

MÉDIATION ET CONFINEMENT : BAS LES MASQUES ET HAUTS LES CŒURS !

Interview de Danièle Ganancia et d'Isabelle Copé-Bessis

Danièle Ganancia, ancienne juge aux affaires familiales, et Isabelle Copé-Bessis, par ailleurs avocate, ont l'habitude de mener des médiations à deux. Le confinement ne les a en rien stoppées. Bien au contraire...

Pourquoi avoir fait le choix de la visioconférence pour vos médiations ?

Au départ ce choix, dicté par le confinement, s'est imposé à nous comme le seul moyen de pouvoir poursuivre nos médiations en cours ou en accepter de nouvelles. Il nous fallait continuer d'accompagner nos clients et les avocats dans le dialogue et la recherche de solutions apaisées et la perspective d'attendre le déconfinement, dont la date n'était pas connue, était inacceptable, voire intenable, pour beaucoup.

D'autant qu'ils ne pouvaient espérer de réponse judiciaire dans cette période où les tribunaux étaient quasiment fermés, sauf urgences caractérisées (type ordonnances de protection) ... L'absence de visibilité sur la reprise de l'activité judiciaire pour des conflits qui pourraient paraître non prioritaires a également favorisé, en cette période, le recours à la médiation pour avancer autant que possible et, à tout le moins, désamorcer certaines situations. Nous avons tenté cette pratique en visioconférence au départ, non sans appré-

hension et questionnement, car la présence physique des parties, la réunion dans une même pièce et l'expression des émotions qui se libèrent dans l'interaction entre elles avec tout le non-verbal et la gestuelle nous paraissaient l'essence même de la médiation dans le domaine familial. Aujourd'hui, notre retour de pratique d'une dizaine de médiations, pour lesquelles nous avons utilisé l'application Zoom, fait émerger, non plus une contrainte, mais une ressource nouvelle, tout à fait adaptée au processus de médiation et riche d'enseignements pour le futur. La médiation « en visio » ne vise pas à remplacer la médiation face-à-face, mais fournit de nouvelles occasions et un enrichissement de notre pratique.

Pourquoi avoir privilégié la co-médiation sur cette période ?

Notre longue pratique de la co-médiation nous a confirmé son efficacité. Nous expliquons bien sûr aux parties qu'il s'agit d'un service que nous leur offrons (sans augmentation de coût), d'avoir un double regard sur leur situation, avec une écoute, une impartialité et une créativité doublement garanties et complémentaires. Pour certains, il semblait *a priori* plus usuel d'avoir affaire à un seul médiateur, en situation d'arbitre, et ils trouvaient la présence de deux médiatrices, par ailleurs avocate et ancien juge aux affaires familiales, source de confusion. Nous leur expliquons que c'est notre force que d'avoir une expérience et une vision bien plus large que n'en ont les médiateurs non juristes qui, méconnaissant le poids du judiciaire pour les parties, passent à côté de leur vécu sur ce plan. Être ouvertes à ce que la médiation peut apporter comme solution impliquait pour nous d'être ouvertes aussi à son montage, en équipe, et aux outils techniques pouvant la servir. D'aucuns parlent de médiation à distance, nous tenons pour notre part à l'expres-

D'aucuns parlent de médiation à distance, nous tenons pour notre part à l'expression de « médiation par visioconférence », tant la distance n'a jamais été ressentie comme telle, tout au contraire

sion de « médiation par visioconférence », tant la distance n'a jamais été ressentie comme telle, tout au contraire. Être en co-médiation, c'est être pleinement présent (e), même si on se tait. Être concentré (e), à tout instant, autant sur ce que dit l'autre que vis-à-vis des médiés.

À tout instant, cela impose une présence vivante et dynamique, ce d'autant en visio où nous sommes, comme en présentiel, tour à tour observateur et meneur de l'échange. La co-médiation suppose une implication allant jusqu'au bout du processus : dans les séances, mais aussi les analyses, le « *debriefing* » pour nous ajuster au fil des séances au ressenti des clients. Chaque médiateur est pleinement responsable de la médiation et du duo.

Comment avez-vous géré le cadre de la médiation ?

Le cadre même de la médiation ne change pas en visioconférence.

1. Selon notre pratique habituelle, nous avons d'abord un bref entretien téléphonique avec chaque partie pour qu'elle nous confirme sa volonté d'entreprendre une médiation et accepte de procéder par visio, en nous assurant qu'elle possède les outils techniques nécessaires ; puis nous organisons des entretiens séparés avec chacun pour préparer la médiation et d'abord en poser les règles déontologiques :

- confidentialité imposée par la loi au médiateur et contractuellement aux parties ;

- impartialité du médiateur ;
- liberté pour chacun d'arrêter à tout moment la médiation ;
- engagement de loyauté et de transparence pour les parties ;
- possibilité d'être assistées de leurs conseils.

