déclarations de difficulté ou d'inconfort** : Comme il est également indiqué dans la section 7.1, il est essentiel de discuter avec les parties des diverses façons dont elles pourront vous faire part de leur malaise ou des difficultés à suivre ou à comprendre la conversation lors de la médiation. Assurez-vous d'être attentif à ces communications convenues et à d'autres expressions de malaise ou de difficulté.

- **Passez en revue les règles de base** : Passez en revue les règles de base que vous avez établies concernant la communication et la conduite, comme le tour de parole et la courtoisie. Les règles de base sont généralement utiles lorsqu'il s'agit de gérer les émotions et les différences de pouvoir. En outre, il peut être particulièrement utile de demander aux parties de s'entendre sur le fait que dans le cas où elles choisissent de quitter la séance, elles s'engagent à le faire savoir aux autres participants.
- **Sensibilisez les parties aux règles de la communication** : Les règles de base de la communication peuvent ne pas suffire, et il peut être utile de sensibiliser les parties à cet égard. Les parties peuvent tout simplement ignorer la façon dont le ton, les manières et le langage ont une incidence sur l'autre partie. Par exemple, si vous utilisez une technologie de type texte, montrez aux participants comment reformuler leurs commentaires dans leurs communications écrites en utilisant un langage plus neutre, ou en évitant d'utiliser les lettres majuscules et les signes de ponctuation de façon abusive pour insister sur une idée. Il peut être utile de rappeler aux parties qu'en l'absence de langage corporel, il peut être difficile d'interpréter les intentions de l'interlocuteur et qu'il pourrait être nécessaire d'utiliser davantage de mots pour exprimer une même idée.

#### 9.4 Servir de modèle de communication efficace

Comme médiateur, n'hésitez pas à servir de modèle de communication efficace. Lorsqu'une séance a été difficile d'un point de vue émotionnel, faites preuve de transparence avec les parties et faites-leur savoir que vous prévoyez prendre contact avec elles pour discuter de ce qui s'est passé. Lorsque vous utilisez des technologies de type texte où les messages et les réponses contribuent à accentuer les émotions, brisez le cycle en communiquant avec les parties par téléphone.

- **Surveillez le ton de votre voix** : Le ton de la voix du médiateur est un outil de gestion particulièrement important lors de l'utilisation des technologies audio. Portez une attention particulière à votre ton de voix tout au long de la médiation. Le fait de parler trop rapidement, de parler trop fort ou d'un ton autoritaire peut exacerber une situation et intensifier les émotions des parties.

#### REMARQUE CONCERNANT LES COMMUNICATIONS

Même pour les meilleurs écrivains, communiquer efficacement par écrit n'est pas toujours chose facile, et il existe toujours des risques que le lecteur interprète mal le sens ou le ton du texte.

La communication orale a aussi ses limites, surtout dans les circonstances chargées d'émotivité dans lesquelles certaines personnes doivent faire appel à la médiation familiale.

- **Créez des stratégies spéciales pour les cas de conflits graves** : En ce qui a trait aux cas les plus graves, songez à utiliser des médias de type texte, comme le courrier électronique. La communication de type texte peut être un moyen de communication efficace pour gérer de tels cas. Avec l'aide du médiateur, les parties peuvent exprimer leurs émotions de façon plus constructive que dans la communication orale. Songez également à imposer un format de style « rencontre individuelle » lors de la médiation par courriel ou à vérifier les courriels transmis entre les parties. Traitez cette étape de vérification comme un outil d'accompagnement ou d'enseignement pour permettre aux parties de communiquer entre elles, plutôt que d'un moyen de contrôle.

- **Soyez prêt à mettre fin à la médiation** : Assurez-vous de disposer d'un plan déterminé pour mettre fin à la médiation, au besoin, et d'aviser les parties de l'existence de ce plan. Il est essentiel que vous sachiez comment gérer efficacement la technologie dans une telle situation. Par exemple, lorsque vous utilisez la cyberconférence, il est primordial que vous terminiez la séance d'une manière qui empêche les parties de poursuivre la discussion entre elles sur la plateforme une fois que vous avez quitté la séance.

Également, les parties peuvent être tentées de s'envoyer des courriels à caractère incendiaire en dehors d'une séance et sans l'intervention du médiateur. Il peut être utile d'établir une règle de base selon laquelle toutes les communications échangées par les parties « entre les séances de médiation » doivent passer par le médiateur ou doivent tout simplement être interdites.

