

SEMINAIRE INTERNATIONAL MÉDIATION FAMILIALE À DISTANCE

Les conflits de parents séparés ne sont pas en PAUSE en temps de pandémie: la médiation familiale doit être adapté pour répondre aux besoins de ces familles

Lorraine Filion

Médiatrice familiale accréditée

Québec, Canada

PROGRAMME

- Compétences et qualités du médiateur
- Adaptation du processus de médiation
- Procédure recommandée : choix de la plateforme, consentement écrit spécifique des parents, préparatifs, ordre du jour, caucus, notes, bilan écrit)
- Visionnement d'une séquence vidéo –entrevue individuelle avec la mère
- Visionnement d'une séquence vidéo-entrevue conjointe
- Précautions à prendre lors des entretiens conjoints et individuels
- Limites de la confidentialité
- Stratégies les plus utiles
- Principaux défis à relever

Quelles compétences pour le médiateur familial à distance?

- FORMATION ET ACCRÉDITATION (AGRÉMENT DANS SON PAYS)
- Accès à un groupe d'analyse de pratique à distance
- Recours aux stratégies les plus efficaces lors des entretiens téléphoniques et lors des visioconférences
- Recours à l'entretien individuel préalable à l'entrevue conjointe en visio (pour les nouveaux cas)
- Connaissance d'outils de communication et la motivation à développer des compétences spécifiques en ce domaine

Qualités du médiateur à distance (4)

- PATIENCE, PATIENCE, PATIENCE
- PERSÉVÉRANCE
- PETITS PAS



**La patience est aussi
une forme d'action.**

- Auguste Rodin -

ma-citation.com

SOURIRE DU MÉDIATEUR METTRE UN SOURIRE DANS VOTRE VOIX

AVANT



PENDANT



Comment adapter le processus lors de la médiation à distance?

Médiation à distance : une modification du cadre habituel du médiateur

- Précautions à prendre
- Préalables au premier entretien conjoint
- Entretien individuel avec chaque parent /visio ou téléphone
- Recours à la visioconférence nécessite INTERNET HAUTE VITESSE
- Ordre du jour avant chaque entretien préparé par le médiateur
- Accords intermédiaires et évolutifs expédiés par courriel (Mail)

Adaptation au contexte actuel et à chaque famille

- **Utilisation d'outils variés** de communication (visioconférence, téléphone, courriel, textos...),
- **Rythme** de la médiation: blitz, par étapes, par périodes discontinues ou continues
- Urgences en période de confinement sont traitées / report de certains aspects après la période de confinement
- Production d'écrits évolutifs
- Rôle des avocats et des experts pendant le processus
- Rôle et la place des nouveaux conjoints/ grands-parents
- Place de l'enfant