2. Dans l'intervalle des entretiens séparés et de la séance plénière de médiation, nous adressons aux parties l'engagement à la médiation stipulant toutes ces règles, qu'elles doivent nous renvoyer signé

avant la séance. L'engagement à la médiation en visioconférence emporte un renforcement des garanties : l'engagement exprès de ne pas enregistrer et que les entretiens se passeront sans autre présence à côté des médiés.

3. Lors de la séance plénière où nous apparaissions tous sur l'écran, nous réitérons ces règles aux deux

Le cadre d'une médiation en visioconférence influe-t-il sur son contenu ?

Le cadre de la séance sur un écran, partagé par tous, est tout à fait adapté à l'objectif de la médiation qui est de favoriser l'expression de chacun en toute confiance et l'assurance qu'il sera entendu par l'autre.

C'est le médiateur seul qui organise la circulation de la parole, suscite l'expression de l'un ou de l'autre et reformule pour vérifier qu'il s'est bien senti entendu et compris.

Ce procédé favorise presque davantage le respect et l'écoute de l'autre que ne le font les séances en présence, où les parties ont souvent tendance à s'interrompre et se couper la parole. Celui qui parle est concentré sur sa parole et l'autre apparaît en même temps sur l'écran, concentré sur son écoute.

Dans la mesure où nous avons tous les quatre visages à l'écran, il nous est d'autant plus facile de percevoir l'expression de l'un ou de l'autre et donc de l'inviter à expliquer s'il le souhaite, sur ce qui l'a fait réagir ainsi, dans l'expression d'un sourire ou d'un agacement, par exemple.

Chacun se voit et voit l'autre en même temps, ce qui favorise un dialogue où ont moins de places les expressions d'hostilité, déni, dédain que peuvent avoir les parties en présence, qui parfois n'hésitent pas à détourner ostensiblement leur siège pour ne pas voir l'autre... Il en résulte un dialogue plus serein et respectueux. Même s'il peut certes y avoir des expressions d'agressivité, des reproches ou accusations, inévitables dans ces conflits familiaux où les souffrances sont à l'avant-scène.

Illustration - Nous avons vécu cela récemment dans une médiation où la deuxième séance a démarré dans un climat de fortes tensions et agressivité que nous avons ressentie dès le début. Monsieur fermé et manifestement énervé, Madame épuisée et à bout, nous explique qu'elle enchaîne et vient d'interrompre une réunion de travail pour tenir notre horaire. Elle n'a eu aucun temps de respiration entre ces deux réunions visio. Nous sentons rapidement que la séance ne pourra se dérouler sereinement et donc utilement pour eux et que la tension ne fera que monter. En l'état, il nous semble évident de relever en simultané que ce n'est pas le bon moment et qu'il vaut mieux surseoir. Nous proposons de mettre un terme à la séance et de reprogrammer une séance à un moment où les deux parties seront plus réceptives, ce que nous leur proposons aussitôt. Les parties acceptent.

La séance reprogrammée une semaine plus tard démarre très différemment : les époux sont très calmes, assis côte à côte, sur le même canapé, ils ont un visage apaisé. C'est la première fois que nous tenons une médiation en visio dans laquelle les parties sont si proches physiquement. Ils font dérouler chacun leur ressenti d'une relation qui, depuis une semaine, s'est apaisée, avec le sentiment que, sur notre invite,

parties, nous réassurons la confidentialité par leur engagement solennel, exprimé par chacun verbalement tour à tour, qu'il ne se trouve aucune autre personne présente dans l'entourage immédiat de chacun, que les enfants ne peuvent entendre leur conversation, et qu'ils interdisent formellement d'enregistrer ou filmer la séance. Nous nous enquérons également, pour le bon déroulement de la séance, de leur réceptivité et disponibilité par rapport à d'autres contraintes éventuelles de leur journée.

chacun a fait de réels efforts pour rejoindre l'autre dans ses préoccupations. Les époux abordent leurs valeurs et leurs sentiments avec calme et respect mutuel, ils envisagent des options mutuellement acceptables. Nous les écoutons avec la bienveillance et le soutien qui s'imposent, accueillons les larmes qui perlent sur les joues de Madame ; son mari exprime pour sa part la douleur physique qu'il ressent à la tête et sur les épaules. L'épouse a alors un geste de réconfort et de tendresse vers lui, se lève et va chercher un coussin qu'elle pose derrière sa tête. Nous sommes ainsi témoins d'un fort moment de compréhension mutuelle. Cette séance illustre combien une médiation en visio, loin d'être source de distance, laisse toute sa place à la réalité et l'authenticité de l'expression de chacun.

