



**Hélène ABELSON-GEBHARDT<sup>1</sup>**  
Médiateure Familiale D.E.

## Point de vue sur la médiation par visioconférence

IL Y A 3 ANS déjà, la Fenamef a organisé une journée d'étude le 31 mai 2017 sur les pratiques de la médiation à distance. Le titre de cette formation était « *Maintien du lien, écrans et nouvelles technologies* ».

En partant de l'exposé du premier intervenant, le psychiatre Serge Tisseron qui avait d'emblée posé le principe « **ni idéaliser, ni diaboliser** », on peut distinguer deux principales formes de « présence » et de communication à distance :

- Le téléphone où l'on est plus centré sur la voix et sur ce qui est dit ;
- La visioconférence où le visuel prime avec cette particularité que l'on se voit soi-même.

Avec le téléphone, on n'est pas distrait par l'image et l'on peut même percevoir un sourire. Certains médiateurs disent que l'écoute y est plus profonde qu'en visioconférence. Le présent article se concentre sur la médiation par visioconférence qui tend à se généraliser. La visioconférence est ici entendue en ce sens que tout le monde se voit alors que parfois, pour des raisons techniques (connexion instable ou absence de caméra par exemple) ou par choix, certains coupent leur caméra. Il me semble préférable que tout le monde soit sur le même mode, soit tous en audio, soit tous en visio. En effet, le regard permet de se rendre compte si l'autre est vraiment présent car devant un écran, on peut faire tout autre chose, comme lire ses mails, et là le regard n'est plus le même.

À l'heure du confinement résultant de la pandémie (COVID-19) au printemps 2020, beaucoup de médiateurs familiaux ont découvert la médiation à distance qui existe pourtant depuis longtemps dans les conflits internationaux. Marc Juston, magistrat honoraire, dans un article de mai 2016, soulignait déjà combien ce mode d'exercice de la médiation pouvait être « *utilisé favorablement dans les*

*situations de mise en présence très difficile* », par exemple en cas de haut conflit ou de détention d'un parent (souvent le père). Un **guide de la Médiation Familiale à distance** d'une cinquantaine de pages rédigé en 2014 par le Comité des organismes accréditeurs en Médiation Familiale au Québec (COAMF) évoque dans le détail les différentes situations et ce à quoi il faut être attentif.

Actuellement, les conditions liées aux consignes sanitaires, en particulier la nécessaire distanciation physique et le port de masque (qui protège et à la fois cache), peuvent soit rassurer, soit incommoder les personnes... ainsi que les médiateurs. C'est pourquoi la médiation à distance va vraisemblablement se maintenir, voire se développer. Il convient toutefois de rester vigilant sur le fait que la médiation est avant tout une rencontre de deux ou plusieurs personnes dans un lieu spécifique en présence d'un tiers. Dans son article récent *Demain, la médiation ?*, Claire Denis insiste sur la nécessité de réaffirmer la présence physique en médiation.

Toujours est-il qu'il n'y a **pas lieu d'opposer la médiation à distance à la médiation en présentiel**. Le médiateur a l'habitude de s'adapter et, lorsqu'une rencontre physique n'est pas possible pour diverses raisons, il lui est loisible, si lui-même est à l'aise avec cette technologie, de proposer une médiation à distance. La visioconférence est devenue une pratique plus courante avec la variété des outils à disposition maintenant largement répandus et accessibles avec un simple téléphone (Skype, Jitsi, Teams, Zoom, Messenger, WhatsApp...).

Après s'être familiarisé un minimum avec la technique et avoir testé différentes applications (certaines sont gratuites, d'autres nécessitent un abonnement avec une qualité nettement meilleure), le médiateur choisira l'application qui lui convient. La visioconférence suppose

d'avoir tous une bonne connexion internet et d'expliquer aux participants différentes options (couper son micro, se renommer...) ainsi que les codes largement pratiqués (lever la main pour parler ou simplement le pouce pour marquer son accord), l'usage de la conversation écrite parallèle, le partage d'écran, la salle d'attente... Si l'on maîtrise le partage d'écran, il est tout à fait possible d'utiliser une fonction *paperboard* (soit directement surtout utile pour dessiner, soit un document *word* sur lequel on écrit et que chacun voit).

Diverses modalités sont à distinguer :

- Chacun y compris le médiateur dans un lieu différent ;
- Chaque personne dans un lieu avec un médiateur à ses côtés qui travaille alors en comédiation avec son ou sa collègue aux côtés d'une autre personne ;
- Ou bien encore des participants sont avec le médiateur sauf par exemple une personne éloignée géographiquement ou dans l'impossibilité de se déplacer, présente alors en visioconférence.

Il est peut-être plus facile d'être à distance avec des personnes que l'on a déjà rencontrées physiquement car un lien s'est déjà créé.