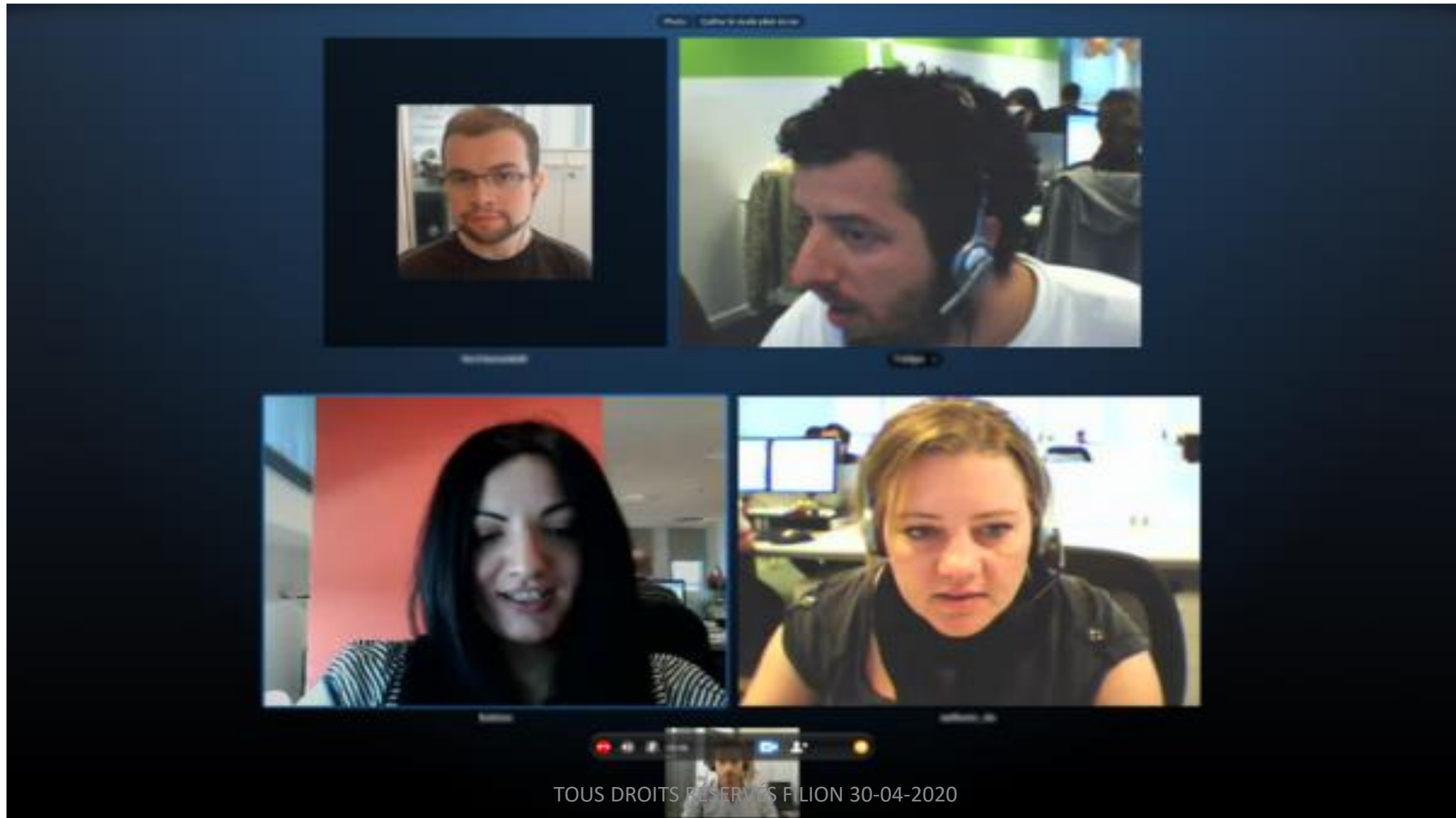
RISQUES EN LIEN AVEC LA PANDÉMIE

- Perte temporaire ou permanente du lien avec un parent
- Menace verbale et/ou réelle de changement de garde
- Diminution des accès de l'enfant avec un parent/grands-parents
- Bouleversements pour l'enfant(aucun contact avec ses pairs, son réseau habituel), changement de routine, moins /plus de stimulation, témoin des conflits parentaux, etc
- Parents vivent des stress importants (moins de patience, risque de violence, moins de disponibilité psychologique et physique)

Principes déontologiques

- Confidentialité sauf exceptions prévues
- Impartialité
- Compétences et connaissances requises en fonction du mandat reçu
- Assurance du consentement libre et éclairé des parties tout au long du processus
- **Consentement écrit des parties sur le recours aux moyens électroniques** (internet, visioconférence, conférences téléphoniques)
- **Consentement écrit des parties pour entretiens individuels (caucus) et échanges d'informations entre le médiateur et les parties**

CHOIX D'UNE PLATEFORME



OPTIONS DE PLATEFORME

- SKYPE GRATUIT (50 PARTICIPANTS)
- ZOOM (GRATUIT 45 MIN- PAYANT PAR MOIS OU PAR AN 100 PARTICIPANTS)
- FACETIME GRATUIT (32 PERSONNES) SEULEMENT MAC (APPLE)
- MESSENGER GRATUIT (50 PERSONNES MAIS 6 VISIBLES)
- GOOGLE HANGOUTS MEET-APPLICATION GOOGLE PLAY (10 PERSONNES EN GROUPE)
- WEBEX (PREMIER MOIS GRATUIT); SELON LE FORFAIT, NOMBRE DE PARTICIPANTS VARIE
- TEAMS
- AUTRES.....