### 9.5 Comment aborder la perception de partialité

La perception de partialité dans la médiation à distance semble être aussi fréquente que dans la médiation en personne. Elle peut, toutefois, être plus difficile à gérer, et il vaut la peine que le médiateur prenne le temps nécessaire pour mettre en œuvre des stratégies qui démontrent son impartialité.

Il est essentiel d'être équitable dans vos communications avec les parties. Par exemple, dans les communications de type texte, évitez de porter une plus grande attention aux messages de l'une des parties qu'à ceux de l'autre. De plus, lors des séances de téléconférence, évitez d'entamer une discussion avec une partie en attendant que l'autre partie se joigne à l'appel. De même, évitez les conversations bidirectionnelles avec la partie la plus « bavarde » au cours de la séance. Bien sûr, il peut arriver que le style de l'une des parties exige que vous passiez plus de temps à communiquer avec elle qu'avec l'autre partie, ce qui en soi peut créer une perception de partialité.

En outre, les situations où une partie est présente en personne avec le médiateur, tandis que l'autre partie est à distance, sont particulièrement difficiles à gérer. Dans de telles circonstances, la partie qui se trouve au même endroit que le médiateur peut sembler avoir un avantage. Il est important pour le médiateur de reconnaître ouvertement cette perception et de prendre des mesures claires pour l'aborder. Si vous communiquez par vidéoconférence, portez une attention particulière à l'endroit où vous dirigez votre regard. Assurez-vous de regarder autant la partie qui se trouve dans la même pièce que vous que la webcam lorsque vous vous adressez à la partie à distance. Songez à demander à la partie qui assiste à la séance en personne d'entrer dans votre bureau après vous et après que la partie à distance se soit jointe à la séance. La partie à distance se sentira moins en situation désavantageuse ou pensera moins que le médiateur a passé plus de temps avec l'autre partie.

Même lorsque les deux parties participent à la médiation à distance, une perception de partialité peut être créée si l'une des parties semble passer du temps seule avec le médiateur. Par exemple, cela peut se produire avec les technologies synchrones lorsqu'une partie se joint à la séance en retard en raison de problèmes technologiques. Un déséquilibre apparent peut se produire même si une partie éprouve de la difficulté avec un seul aspect de la technologie, tandis que l'autre n'en éprouve pas, par exemple si une partie n'est pas en mesure de transmettre sa vidéo, tandis que le médiateur et l'autre partie sont en mesure de le faire. Dans de tels cas, il peut être utile de passer rapidement à la solution alternative (au plan B), de sorte que les deux parties soient à nouveau sur un pied d'égalité.

De façon générale, lors des séances réalisées par téléconférence et par cyberconférence, plus le nombre de participants est élevé, plus le médiateur pourrait avoir besoin d'être plus directif pour empêcher qu'un petit nombre d'entre eux prennent le contrôle de la discussion. Il est important pour le médiateur de faire preuve d'une grande transparence quant au temps passé avec chaque partie durant les séances. Étant donné qu'il peut être plus difficile d'équilibrer la communication et le temps passé avec une personne « plus réservée » lorsque vous voulez l'inclure à la discussion, il peut être utile de reconnaître cet aspect ouvertement. Si une partie est préoccupée par un déséquilibre, demandez-vous comment elle souhaite que la perception de partialité soit abordée.

Encore une fois, il pourrait être utile d'un point de vue stratégique de fournir aux parties les règles de base par écrit auxquelles le médiateur se référera lors de la séance de médiation à distance.<sup>2</sup>

## 9.6 Rencontre avec une partie en l'absence de l'autre

Bien qu'elles offrent les mêmes avantages que la médiation en personne, les rencontres individuelles à distance posent leurs défis. Même lorsqu'une fonction de rencontre individuelle est intégrée à la technologie, elle est souvent plus difficile à gérer que dans la médiation en personne.

La logistique pouvant être complexe, il est préférable de ne pas s'appuyer sur des rencontres individuelles spontanées. Déterminez comment les séances individuelles seront menées, et expliquez clairement le but de ces séances et les règles de leur déroulement pour chaque partie. Par exemple, le fait de fournir cette information aux parties par écrit peut être particulièrement utile. Il est important, dans les cas où des rencontres individuelles sont nécessaires, que le médiateur suive les règles qui ont été établies de façon rigoureuse. Comme indiqué ci-dessus, en raison de la possibilité d'une perception de partialité, le respect des règles est particulièrement important lorsqu'une partie participe à la médiation en personne et que l'autre participe à distance.