« *Actuellement, les conditions liées aux consignes sanitaires, en particulier la nécessaire distanciation physique et le port de masque (qui protège et à la fois cache), peuvent soit rassurer, soit incommoder les personnes... ainsi que les médiateurs. C'est pourquoi la médiation à distance va vraisemblablement se maintenir, voire se développer.* »

<sup>1</sup> [www.media-logue.com](http://www.media-logue.com)

Plus le nombre de personnes augmente, plus la visioconférence se complexifie... comme en présentiel.

La question qui revient le plus souvent, lorsque la médiation à distance est décriée, a trait à la **confidentialité** qui ne peut être totalement garantie. Il est demandé aux participants de s'engager sur le fait qu'aucune personne ne soit à portée de voix, notamment les enfants ou le nouveau conjoint. L'usage d'un casque ou d'écouteurs peut permettre de réduire ce qui peut être entendu.

Même si certaines applications comme Zoom demandent l'accord de l'animateur de la réunion, l'enregistrement reste possible... tout comme en présentiel sans que le médiateur s'en aperçoive. De même, des captures d'écran tant des personnes (photographie des participants) que des documents partagés peuvent être réalisés à l'insu des participants et du médiateur.

Il est souvent fait état de ce que la **communication non verbale** serait moins bien saisie car l'on ne voit en général que le buste. D'ailleurs, parfois il peut être demandé aux personnes de se reculer pour que chacun soit à égale distance de l'écran et éviter les gros plans sur un visage. Par exemple, il y a moins de mouvements de recul sur une chaise comme cela arrive dans une salle de médiation. Les mimiques du visage et l'expression des émotions sont, elles, bien visibles à condition d'avoir vérifié que chaque participant a le visage suffisamment éclairé, et sûrement mieux... que lorsque la personne est masquée.

Ce que l'on constate, c'est une meilleure régulation de la parole. Les personnes s'interrompent moins si toutefois la durée des prises de parole est réduite avec une alternance plus rapide que lors de rencontres physiques en un même lieu. Par ailleurs, certains individus sont plus à l'aise en ligne qu'en présentiel du fait qu'ils ne sont pas dans la même pièce à proximité de l'autre avec l'impression que l'écran les protège. À l'inverse, certains peuvent ressentir une certaine intrusion dans leur intimité en montrant une pièce de leur logement ; certes la possibilité de choisir un fond virtuel existe,

elle peut toutefois être perçue comme une sorte d'artifice.

Pour le médiateur, la **visioconférence peut présenter des avantages** : par exemple, pouvoir regarder en même temps les personnes sans avoir à se tourner vers l'un ou vers l'autre. Il peut toutefois être perturbant de se voir soi-même avec ses propres mimiques. La comédiation est tout à fait possible avec en plus cette possibilité de communiquer instantanément avec son collègue par le chat (« tu prends la main ? »). Les frais tant de déplacement des participants que de location de salle sont réduits par l'utilisation de cette technologie.

Si un engagement est signé par les personnes, il peut être aménagé pour ajouter des points spécifiques concernant en particulier la confidentialité et le paiement, par exemple par virement ou par un service de paiement en ligne, préalable ou pas, au choix. Les conditions de la rencontre se discutent, voire se négocient avec les participants ; c'est déjà le début de la médiation... On implique les personnes dans le choix du support, de l'application, etc.

Une comparaison peut être faite entre un livre papier et une liseuse numérique où les pages se tournent sur l'écran : les deux permettent de lire un roman ; la seconde présente des avantages que le premier n'a pas (capacité immense pour un poids plume) avec l'inconvénient de ne pas pouvoir humer les pages. La télé-médecine, ou même la téléconsultation,



*« ... certains individus sont plus à l'aise en ligne qu'en présentiel du fait qu'ils ne sont pas dans la même pièce à proximité de l'autre avec l'impression que l'écran les protège. À l'inverse, certains peuvent ressentir une certaine intrusion dans leur intimité en montrant une pièce de leur logement... »*

impensables il y a peu, font également un usage positif du numérique.

En définitive, il ne s'agit pas de remplacer la Médiation Familiale classique avec une rencontre physique dans un lieu neutre par de la visioconférence systématique.

La « **télé-médiation** » n'est pas une médiation virtuelle et reste de la médiation si les principes éthiques sont respectés. Elle est à réserver en cas de distance importante ou d'une impossibilité de se déplacer. C'est également un dispositif qui pourrait être expérimenté lorsqu'un conjoint victime de violences réactionnelles redoute de rencontrer l'autre. La condition bien sûr est que tous les participants, non seulement acceptent cette modalité, mais en plus soient à l'aise avec elle. La visioconférence est et reste un outil, au médiateur de s'en saisir ou pas.