Informations au sujet de votre plateforme

- **Connaître les protections** qu'offrent votre plateforme (confidentialité, enregistrement des entretiens, etc)
- **Converser avec tous ou en privé** avec chacun (envoi de commentaires/ questions
- **Partager votre écran:** comment le faire et envoyer des documents

Médiation par téléphone



DIVERSES MODALITÉS- TÉLÉPHONE ET VISIO



CONTACTS DIFFÉRENTS PARENT-ENFANT



PRÉALABLES(visio) POUR LE MÉDIATEUR

- Tenue vestimentaire professionnelle
- Casque d'écoute et microphone
- Temps et efforts pour se familiariser avec la technologie
- Évaluation de la capacité des parties à recourir à la visio
- Réduction de la distance (Mettre un sourire sa voix)
- Arrière plan du bureau et éclairage
- Planification d' un plan b (si la visio ne fonctionne pas)
- Ponctualité
- Calme et organisation

CONTENU

PREMIER ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE AVEC LE DEMANDEUR Période de pandémie

- Semblable à l'entretien régulier au téléphone lors d'une demande de médiation
- Est-ce une première médiation ou révision?
- Informations cruciales: vie commune ou date séparation; arrangements actuels avec entente ou jugement, urgence?
- Si vie commune, grande précaution (violence? Consentement libre- éclairé)
- S'assurer que la médiation familiale est le bon service recherché
- Présenter la médiation à distance (grandes lignes seulement)
- Autre parent est-il informé de la démarche? Si oui lui demander de nous téléphoner; sinon l'aviser de nous contacter selon le meilleur moyen en période de pandémie
- Importance de créer un minimum de confiance envers le médiateur et la médiation
- Proposer le caucus comme une modalité efficace et appréciée des parents avant l'entrevue conjointe en visioconférence
- Demander que le parents signe le consentement à la médiation à distance et envoi PDF par courriel au médiateur

Caucus individuel en visioconférence avant entrevue conjointe

- Durée
 - Processus et contenu
- **Durée (environ 30-45 minutes)-**
 - Accueil et présentation générale de la médiation familiale
 - Si le couple habite encore ensemble, utiliser les outils pour dépister la violence conjugale au téléphone
 - Si couple séparé, explorer les zones de conflit et les attitudes/ comportements de chaque conjoint- violence peut se manifester après la rupture de part et d'autre sous divers aspects
 - **Questions au sujet de la médiation à distance**
 - **Confidentialité du caucus**
 - **Confidentialité du processus et des séances**
 - Organisation concrète pour les entretiens en visio: pièce privée, enfants à distance et pris en charge pendant les entretiens, habilités du parent et son aisance avec la visioconférence
 - Revue de toutes les clauses du consentement portant sur la médiation à distance
 - Disponibilités de ce parent pour l'entrevue conjointe: options
 - Évaluation de l'entretien à distance par ce parent

CAS DE FIGURE

- **FAITS PERTINENTS**

- **Couple union de 6 ans-séparation en janvier 2020- un enfant unique : Matéo 3 ans**
- Entente amiable temporaire : garde principale à la mère et accès de l'enfant au père 3 weekends/mois ;
- Séparation initiée par madame pour faire suite aux aveux du père (liaison avec une autre femme depuis 1 an environ)

- **MÈRE – 32 ANS**

- Éducatrice spécialisée dans une école primaire
- **Elle est très en colère contre le père qui lui a menti (trahison)**
- **Aucune confiance en les compétences paternelles du père et encore moins envers sa nouvelle conjointe**

- **PÈRE : 37 ANS**

- Technicien en radiologie dans un hôpital universitaire
- **Relation conjugale très insatisfaisante avant la séparation; selon le père, madame est en symbiose avec son fils**
- Sa nouvelle compagne, Maude (40 ans) travaille dans le même hôpital comme technicienne en radiologie
- **Le père demande la garde partagée 1 semaine/ 1 semaine dès la fin des classes en juin 2020**

Visionnement-séquences vidéo entrevue individuelle avec la mère

1. Phase accueil
2. Phase survol connaissances du parent face à la médiation incluant le consentement à la médiation à distance
3. Phase engagement du médiateur
4. Phase création de lien de confiance
5. Phase de terminaison