Cette scène, comme d'autres, nous font relever qu'en visioconférence le médiateur reprend plus facilement la parole, en plein écran sur lui, pour recadrer le débat et apaiser la tension.

Par ailleurs, il y a infiniment moins de place pour un climat de violence, souvent généré en présentiel par la simple coexistence physique des deux parties. Le visage de chacun en plein écran génère en l'autre le sentiment d'une expression sincère : le visage est sans masque, il révèle tout l'être, dans son intensité et son entièreté, il trompe difficilement.

Il y a infiniment moins de place pour un climat de violence, souvent généré en présentiel par la simple coexistence physique des deux parties

Illustrations - C'est ainsi que nous avons vécu deux autres moments de très forte émotion dans deux médiations distinctes.

La première, dans une situation où les époux vivent ensemble mais où la séparation devient inéluctable, chacun des époux a été invité à exprimer ses sentiments sur le contexte et les raisons de la rupture. L'époux a exprimé combien il se sentait fragilisé et à vif, il explique qu'il craint d'être dépassé par sa terreur de la séparation. Il poursuit en expliquant qu'il ne minimise pas le mal qu'il a fait à son épouse et que c'est à lui de le supporter, mais il a besoin de patience et d'indulgence. Il dit qu'il aimerait que sa femme exprime son ressenti vrai, et pas seulement ce qu'elle lui prête comme sentiments... L'épouse parle à son tour et exprime avec forte émotion qu'elle le comprend, marquant chaque mot par un soupir, mais en même temps que c'est très difficile à entendre car elle subit sa violence très fortement depuis ces deux derniers mois. Elle poursuit en exprimant qu'elle aimerait se sentir en sécurité, qu'elle a beaucoup d'affection, beaucoup d'amour, ils se sont connus à 16 ans, ils ont grandi ensemble, tous deux issus de parents dysfonctionnels, et elle a besoin de sentir qu'il la respecte. Et là, elle éclate en sanglots avec une émotion sincère, en exprimant ainsi qu'elle souffre aussi et autant que lui de cette séparation, mais qu'elle n'en peut plus...

La seconde, également dans un contexte de séparation d'un couple avec deux enfants. Un retour sur le contexte des dissensions et querelles est l'occasion pour l'épouse d'exprimer avec force combien elle aimait son mari, et combien elle aurait pu le pardonner si seulement il avait admis ses torts et accepté de se remettre en question...

Ces deux moments nous ont confortées dans le fait que la médiation par visioconférence ne présente aucun obstacle au lâcher-prise des parties, qui tout au contraire peuvent parfaitement cheminer et exprimer leurs ressentis et sentiments en toute liberté et confiance, comme si elles étaient en face-à-face.

Il est certain qu'il peut manquer à la médiation, puisque seul le visage apparaît à l'écran, tout le non-verbal, la gestuelle, les attitudes, les postures qui jetteraient un éclairage plus complet sur la personne. Mais de fait, l'essentiel est dit par le visage, dans sa spontanéité, sa nudité, et il faut faire la balance inconvénients/avantages entre ce manque et le risque de ne pas faire de médiations du tout, particulièrement dans la période que nous traversons.

Nous avons de fait constaté que, de par cette présence du visage en grand écran, ces très fortes émotions se sont exprimées dans nos médiations, que nous n'aurions pas soupçonnées au départ de cette expérience.

Au final nous percevons surtout que les parties sont plus sereines et posées, car elles sont dans leur cadre à elles, confortables à leur domicile, avec leur tasse de café et n'ont pas eu à gérer auparavant un long temps de transport à la sortie de leur travail. Nous le sommes aussi car, comme les parties, nous offrons à voir une partie de notre cadre personnel.

Une seule question en revanche nous préoccupe réellement, celle de la confidentialité. Nous avons établi, certes, un engagement de confidentialité qui prévoit pour les médiations en visioconférence l'engagement de s'interdire à enregistrer ou filmer les séances. Nous n'avons toutefois concrètement aucune possibilité de vérifier que cet engagement sera bien respecté.