En général, la discrétion est de rigueur en ce qui concerne le nombre ou la fréquence des séances individuelles et leur durée. Les questions qui sont particulièrement problématiques lors des rencontres individuelles à distance sont les suivantes :

- **Perte d'attention** : Lorsque vous utilisez des technologies synchrones pour mener vos rencontres individuelles, telles que la téléconférence ou la cyberconférence, demandez à une des parties de quitter la séance, ou d'attendre en ligne ou sur la plateforme. Le délai d'attente doit être raisonnable, et l'attente en soi doit se produire le moins souvent possible. Il existe un risque que l'attention de la partie qui ne participe pas à la rencontre individuelle puisse dériver, et il peut lui être difficile de rejoindre la séance.<sup>3</sup>
- **Coût** : Selon la technologie utilisée, les rencontres individuelles peuvent impliquer un coût important pour les parties et le médiateur. Par exemple, la médiation peut impliquer un coût pour chaque minute qu'une partie est mise en attente sur la ligne de téléconférence. Il est important que cet élément soit pris en considération et qu'il soit porté à l'attention des parties lors de la planification des rencontres individuelles.
- **Confidentialité** : Un des éléments particulièrement préoccupants dans la médiation à distance est de savoir comment protéger la confidentialité lors des rencontres individuelles, plus précisément comment faire en sorte que la partie qui ne participe pas à la rencontre individuelle ne puisse pas entendre ou voir les discussions impliquant la partie qui participe à la rencontre individuelle. Soyez absolument certain que vous comprenez comment utiliser la technologie dans un tel cas et assurez-vous qu'elle fonctionne comme prévu.

<sup>2</sup> Section 2 Guide de normes de pratique en médiation familiale

<sup>3</sup> Article 3.4 du Guide de normes

Par exemple, lorsque vous utilisez une plateforme sur le Web, qui offre des fonctions de rencontres individuelles, assurez-vous d'être pleinement compétent dans l'utilisation de ses fonctionnalités et que les conversations menées dans la salle « attenant » sont entièrement privées. De même, lors de l'utilisation d'une technologie audio qui s'appuie sur la fonction de sourdine, assurez-vous de bien comprendre comment utiliser cette fonctionnalité et que les conversations individuelles ne peuvent être écoutées par d'autres.

Si vous utilisez la téléconférence et que vos règles de rencontres individuelles dictent que la partie qui ne participe pas à la rencontre individuelle doit quitter la ligne, assurez-vous que la partie a bien raccroché et que la téléconférence est verrouillée avant de démarrer le processus de rencontre individuelle avec l'autre partie. Il est tout aussi impératif, lorsqu'une partie participe à la médiation en personne et que l'autre participe à distance, que le médiateur s'assure que la partie présente en personne est incapable de voir ou d'entendre la conversation privée avec la partie éloignée, et vice versa.

- **Logistique du processus** : Il peut être particulièrement difficile d'effectuer une rencontre individuelle de façon fluide lors de l'utilisation de la technologie de téléconférence, de vidéoconférence ou de cyberconférence qui n'offre pas la capacité de conversation dans une salle « attenant ». Bien qu'il existe une variété de solutions à ce problème, une option serait de demander à la partie qui ne participe pas à la rencontre individuelle de revenir à la séance à une heure fixe. Ainsi, il est important de s'assurer que la partie comprenne la nécessité de demeurer disponible et qu'elle sache comment rejoindre la séance. Une autre option, lors de l'utilisation de la téléconférence, consiste à mettre la partie qui ne participe pas à la réunion individuelle en attente et d'appeler la partie qui participe à la réunion individuelle sur une ligne distincte. Cette option, quoique plus coûteuse, assure que vous ne perdiez pas la partie qui a été mise en attente et que la partie avec laquelle vous avez entrepris une conversation individuelle est complètement isolée de l'autre partie.
- **Perceptions de partialité** : Il existe un risque, plus important encore que dans la médiation en personne, que la partie qui est mise en attente ou qui ne participe pas à la réunion individuelle perçoive le temps passé par le médiateur avec l'autre partie comme une forme de favoritisme. La planification et la communication des règles de réunions individuelles à l'avance et leur mise en œuvre adéquate peuvent aider à éviter cette perception. Le plan devrait prévoir que le médiateur passe autant de temps en réunion individuelle avec les deux parties. Dans le cas où une réunion individuelle doit être effectuée au cours d'une séance, assurez-vous de rappeler les règles aux deux parties. Les réunions individuelles qui utilisent la technologie ajoutent de la complexité au processus de médiation. Pour cette seule raison, il peut être préférable d'éviter la tenue de séances individuelles, sauf dans les cas où elles sont absolument nécessaires.