Questions des participants au sujet de cette entrevue

Consentement écrit des parties- médiation à distance

- **Acceptation du recours à la visioconférence**, les conférences téléphoniques et à l'échange d'informations et de documents via Internet tels que les documents financiers pertinents lors de la négociation sur les aspects financiers
- **Reconnaissance du caractère confidentiel des entretiens et du dossier de médiation**
- **Engagement des parties à n'enregistrer ni le son ni l'image de tout entretien de médiation par quelque procédé que ce soit.**
- Engagement des parties au respect des modalités suivantes:
 - **Aucune autre personne que le parent n'est présente dans la pièce réservée pour l'entretien de médiation en visioconférence ou au téléphone**
 - **Aucun enfant n'est présent ou à portée de voix**, à moins qu'il ne participe à la médiation, et cette condition est expressément convenue par toutes les parties au préalable ainsi que la préparation de ce dernier par les parents; les conditions et la préparation de sa participation sont établies au préalable afin d'assurer la confidentialité de cet entretien et favoriser la participation pleine et entière de l'enfant à ce processus
- Acceptation que le médiateur communique avec l'une des parties séparément, en autant que l'autre partie est avisée de cette démarche, le but, le déroulement, ainsi que la nature des rapports à fournir à l'autre conjoint/parent, le cas échéant. Dans le cas où le médiateur est autorisé à révéler le contenu des rencontres individuelles, ce dernier ne doit révéler que les éléments qu'il juge utiles à la poursuite de la médiation.

ENGAGEMENT DU MÉDIATEUR

- **Le médiateur s'engage à traiter à titre confidentiel et tenir 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 via Internet ou par téléphone.
- **En dépit de son devoir de préserver la confidentialité, le médiateur révélera certains renseignements obtenus au cours de la médiation lorsque la loi l'ordonne** expressément (Loi sur la protection de la jeunesse et autres lois)
- **Le médiateur s'engage à ce que personne ne soit présent à son bureau ou son domicile dans la pièce réservée pour tout entretien de médiation en visioconférence ou au téléphone.**

Visionnement séquences vidéo entrevue conjointe PÈRE ET MÈRE

1. Phase accueil
2. Phase survol des urgences/inquiétudes des parents
3. Phase besoins des parents et objets de la médiation
4. Phase finale et plan de travail avec les parents

Questions des participants au sujet de cette entrevue

EXEMPLE D'UN ORDRE DU JOUR ENTRETIEN CONJOINT -VISIO

- Accueil de chacun (avoir en mains les numéros du cellulaire de chaque parent)
- Rappel des règles de la visio et de la durée de l'entretien
- Pandémie (impact, organisation, travail, enfants....)
- Urgence à négocier / renégocier en lien avec la pandémie
- Communication actuelle entre les parents (téléphone, courriel, texto, visio...)
- Objet(s) de la négociation du jour
- Synthèse
- Date du prochain entretien
- Documents à envoyer ou recevoir
- Évaluation de l'entretien par les parents

STRATÉGIES UTILES

- **Programmation de la réunion** : copier l'invitation avec tous les détails en plus copier l'adresse du lien et l'envoyer par courriel aux deux parents au moins 48 heures avant le moment de la visioconférence
- Prévoir l'admission de chaque parent un par un(option de la plateforme à prévoir lors de l'envoi de votre lien)
- Si la connexion fonctionne très mal, couper la vidéo de votre visio et inviter les parents à faire de même; vous aurez l'audio seulement mais cela vous permettra de tenir votre entretien
- Si le son ne fonctionne pas, inviter le parent à utiliser le son de son téléphone (voir ID téléphone dans le lien envoyé); il pourra vous voir avec l'ordinateur et il vous entendra de son téléphone au lieu du son de son ordinateur
- **Prendre soin de chacun (pandémie est omniprésente, ce n'est pas un détail)**
- **Demander à chaque parent de lever la main s'il désire parler**
- Redonner votre numéro de téléphone cellulaire à chacun
- **Inviter les parents si nécessaire à écrire leurs questions ou commentaires en cours de séance au bas de l'écran- précaution pour éviter la cacophonie**

Stratégies utiles(suite)

- Vérifier au début auprès de chacun, le temps réel disponible pour l'entretien
- Vérifier si vous avez des doutes quant à la confidentialité du lieu où se trouve le parent pendant l'entretien (parfois il faut demander au parent de gérer leur chien, leur chat, leurs voisins etc....)
- Faire régulièrement de petites synthèses sur leurs besoins/ inquiétudes/ temps de réflexion sollicité ou proposé/nommer clairement les petits accords
- Faire un rappel (10-15 minutes avant la fin)
- Ne pas hésiter à postposer l'entretien si des conditions minimales ne sont pas présentes/si la situation est trop explosive pour négocier
- Faire parvenir rapidement après la séance, aux deux parents les petits accords conclus lors de l'entretien