Faut-il pour autant renoncer à ce système ? D'une part, la confidentialité, même signée dans les autres médiations, est parfois poreuse ; les avocats l'ont tous vécu, mais surtout on peut se demander quelle

Nous percevons surtout que les parties sont plus sereines et posées, car elles sont dans leur cadre à elles, confortables à leur domicile

pourrait être la portée de l'enregistrement d'une médiation, puisque nous savons qu'il serait irrecevable en justice. Mieux vaut s'en remettre à la confiance entre les parties qu'aura générée le processus lui-même... Concernant l'utilisation du logiciel Zoom que nous pratiquons, nous avons été alertées bien sûr d'une certaine insécurité sur sa capacité à préserver la confidentialité. Ce logiciel a la réputation de collecter les données des utilisateurs pour en disposer comme bon lui semble.

Mais c'est le même problème avec Internet, Facebook...

S'il faut tirer de notre expérience une conclusion globale sur la visioconférence, nous avons pu constater avec satisfaction que ce cadre visuel, qui se fait rapidement oublier en donnant à tous l'impression d'être dans la même pièce, bien présents et vi-

vants, favorise notablement un dialogue constructif et porteur d'apaisement : il respecte pleinement ce qui fait l'essence de la médiation, c'est-à-dire l'instauration d'une communication vraie, par l'expression des sentiments, des ressentis et des émotions, le respect de la dignité de chacun et la recherche en commun de solutions acceptables pour tous.

Il nous manque, certes, le caractère de convivialité et de chaleur humaine de nos séances de médiation en présence, autour d'un café et de petits gâteaux et ces gestes et sourires qui favorisent une bienveillante complicité entre tous ! Mais il nous faut peser les bénéfices qu'apporte cette méthode, et pas seulement dans cette période difficile.

Comment voyez-vous l'évolution et les perspectives de la visioconférence ? Y a-t-il des bénéfices à la pérenniser dans certaines situations ?

On pourrait penser que cette pratique de la médiation sera amenée à disparaître à la fin de cette terrible pandémie pour se limiter à la médiation en présentiel. Ce serait la perte de l'opportunité extraordinaire d'adapter nos méthodes de travail à la réalité du monde d'aujourd'hui.

Tout d'abord, on ne peut connaître la durée pendant laquelle les mesures de protection imposées par le Covid-19 persisteront : dans cette période intermédiaire, les médiations en présence apparaissent difficiles à réaliser en respectant efficacement les règles de distanciation. Il paraît évident, à cet égard, que le port de masques, indispensable, serait un obstacle majeur à l'appréhension des personnes dans la totalité de leur visage et donc de leur expression, et pourrait être vécu par l'autre plutôt comme le masque d'une insincérité, qui couperait bien davantage les échanges qu'un écran... et qui serait, pour notre part, antinomique de la médiation. Mais au-delà même de cette période dont nous ne voyons pas encore la fin, et dans le cas d'un retour à la normalité des échanges, il nous paraît vraiment utile d'utiliser la visioconférence dans certains cas :

- les situations de haut conflit, où la mise en présence des deux parties leur est vécue comme insupportable, génère de fortes tensions psychologiques pouvant aller jusqu'à la violence physique. Beaucoup de personnes refusent la médiation pour ne pas éprouver la pénible sensation de se retrouver face à l'autre et de revivre une agressivité redoutée. La médiation par visio permet justement de mettre un écran qui se révèle une protection par rapport à l'autre et permet de mettre à distance les affects ;
- l'éloignement géographique des parties, qui leur éviterait un long

temps de transport et constituerait un gain de temps très appréciable pour elles ;

- les difficultés dans les transports, rappelant à cet égard les récents mouvements des gilets jaunes, puis les grèves et autres difficultés conjoncturelles pendant lesquelles les personnes souhaitent éviter

les déplacements et RDV hors travail et santé ;

- la préparation de la médiation avec les avocats, qui s'est également réalisée avec succès en innovant, puisque nous avons pu organiser des visioconférences avec les deux avocats, avant de commencer les entretiens

avec les parties, pour caler avec eux le contexte et les attentes de la médiation, ce qui a posé un cadre de confiance supplémentaire en vue d'une meilleure collaboration médiateurs /avocats ;

- l'organisation plus rapide et plus facile d'entretiens séparés entre les séances plénières, pour faire le point avec chacun et voir comment surmonter les blocages.

En conclusion, la visioconférence se révèle être un nouvel outil au service des avocats, des justiciables et des médiateurs pour favoriser des entretiens de médiation de qualité, dans une organisation simple et rapide, avec toujours la vigilance qui s'impose aux professionnels que nous sommes, heureux d'apporter un nouveau service aux personnes et aux familles.

Il nous paraît vraiment utile d'utiliser la visioconférence dans les situations de hauts conflits