## 9.7 Confidentialité

Il est essentiel de bien gérer les risques liés à la confidentialité et à la sécurité de l'information dans la médiation à distance. Et ces risques sont présents à chaque étape du processus de médiation à distance. La partie est invitée à consulter la quatrième section des présentes, qui explorent quelques-unes des principales considérations qui s'appliquent à la conduite des séances de médiation conjointes.

## SECTION 10 / LE RÉSUMÉ DES ENTENTES

Lorsque la médiation se termine et que le résumé des ententes est en cours de finalisation, la distance entre les parties peut parfois interférer avec la compréhension complète de ce document. Dans certains cas, ce sont les particularités propres aux technologies utilisées qui contribuent à créer cette interférence. Cette section explore quelques précautions qui permettent de diminuer la probabilité d'un malentendu et d'accroître la probabilité que les parties se conforment à l'entente qu'elles ont élaborée lors de la médiation.

L'impossibilité d'utiliser vos sens, c'est-à-dire l'absence de repères visuels ou auditifs, ou parfois des deux, peut poser des défis particuliers pour le médiateur lorsque vient le temps d'aborder le résumé des ententes, comme c'est le cas avec de nombreux autres aspects de la médiation à distance. Il peut être particulièrement difficile pour le médiateur de mesurer l'engagement des parties envers les conditions énoncées dans ce document final.

- Lorsque les parties sont à distance, il peut être plus difficile d'évaluer leur compréhension d'une entente qu'elles ont élaborée. Ainsi, vous devez prendre des mesures supplémentaires pour vous assurer qu'elles comprennent les conditions de leur entente. Pour ce faire, vous pouvez organiser une vidéoconférence ou un appel téléphonique de suivi avec chacune des parties.
- Comme dans la médiation en personne, il est important de s'assurer que les parties comprennent la nature du document qu'elles ont reçu à la fin de la médiation.
- Lorsqu'il est éloigné des parties, le médiateur pourrait avoir besoin d'accorder une plus grande importance à la surveillance de la mise en œuvre de l'entente et d'apporter son aide, au besoin. Il pourrait donc être utile d'effectuer un suivi avec les parties pour leur fournir des éclaircissements ou leur apporter une aide quant aux étapes requises dans le cadre du processus. Les parties qui se trouvent dans les régions éloignées sans avocats peuvent, par exemple, avoir besoin d'aide pour obtenir des conseils juridiques indépendants. S'il est approprié dans les circonstances, pensez à ajouter une clause dans l'entente concernant le moment et l'endroit où les parties finaliseront les conditions de l'entente.
- Il est important que le médiateur effectue un suivi par écrit à mesure que le processus de médiation évolue. Le fait de partager l'ébauche de l'entente qui indique les changements apportés au cours d'une séance permet de mettre en évidence et de s'appuyer sur les progrès accomplis par les parties à mesure que différents jalons sont atteints. Ce suivi peut également servir de rappel utile aux parties des mesures qu'elles comptent prendre pour résoudre leurs différends.
- Certaines technologies sont particulièrement utiles lors de l'examen des ententes et d'autres documents. Par exemple, les plateformes de cyberconférence qui permettent à tous les participants de visualiser simultanément le même document peuvent être très utiles pour faciliter toute discussion relative à son contenu.
- L'intégrité de l'entente doit être protégée pour s'assurer qu'elle ne peut être modifiée de quelque façon que ce soit. Il est fortement recommandé de convertir ces documents en fichiers PDF non modifiables. Pour protéger et préciser l'utilisation prévue des documents qui sont encore sous forme d'ébauche, vous pourriez également prendre l'habitude de les identifier avec la mention « Ébauche » en filigrane.<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Voir la section 7 du Guide de normes.

## CONCLUSION

Cette incursion dans la pratique de la médiation à distance pourrait vous donner l'impression qu'il vous reste un long chemin à parcourir lorsqu'il s'agit de savoir comment mieux utiliser la technologie dans la médiation familiale. Ne laissez pas cela vous dissuader. La médiation à distance dans un cadre familial est un domaine relativement nouveau, mais qui promet énormément.