Stratégies utiles (suite)

- Posez plus de questions que d'habitude : Soyez conscient que le décodage des émotions sera plus ardu à travers la visio
- Vérifiez régulièrement l'état d'esprit des parties
- Soyez très très à l'écoute et soyez un observateur par excellence
- Reformulez, validez vos doutes, vos observations : 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.
- Demeurez à l'affût des déclencheurs / explosion de colère ou envie de retrait; vous ne pourrez pas empêcher le départ rapide d'un parent qui pourrait fermer son accès à la visio.....

Aide mémoire- processus médiation à distance

1. Accueil téléphonique avec chaque parent et envoi du consentement médiation à distance-mettre en gras les numéros spécifiques au sujet de la médiation à distance + envoi du formulaire de facturation; date rendez-vous individuel fixé avec chacun; ne pas oublier de noter le numéro de cellulaire de chaque parent et leur donner le vôtre
2. Chaque parent envoie un courriel ou texto au médiateur pour signifier son accord de principe avec les clauses du consentement qui touchent la médiation à distance (voir nos 7-8-9-14) avant l'entretien individuel; autre option: le parent met ses initiales à côté des numéros spécifiques à la médiation à distance et retourne le formulaire signé partiellement en PDF; autre option: le parent fait une photo du formulaire et de ses initiales à côté des numéros spécifiques etc..
3. Entretien individuel avec chaque parent en visio ou téléphone (entre 30 et 60 minutes); ces frais sont facturables au MJustice
4. Courriel aux deux parents pour fixer le rendez-vous conjoint; le médiateur propose quelques options de dates et heures
5. Courriel aux parents pour les aviser de la date retenue et du lien de la plateforme (selon votre plateforme)
6. Entretien avec les deux parents en visio ou téléphone (1h ou 1h30)
7. Si des ententes sont conclues, le médiateur envoie un document intitulé ENTENTES ÉVOLUTIVES DE MÉDIATION faisant état de ces petits accords au fil de la médiation

Critères pour choisir médiation à distance

page 12-guide de médiation à distance

Section 2 / évaluer l'applicabilité de la médiation à distance

- Distance importante entre les parties ou entre les parties et le médiateur
- Coût du transport est très élevé pour procéder en présentiel pour les parties ou l'une des parties
- Difficultés à fixer une rencontre en présentiel (horaire de travail, décalage horaire, autre)
- Habilités de communication des parties et absence de recours à un interprète
- **Pandémie est le motif principal surtout lors d'un confinement général**

Avantages et désavantages

Visioconférence

Susanna Jani, 2011

Roster Administrator for the B.C. Mediator Roster Society, managing its day-to-day operations, activities and projects, including the initial research phase of the Distance Family Mediation Project.

<https://www.mediatebc.com/mediator-blog/5-advantages-video-conference-mediation>

<https://www.mediatebc.com/mediator-blog/7-disadvantages-video-conference-mediation>

ARTICLE THE NEW-YORK TIMES
KATE MURPHY, 29 AVRIL 2020

<https://www.nytimes.com/2020/04/29/sunday-review/zoom-video-conference.html>

Psychologists, computer scientists and neuroscientists say the distortions and delays inherent in video communication can end up making you feel isolated, anxious and disconnected (or more than you were already). You might be better off just talking on the phone.

This is consistent with research on interpreters at the United Nations and at European Union institutions, who reported similar feelings of burnout, fogginess and alienation when translating proceedings via video feed. Studies on video psychotherapy indicate that both therapists and their patients also often feel fatigued, disaffected and uncomfortable.

RECHERCHE (2013)
BRITISH COLUMBIA
EVALUATION OF THE DISTANCE FAMILY MEDIATION PROJECT

- <https://www.mediatebc.com/sites/default/files/Distance-Family-Mediation-Evaluation-Report-FINAL.pdf>



La médiation familiale à distance

Un enjeu pour le monde de demain

**Un nouveau champ de pratique pour les médiateurs
qui doivent agir et réagir autrement**