Un bon départ consiste à commencer à vous familiariser avec autant de technologies propices à la médiation. Échangez sur la question avec d'autres personnes qui sont intéressées par la médiation familiale à distance. Le fait de prendre contact avec des collègues qui partagent votre enthousiasme et avec qui vous pouvez résoudre une variété de problèmes à mesure qu'ils se présentent pourrait s'avérer un outil très précieux. Cherchez constamment des moyens d'échanger de l'information, et maintenez-vous à l'affût des plus récentes tendances. Soyez créatif, et partagez vos idées dans ce domaine fascinant en plein essor.

## BIBLIOGRAPHIE

- Guide de normes de pratique en médiation familiale, COAMF

## ANNEXE 1 / CONSENTEMENT À LA MÉDIATION FAMILIALE À DISTANCE

ENTRE \_\_\_\_\_ ET \_\_\_\_\_

1. Nous soussignés, comprenons que la médiation a pour but de permettre à des conjoints qui sont séparés, divorcés ou qui ont pris la décision de ne plus vivre ensemble, d'en arriver à une entente quant à l'exercice de l'autorité parentale, à l'accès et à la résidence des enfants, aux responsabilités financières, au partage des biens familiaux et au règlement du régime matrimonial, le cas échéant.
2. Les parties souhaitent régler les différends qui les opposent sans avoir recours à un processus contradictoire. Les parties et le médiateur feront une tentative sérieuse, lors de la médiation, de résoudre tous les différends de façon équitable.
3. Les parties ou le médiateur sont éloignés les uns des autres et ont l'intention de participer à la médiation à partir d'emplacements différents et de moyens technologiques variés selon les besoins et les options disponibles.
4. Nous consentons à soumettre à la médiation les questions suivantes :  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
5. Nous reconnaissons que le médiateur est une personne impartiale et neutre qui ne nous représente ni l'un ni l'autre, mais a pour rôle de nous aider à négocier une entente sur les questions énumérées ci-dessus.
6. Nous acceptons que la discussion se fasse dans un climat de coopération où chacun de nous respectera l'autre et travaillera à trouver des solutions qui seront d'intérêt mutuel et plus particulièrement dans le meilleur intérêt des enfants.
7. Nous nous engageons à ce qu'aucune nouvelle procédure judiciaire civile ne soit entreprise par l'un ou l'autre d'entre nous ou à les suspendre le cas échéant, durant le processus de médiation, sauf en matière d'urgence ou de consentement.
8. Nous nous engageons à divulguer toutes les informations concernant les enfants lors de nos négociations sur l'exercice de l'autorité parentale, la résidence des enfants, l'accès aux enfants et les responsabilités financières envers eux.
9. Nous nous engageons à divulguer toutes les informations financières concernant nos revenus et nos actifs lors de nos négociations sur le soutien financier, le partage des biens et le règlement du régime matrimonial, le cas échéant. Nous autorisons le médiateur à obtenir les informations pertinentes auprès de tiers lorsque cela est requis.
10. Il est entendu que l'un ou l'autre d'entre nous, de même que le médiateur, pourra mettre fin à la médiation en tout temps.
11. Nous comprenons tous deux que nous ne pourrions convoquer le médiateur pour agir à titre de témoin dans l'éventualité d'un litige entre nous.

## Résumé des ententes et avis juridique

12. Nous sommes informés que le résumé des ententes préparé à la fin de la médiation, le cas échéant, ne constitue ni un document légal ni une entente exécutoire. Il ne servira qu'aux conseillers juridiques qui seront retenus pour préparer les documents légaux appropriés. Nous sommes également informés que la signature du résumé des ententes peut produire des effets juridiques et qu'il est déconseillé de signer ledit document avant d'y donner une force exécutoire avant d'obtenir un avis juridique indépendant.
13. Nous sommes informés que dans l'éventualité où l'un de nous décidait de renoncer à quelque droit prévu par la loi, le médiateur nous incitera fortement à obtenir un avis juridique sur l'opportunité d'une telle renonciation.

## Communications « sous toute réserve » et inadmissibilité

14. Sans limiter la généralité de ce qui précède, aucune partie ne peut divulguer ou tenter de contraindre la divulgation :
  - i) De toutes notes, de tous courriels ou d'autres types de communications transmises par une partie ou par le médiateur lors du processus de médiation.
  - ii) Nous reconnaissons que le contenu de nos rencontres, des entrevues et de notre dossier est confidentiel. Nous nous engageons à ne pas utiliser en preuve devant un tribunal tout document contenu au dossier incluant le résumé des ententes, sans le consentement des deux parties. Le médiateur ne peut communiquer ces informations à qui que ce soit, sauf à des fins de recherche, à condition que l'anonymat soit respecté, ou lorsque la loi l'ordonne expressément.

## Utilisation des technologies de l'information et de la communication

15. Le médiateur et les parties s'appuieront principalement sur les technologies de l'information et de la communication pour communiquer entre eux ainsi que pour participer à la médiation à distance.

## Confidentialité des renseignements

- i) Chaque partie s'engage à être seule dans la pièce ou hors de portée de voix lors de l'utilisation de toute technologie de l'information et de la communication pour participer à la médiation.
- ii) En particulier, chaque partie accepte qu'aucun de ses enfants ne soit présent ou à portée de voix, à moins qu'ils ne participent à la médiation, et cette condition aura été expressément convenue par les parties au préalable.
- iii) Si une partie souhaite qu'une autre personne soit présente dans la pièce pendant la médiation, elle doit d'abord obtenir la permission du médiateur et de l'autre partie avant le commencement de la séance de médiation.
- iv) Lorsque toutes les parties conviennent que l'autre personne sera au courant de la procédure de médiation, cette personne doit signer le contrat de médiation et est liée par les conditions du contrat.
- v) Chaque partie reconnaît que l'utilisation des technologies de l'information et de la communication ne garantit aucunement la confidentialité de l'ensemble des communications.

- vi) Chaque partie s'engage à réduire au minimum le risque de divulgation inappropriée, y compris la protection de l'accès aux courriels, aux notes ou à toute autre information relative à la médiation qui peut être stockée dans son ordinateur ou ailleurs, et à minimiser les conséquences de telles divulgations si elles devaient se matérialiser.
- vii) Chaque partie comprend que l'utilisation des technologies de l'information et de la communication ne garantit aucunement le contrôle total de l'endroit ou de la façon dont certains renseignements personnels peuvent être recueillis, archivés ou consultés.
- viii) En signant le présent contrat, chaque partie s'engage envers le médiateur à utiliser les technologies de l'information et de la communication dans le cadre de la médiation, et libère le médiateur de toute responsabilité en cas de divulgation par inadvertance.
- ix) Chaque partie sera responsable des coûts de l'obtention de ses conseils juridiques indépendants.
- x) Le médiateur traitera à titre confidentiel et tiendra secret l'ensemble de l'information qu'il obtient, qu'il fournit ou qui parvient à sa connaissance découlant de sa participation à la médiation, à l'exception des énoncés suivants :
  - a) Lorsque l'information révèle une menace réelle ou potentielle pour la vie ou la sécurité des personnes;
  - b) Avec le consentement par écrit de tous les participants;
  - c) Aux fins de production de certificat ou de rapport que le médiateur est tenu de préparer, selon les lois et règlements applicables dans les pays ou provinces dont sont issues les parties à la médiation.

### Coûts de la médiation

16. Nous sommes avisés des conditions du programme de médiation du ministère de la Justice du Québec.

Les services de médiation incluent :

- o Les entrevues, téléphones et courriels
- o La gestion du dossier et des rendez-vous
- o La préparation et l'envoi des formulaires requis
- o La préparation d'un résumé des ententes
- o La préparation de tout autre document requis
- o (Si applicable) Les séances individuelles en préparation de la médiation à distance

Nous reconnaissons :

Être admissibles au programme.

Le programme couvre les services de médiation pour les 5 premières heures dans un processus de séparation ou 2 h 30 s'il s'agit de la révision d'une entente ou d'un jugement. Les services de médiation rendus au-delà de ces heures nous seront facturés au taux prescrit par le gouvernement, soit au taux horaire de 110 \$, plus taxes, si applicables.

Nous déclarons avoir déjà bénéficié de \_\_\_\_ heure(s) de médiation (inscrire la durée exacte).

Dans le cas où le ministère de la Justice du Québec n'acquitte pas la facture d'honoraires du médiateur, le travail effectué nous sera alors facturé au taux horaire de 110 \$.

*Ne pas être admissibles ou être admissibles, mais choisissons de ne pas en bénéficier.*

Le tarif horaire du médiateur sera de \_\_\_\_ \$ plus taxes, si applicables.

17. Si raisonnables, nous acceptons d'acquitter les frais suivants :

Frais d'ouverture du dossier :

Frais d'annulation :

Frais de photocopies, de numérisation, de messagerie et de poste :

Frais engagés pour utiliser les technologies de l'information et de la communication :

### Signature des parties

Cette entente entre en vigueur lorsque toutes les parties auront signé le consentement à la médiation familiale à distance. Elle peut être conclue par chaque partie qui accepte de signer une copie distincte et de la transmettre à l'autre partie et au médiateur par moyen technologique ou tout autre moyen.

Chacun accepte les termes de ce consentement.

EN FOI DE QUOI, nous avons signé,

\_\_\_\_\_

à (ville)

\_\_\_\_\_

ce (date)

\_\_\_\_\_

Conjoint/mère

\_\_\_\_\_

Conjoint/père

\_\_\_\_\_

Médiateur (trice)

## ADDENDA AU CONTRAT DE MÉDIATION DANS LES CAS DE VIOLENCE CONJUGALE

Afin que la médiation se déroule le plus harmonieusement et efficacement possible, nous nous engageons à respecter les conditions et modalités suivantes :

### Comportements de négociation égalitaire :

1. Chacun ayant consenti à procéder en face à face de manière respectueuse, aucune pression, menace ou intimidation ne sera utilisée par l'un ou l'autre conjoint durant le processus de médiation.
2. Toute tentative de négocier en dehors des séances de médiation ou toute pression pour imposer un règlement, une menace ou de l'intimidation devra être rapportée au médiateur.
3. Tout manquement ou non-respect de l'un ou l'autre de ces engagements par l'un ou l'autre des conjoints/parents pourra entraîner la fin de la médiation; il est entendu que l'un ou l'autre d'entre nous, de même que le médiateur, pourra mettre fin à la médiation en tout temps.
4. Si le médiateur le juge à propos :

### Rencontres individuelles :

5. Le médiateur pourra avoir recours à des rencontres individuelles et des rencontres téléphoniques durant le processus de médiation; selon les circonstances, le médiateur pourra faire la navette entre les conjoints/parents pour faciliter le déroulement de la médiation et l'expression des désirs et besoins de chacun.

### Aide extérieure :

6. Chacun de nous requerra de l'aide ou une thérapie auprès d'un organisme de soutien durant le processus de médiation.
7. Chacun de nous requerra l'aide d'un conseiller juridique durant le processus de médiation.

### Communication :

8. Aucune communication directe n'aura lieu entre nous au cours de la médiation.

### Contacts hors séance : les contacts hors séances seront réglementés comme suit :

9. Aucun contact face à face;
10. Aucune visite au domicile de l'autre;
11. Aucune visite au lieu de travail de l'autre;
12. Aucun contact téléphonique, par courriel, par message texte ou par toute communication via un autre moyen de communication;
13. Aucun recours aux enfants comme messenger;
14. Par courriels contenant uniquement des informations sur les enfants dont le médiateur est en copie conforme.



## MODÈLE D'AVERTISSEMENT

Vous êtes informés que le présent résumé des ententes de médiation se veut un outil de référence pour susciter la réflexion et pour orienter toutes démarches juridiques futures.

Vous avez été informés que le présent document constitue un résumé des ententes reflétant votre consensus et que le médiateur vous a précisé qu'il ne s'agit nullement d'un document à être signé par vous, et ne vous a pas recommandé qu'il le soit.

Vous êtes informés que le présent résumé des ententes de médiation ne constitue ni un contrat, ni un jugement, ni une convention sur mesures accessoires à être déposé à la cour. Sa signature pourrait produire des effets juridiques, même s'il n'a pas de force exécutoire. En conséquence, il est alors fortement déconseillé de procéder à sa signature avant d'obtenir un avis juridique indépendant.

Vous êtes informés que dans l'éventualité où le résumé des ententes comporterait une intention de ne pas réclamer certains droits qui vous sont dévolus par la loi, une consultation juridique est recommandée et que vous en avez été dûment informés par le médiateur.

Vous êtes informés que la mise en application de tout ou d'une partie du résumé des ententes peut également produire des effets juridiques, en ce sens qu'elle pourrait constituer une reconnaissance juridique de l'entente.

Vous êtes informés que pour vous assurer de donner force exécutoire à toutes les clauses de votre résumé, de l'obligation de préparer ou de faire préparer tout document requis et de les faire entériner par le tribunal, et ce, dans les meilleurs délais. Avant d'entreprendre cette démarche, une consultation juridique indépendante est recommandée.

Vous êtes informés que dans les cas où vous étiez unis par le mariage, il vous faut obtenir un jugement de divorce ou de séparation, et que si vous étiez unis civilement, il vous faut obtenir une déclaration commune ou un jugement de dissolution pour l'exécution du partage du patrimoine familial, tels le partage des fonds, les gains inscrits à la Régie des rentes du Québec, etc.

Vous vous êtes engagés, lors du contrat de médiation, à ne pas utiliser en preuve devant un tribunal toute verbalisation ou tout document contenu au dossier, incluant le présent résumé des ententes de médiation.

Vous êtes informés que l'omission de divulguer certaines informations, au cours du processus de médiation, pourrait avoir comme conséquence de remettre en question les ententes de médiation inscrites dans le présent résumé.

## ANNEXE 2 : COMMENT EST VOTRE PRÉSENCE À L'ÉCRAN? UNE LISTE DE VÉRIFICATION RAPIDE POUR LA VIDÉOCONFÉRENCE ET LA CYBERCONFÉRENCE

Lorsque la vidéoconférence ou la cyberconférence est utilisée dans une séance de médiation, l'environnement physique qui est projeté par voie électronique par les médiateurs est une partie intégrante qui donne le ton à la médiation. Lorsqu'elle est mal abordée ou gérée, elle peut être une source de distraction et avoir une incidence sur la présence du médiateur ainsi qu'un impact négatif sur la médiation en général. Voici les quelques règles de base pour gérer cet environnement efficacement :

### Éclairage

- L'éclairage est bien positionné. L'éclairage le plus avantageux sur une personne se trouve généralement au niveau du visage et de côté.
- Ni trop brillant, ni trop tamisé. L'éclairage ne doit pas être éblouissant, mais ne doit pas non plus être trop tamisé de façon à créer de l'ombrage ou une atmosphère déprimante.

### Arrière-plan

- L'arrière-plan est d'apparence professionnelle.
- Toute forme de désordre n'est pas à la vue des participants.

### Tenue vestimentaire

- Tenue professionnelle. Cela comprend les vêtements qui ne sont pas visibles pour les parties lorsque vous êtes assis. Vous pourriez avoir besoin de vous lever!

### Évitez les couleurs vives et les motifs trop chargés.

- Portez les lunettes appropriées. Si vous portez des lunettes, porter des lentilles non réfléchissantes, puisqu'elles risquent d'interférer avec le contact visuel.

### Positionnement

- Le positionnement à l'écran suit la règle des tiers : votre regard doit être à environ 1/3 du haut de l'écran, et votre corps doit être bien centré.
- Les épaules et le torse doivent être visibles. Vos épaules et votre torse à partir de la taille, tout au plus, doivent être visibles.
- Ni trop près ni trop loin. Si vous êtes trop près de l'écran, votre visage risque de paraître beaucoup plus gros qu'il ne l'est en réalité. Si vous êtes trop loin, vous risquez de donner l'impression de ne pas être intéressé par le déroulement de la séance.
- La webcam est positionnée loin de l'éclairage ou de la lumière du soleil.
- Donnez l'impression d'être à l'aise. Installez-vous confortablement et détendez-vous. Vous pourriez être dans cette position pendant un certain temps.

## Image personnelle

- Regardez les gens sans toutefois les fixer du regard. Tâchez de maintenir un contact visuel approprié. Tout comme pour la médiation en personne, il est acceptable de consulter des documents ou de détourner le regard de temps à autre.
- Assurez-vous que vos gestes sont posés et calmes. Évitez les mouvements brusques ou trop ostentatoires. Ils peuvent utiliser la bande passante de façon excessive et créer un effet de flou.
- N'oubliez pas que vous pouvez être vu et entendu. Évitez d'effectuer des tâches secondaires comme manger de la nourriture!

## Vérifiez votre apparence plusieurs fois

- Vérification préliminaire à la séance de médiation. Si vous utilisez une plateforme avec une fenêtre de retour d'image, vérifiez votre apparence avant que les parties accèdent à la plateforme.
- Vérifications périodiques. Tout au long de la médiation, assurez-vous que les participants vous voient sous votre meilleur jour.



**COAMF**

Les organismes accréditeurs :



Association des  
centres jeunesse  
du Québec

**Barreau**  
du Québec 



**Chambre  
des notaires  
du Québec**



Ordre des conseillers  
et conseillères d'orientation  
du Québec



ORDRE DES  
PSYCHOÉDUCATEURS  
ET PSYCHOÉDUCATRICES  
DU QUÉBEC

Une présence qui fait la différence



ORDRE DES  
PSYCHOLOGUES  
DU QUÉBEC



Ordre des travailleurs sociaux  
et des thérapeutes conjugaux  
et familiaux du Québec

**L'HUMAIN. AVANT TOUT.**